

Point 14 : Information en vue de consultation du Comité d'Entreprise sur le projet de déploiement des enregistrements des communications téléphoniques clients de CA CF :

Les élus CGT du CE notent que selon la Direction la mise en place des enregistrements pourra être une solution efficace pour maintenir une qualité de service client optimale, qu'elle permettra une montée en compétence des salariés et qu'elle devrait favoriser la lutte contre les incivilités que subissent de plus en plus nos collègues.

Les élus CGT du CE maintiennent que ces enregistrements, pour être réellement efficaces doivent se faire sur la base du volontariat.

Afin d'éviter au maximum d'éventuelles dérives managériales, les élus CGT du CE demandent que tous les managers soient formés avant le déploiement des enregistrements des communications téléphoniques.

Les Elus CGT du CE avant toute mise en place, demandent la déclaration de la CNIL, ainsi que la déclaration de conformité au RGPD et qu'il soit inscrit dans le règlement intérieur l'engagement de la Direction que les enregistrements téléphoniques ne pourront pas être utilisés, en aucun cas, dans le cadre d'une sanction disciplinaire, des évaluations de la performance ou de compétences.

Les élus CGT du CE demandent que cette pratique nouvelle dans l'entreprise respecte le cadre légal le plus strict.