



## Teleperformance France

### Télétravail et webcam :

### TP IS WATCHING YOU ?



Au courant de mars et avril dernier, notre direction s'est résolue à mettre en place des activités en télétravail par rapport à la situation de crise sanitaire en lien avec la pandémie de la COVID 19.

Dans le cadre du second confinement qui a rendu le télétravail obligatoire, chaque fois que c'est possible, la direction de Teleperformance France a souhaité mettre en place, tout début novembre, des caméras/webcams sur les postes des salarié-es en situation de télétravail, et ce, sans dialogue social au préalable.

#### Plusieurs questions nous semblaient importantes :

- Quelles sont les motivations réelles de la direction ?
- Quelles en sont les modalités de déploiement et d'utilisation ?
- Que dire d'une surveillance accrue des salariés.ées au mépris de leur protection de leur vie privée ?
- Dans quel cadre légal cette décision s'applique-t-elle ?
- Cela sera-t-il obligatoire ou sur la base du volontariat ?
- En cas de refus, la direction sanctionnera-t-elle le /la salarié.ée ?

Dès la première réunion du CSE du **10 novembre** concernant ce thème, nos élu-e-s SUD ont réclamé à la direction les réponses à nos questionnements.

Pendant la réunion du **18 novembre**, le sujet est revenu à l'ordre du jour. La direction a précisé son propos en apportant des réponses précises. Elle a rappelé que :

**« Les caméras étaient là pour réduire ou lutter contre l'isolement des salariés.ées en télétravail. »**

Lors de la réunion suivante en date du **26 novembre**, dans une déclaration au point 19 de l'ordre du jour, notre représentante syndicale au CSE, soutenue par les élu.e.s **SUD**, a rappelé nos demandes concernant les différents outils de surveillance de l'activité des salariés :

*« [...] Nous souhaitons aussi attirer votre attention sur la question des nouveaux outils de production et de la caméra en situation de télétravail. Les rapports d'expertises concernant l'utilisation des outils Security Rider, TP interact, Coaching Lab ou TP Observer ont révélé que les risques psychosociaux sont signalés à un niveau élevé et à cela se rajoute l'utilisation d'une caméra intrusive qui sera attentatoire au respect de la vie privée. Cette multiplication et l'omniprésence en continu des outils ou moyens de surveillance des salariés.ées ne font qu'augmenter les risques psychosociaux, nous demandons un moratoire sur l'utilisation des nouveaux outils et notre direction doit s'engager, par écrit, à ne pas sanctionner si refus de l'utilisation de la caméra de la part du/ de la salarié.ée [...] ».*

En effet, si l'employeur a un pouvoir de contrôle du/ de la salarié.ée, y compris en télétravail, il doit s'exercer dans une mesure raisonnable et proportionnée, et dans le respect de la vie privée des travailleurs.

L'employeur ne peut pas placer le/ la salarié.ée sous surveillance constante, que ce soit par une webcam ou un micro allumé en permanence. Ce serait excessif, a fortiori au domicile du/ de la salarié.e. De même, le partage permanent de l'écran, ou les enregistreurs de frappe sont invasifs et disproportionnés.

**C'est ce que disent le Code du travail et le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).**

L'employeur a aussi une obligation de loyauté, c'est-à-dire qu'il doit informer le/la salarié.ée des dispositifs de contrôle installés. Il est, par exemple, interdit de mettre en place des stratagèmes pour piéger les employés.ées. Il est important de réfléchir aux impacts éthiques des outils de management, et que le télétravail soit mis en place dans un cadre de confiance.

## QUE DISENT LES TEXTES ?

### L'article 6 de l'Accord interprofessionnel du 19 Juillet 2005, rappelle ceci :

L'employeur est tenu de respecter la vie privée du télétravailleur. A cet effet, il fixe, en concertation avec le salarié, les plages horaires durant lesquelles il peut le contacter.

Si un moyen de surveillance est mis en place, il doit être pertinent et proportionné à l'objectif poursuivi et le télétravailleur doit en être informé. La mise en place, par l'employeur, de tels moyens doit faire l'objet d'une information et d'une consultation préalable du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées.

Pour rappel, la CNIL (commission nationale informatique et libertés), estime que « L'obligation d'activer sa caméra peut être considérée comme une atteinte disproportionnée à la vie privée du salarié... ».

Selon l'article 9 de l'accord national interprofessionnel du 19 Juillet 2005, il est stipulé ceci :

« L'employeur s'assure que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres salariés de l'entreprise. A cet effet, le télétravailleur doit pouvoir rencontrer régulièrement sa hiérarchie. Il est souhaitable que l'employeur désigne, dans cette perspective, un référent. Le télétravailleur doit également avoir la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et avoir accès aux informations et aux activités sociales de l'entreprise. Il bénéficie des mêmes entretiens professionnels que les autres salariés de l'entreprise. Il est soumis aux mêmes politiques d'évaluation que ces autres salariés ».

Nos élu-e-s ont insisté, entre autres, pour rappeler la nécessité vitale de préserver la vie privée des salariés mais surtout de s'assurer que ces caméras, webcams ne puissent pas être obligatoires conformément à la réglementation, in fine pour nous ces caméras en cas de refus de leur utilisation, cela ne pouvait en aucun cas être le motif d'une sanction du salarié.

En visioconférence, l'employeur ne peut pas imposer la diffusion et encore moins la captation de l'image : un.e salarié.ée devra donc pouvoir s'y opposer, dans les conditions de l'article 21 du RGPD. Le principe de minimisation des données s'applique c'est-à-dire que l'employeur doit collecter le moins de données possible. A cet égard, il vaut mieux privilégier un management par objectifs plutôt que par la surveillance du temps de travail. De manière générale, l'employeur a un pouvoir de contrôle légitime et d'accès à son patrimoine informationnel, mais il convient d'établir une ligne claire.

C'est cette ligne claire que nos élu.e.s **SUD** ont tenu à rappeler et à réclamer à la direction de l'entreprise.

### ➤ A l'issue de ces réunions la direction s'est engagée, enfin !!!

La direction a accepté de diffuser une note écrite rappelant les motivations, les modalités, le caractère non obligatoire des caméras /webcams et surtout le fait qu'aucune sanction ne sera faite à l'égard d'un.e salarié.ée en cas de refus d'actionner la webcam fournie par l'entreprise

**Nous demandons aux collègues de rester vigilants.es dans le cas où des pressions pourraient être exercées pour les inciter à utiliser ou actionner les caméras, alors que le respect à la vie privée s'impose, et, que cela viendrait contredire la note écrite engageant notre direction sur ce point.**

**Nos contacts :** Issam BAOUAFI (DSC) 0684936369 / Benjamin CERUTTI (DSC Adj.) / Nadia HAKKA (RS CSE) 0624704626.