

Conseillers. Clients. Méticuleusement. Surveillés ...mais KesKi S'Passe?!

Depuis ce mercredi 26 octobre, tous les «encadrants» du centre - du superviseur au responsable plateau en passant par la formation et qualité – sont formés sur notre centre de Lyon à utiliser une étrange machine à ficher les salariés: nom de code «**CCMS**»!

En fait, nombre d'entre eux l'utilisaient déjà depuis plusieurs mois, Teleperformance aujourd'hui a choisi de passer à la vitesse supérieure, au mépris des droits des salariés.

Nous aurions bien aimé vous en dire un peu plus... mais la direction a omis de répondre clairement aux questions posées au sein du CHSCT du centre!

Quelles données sont conservées? Pendant combien de temps?

⇒ ils donnent sur ces points une réponse différente à la CNIL (organisme d'État) et à vos représentants élus du personnel au CHSCT, chargés de veiller à votre santé et votre sécurité.

Qui a précisément accès à la fiche de qui? Quels sont les garde-fous pour éviter les dérives liées à une utilisation mal intentionnée de l'outil ?

⇒ Alors que chaque rappel à l'ordre (ou félicitations), chaque note et chaque «grille d'écoute» d'évaluation peuvent être méticuleusement enregistrés et conservés dans la fiche personnelle de chaque salarié, l'entreprise considère qu'elle n'a même pas à «évaluer les risques» et l'impact que ce fichage pourrait avoir sur nos conditions de travail.

⇒

Quel usage sera fait de toutes ces données personnelles en terme de gestion du personnel? Par ex, pour décider de nos évolutions de carrière ou pour appuyer des sanctions disciplinaires ?

Loin de nous l'idée de sombrer dans la paranoïa!

C'est pourquoi vos élus CHSCT, dont les 3 élus SUD et notre représentant syndical au CHSCT ont voulu poser des questions précises afin d'obtenir des réponses précises!

La direction s'en est montrée incapable!

Pour elle, il suffit de fermer les yeux sur les risques potentiels: quand il n'y a pas de problème, pas besoin d'avoir à chercher des solutions!

C'est pourquoi votre CHSCT a demandé à la direction de lui fournir un document d'évaluation des risques et de lui présenter les mesures qu'elle envisageait de prendre pour éviter que ce fichage généralisé n'entraîne des effets pervers et la déstructuration de tout rapport de confiance entre les salariés. La direction s'en est montrée incapable!

La direction a décidé de mettre en place ce nouvel outil de fichage en passant outre son obligation légale d'informer et consulter le CHSCT.

En effet, la Loi prévoit qu'une modification importante des conditions de travail liée à l'introduction d'un nouvel outil doit être systématiquement étudiée par le CHSCT AVANT sa mise en place.

Tout simplement parce que l'employeur a l'obligation d'éviter les risques de dégradation encourus par les individus et le collectif de travail, et que le CHSCT est là pour exercer un devoir de vigilance et l'aider à prendre conscience des risques et des mesures à prendre pour les éviter.

Faute d'avoir obtenu des réponses claires à ses questions, et face à la mauvaise foi de l'employeur pour qui tout ça ne poserait aucun problème: le CHSCT n'a pas encore donné d'«avis» sur CCMS et l'impact de sa mise en place sur les conditions de travail. La direction croit que – pour vous prémunir des risques – il lui suffit de faire des grandes déclarations d'intention («voyons, c'est beaucoup plus simple, plus efficace. En un clic, on a accès à tout ce dont on a besoin sur tout le monde: cela ne peut donc qu'améliorer les choses»).

Pourtant des problèmes, il risque clairement d'y en avoir!

Par exemple: dès lors que vous avez été fiché pour une «situation inacceptable», même si le collègue qui vous a écouté a parfaitement compris, en entendant l'appel, ce qui a pu entraîner cette situation et a pu en discuter avec vous ensuite... votre fiche CCMS se contentera de vous cataloguer comme un fauteur de trouble potentiel, à l'origine de X «situations inacceptables» dans la semaine, dans le mois, dans l'année...

Quoi qu'en ait pensé votre «coach» qui croit être là pour vous aider à «monter en compétence», tout ça restera consigné bien au chaud dans votre dossier, et l'information pourra être utilisée contre vous plus tard... à son insu!!!

Mettez-vous à la place du service RH: voilà une mine de renseignements utiles pour «séparer le bon grain de l'ivraie» et ne sélectionner que «les meilleurs éléments» le jour où le donneur d'ordre décide «d'alléger le carnet de commandes» en sous-traitant moins d'appels au centre Teleperformance de Lyon!

Si Teleperformance respectait la Loi, il n'aurait pas dû débiter les formations et le «déploiement» de CCMS à Lyon. Or les formations ont commencé ce mercredi, ils disent que l'outil sera «déployé» et opérationnel dès la semaine prochaine.

Conscients de leur responsabilité, les élus CHSCT ont voté à l'unanimité pour attaquer l'entreprise en Justice, car elle a sciemment négligé son devoir de prévention des risques.

Pour la direction du centre, il semble plus important de se conformer aux injonctions du Groupe Teleperformance – qui veut fichier consciencieusement sur ses serveurs en Allemagne, aux États-Unis ou ailleurs ses 100.000 employés dans le monde...

Dans l'attente de la décision de Justice :

Le syndicat SUD demande à l'ensemble des encadrants du centre de ne saisir dans CCMS aucune donnée qui pourrait mettre en difficulté les salariés, tant que la direction agit ainsi de manière illégale.

La direction doit s'engager dès aujourd'hui auprès de tous les salariés: toutes les données saisies jusqu'ici et dans les semaines à venir - lors de ce qu'ils appellent «phase pilote» (comprendre: «phase pendant laquelle les patrons ne se sentent pas obligés de respecter la Loi») - devront être effacées une fois que l'outil CCMS aura été «déployé» dans des conditions normales, avec tous les garde-fous qui s'imposent pour éviter les dérives.

SUD à Lyon - TELEPERFORMANCE France

Site: <http://www.sudteleperformance.com>

Olaf NZONDO (DS bassin d'emploi Lyonnais)

06 15 61 91 50

Sanaa TALIDI (DS bassin d'emploi Lyonnais)

Joël MANCERON (DSC TP Centre Est – Guyancourt)

06 09 84 53 56