

ENREGISTREMENT PERMANENT DES CONVERSATIONS TÉLÉPHONIQUES

LA CNIL CONFIRME NOTRE INTERPRETATION

BLUeLINK MEPRISE LES RECOMMANDATIONS DE LA CNIL

Depuis 2010, Bluelink a décidé une refonte de son système d'information et de son outil téléphonique (NES) qui ont un impact direct sur la répartition de l'activité entre les différents centres du Groupe Bluelink et la sous-traitance (Arvato).

A ce titre l'outil « NICE » est mis en place pour contrôler la qualité des conseillers clientèles. Sa fonction principale est l'enregistrement des appels afin d'évaluer les Conseillers Clientèles.

En août 2011, en séance du Comité d'Entreprise, la direction annonce qu'elle met en place **L'enregistrement permanent (100% des appels enregistrés)** à partir du 15 novembre 2011. Les élus **SUD Aérien** avaient alors fait part de leur réticence !

Les textes de la CNIL sont très clairs :

« Votre employeur n'a pas le droit d'enregistrer en permanence vos conversations téléphoniques, sauf si une réglementation particulière l'impose (par exemple, pour le passage d'ordres dans les salles de marchés). Exceptionnellement, votre employeur peut enregistrer le contenu de certains de vos appels en cas de nécessité, après consultation des instances représentatives du personnel.

Par exemple, vos conversations peuvent être enregistrées, de manière ponctuelle, à des fins de contrôle qualité ou de formation. Vous devez être préalablement informé par votre employeur de l'objectif d'un tel enregistrement, de ses conséquences éventuelles (pour votre évaluation professionnelle, etc.), de ses destinataires et des modalités d'exercice de vos droits « informatique et libertés ». Votre interlocuteur doit également être informé de cet enregistrement, par exemple par un message diffusé en début d'appel. »

BlueLink, est-elle aussi attachée au droit du respect de la vérité pour les salariés ?

SUD Aérien a sollicité la direction à maintes reprises lors de l'année 2012, les RH ne nous ont jamais répondu.

SUD Aérien a porté plainte devant la CNIL, le 25 septembre 2012.

Aussitôt, le 25 septembre 2012, la direction adresse à tous les salariés une communication, intitulée « **Démenti de la Direction Générale** », en voici un extrait :

« *En résumé, d'un point de vue légal, BlueLink est donc en totale conformité avec le droit :*

1. *Par rapport aux déclarations CNIL à jour*

2. *Par rapport à l'information préalable des salariés et des instances représentatives du personnel*

Rien dans les pratiques de BlueLink ne déroge aux formalités obligatoires du code du travail, du code civil, du code pénal, des recommandations de la CNIL et du devoir d'information des consommateurs. »

Pendant plus de 2 ans, l'équipe **SUD Aérien** n'a pas cessé de suivre ce dossier et de relancer régulièrement la CNIL.

Le 19 décembre 2014, la CNIL nous adresse enfin sa réponse (*courrier intégral sur www.sblivry.org/lejournal*), en voici un extrait :

« [...] Il résulte de ces travaux que la CNIL a réaffirmé sa position, à savoir que l'écoute et/ou l'enregistrement permanent des conversations téléphoniques sur le lieu de travail, y compris à des fins probatoires, est disproportionné et ne peut être mis en œuvre en l'absence de texte législatif ou réglementaire le prévoyant.

En conséquence, je vous informe que le service des plaintes prendra à nouveau contact avec la société BlueLink afin de lui faire part des conclusions des travaux de réflexion et de l'inviter à prendre les mesures correctives nécessaires, dans les meilleurs délais. »

Dans notre cas, les enregistrements systématiques (à 100 %) sont interdits.

D'autant qu'à Bluelink l'enregistrement permanent des appels a notamment servi à sanctionner et/ou licencier des salariés !

Vous pouvez compter sur la détermination de notre équipe, pour que le respect de l'Humain et du Droit soient au centre de nos priorités.

Pour **SUD Aérien**, le débat portant sur l'acceptation ou non d'être « **Fliqué et/ou voir surveillé** » est plus que légitime, il en va de la liberté individuelle de chacun !

C'est la raison pour laquelle nous proposerons à la direction plusieurs axes de travail pour que la qualité soit assurée tout en préservant les intérêts des salariés comme:

Informé le salarié lorsque ses appels ou dossiers sont évalués, permettre au salarié d'enregistrer l'appel (ex. : propos insultants ou agressifs du client), permettre l'arrêt de l'enregistrement à la demande du client....

BlueLink va devoir prendre des mesures correctives !

www.sudbluelink.over-blog.com

57, rue Ledru-Rollin - 94200 IVRY SUR SEINE - Tél. : 01 58 68 23 56 - sblivry@gmail.com