

Accord national relatif au suivi d'activité par l'utilisation de données individuelles issues des outils informatiques

Préambule

L'utilisation de l'informatique et des Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication (N.T.I.C.) connaît un développement considérable au sein de l'Assurance Chômage et prend une part croissante dans l'exercice des activités professionnelles de collaborateurs.

Un tel développement rend indispensable la fixation de règles d'utilisation dans le cadre d'un accord dont l'objectif se décline en deux axes :

- Rappel du cadre déontologique dans lequel s'inscrivent les traitements de données à caractère personnel et les contrôles opérés par l'institution
- Rappel des principes mis en œuvre par le management pour l'utilisation opérationnelle des différents outils.

L'utilisation des données individuelles relatives à l'exercice des activités professionnelles des salariés de l'Assurance Chômage, à des fins d'évaluation individuelle et de développement professionnel ne sera possible qu'à l'issue d'un accord national fixant le cadre de l'évaluation professionnelle.

Il appartiendra à la Direction Générale de l'Unédic ainsi qu'aux Directions d'institutions de faire appliquer les dispositions de cet accord en assurant les règles de sécurité et de préservation de la performance du réseau, des matériels et des logiciels mis à disposition des salariés de l'institution, ainsi que la sécurité et la confidentialité des données accessibles et gérées à partir du poste de travail. Les dispositions de cet accord représentent une base à minima pour ce qui concerne les droits des salariés au titre des dispositions déjà existantes en institution.

M

M3
MPM
SM
Sc

1. Dispositions relatives aux conditions d'utilisation des logiciels par l'entreprise, à la collecte et aux traitements de données personnelles sur les salariés

1.1. Conformité des outils aux prescriptions réglementaires

Tous les traitements informatiques comportant des données à caractère personnel concernant les salariés de l'entreprise font l'objet d'une déclaration à la CNIL (dans le cadre du Régime de la demande d'avis résultant de l'article 15 de la loi 78-17) ; cette déclaration définit, pour chacun d'eux, les finalités et la nature des traitements effectués, les données collectées, leur origine et les destinataires ainsi que les durées de conservation.

L'exploitation par l'Unédic ou par une autre institution, dans un but de gestion individuelle, d'informations relatives à des salariés relevant d'une Direction d'institution, seule habilitée à gérer la relation contractuelle, est interdite en dehors des attributions strictement confiées à l'Unédic par voie d'accord conventionnel national.

Les durées de conservation appliquées et contenues dans les outils obéissent aux prescriptions légales, par exemple illimitées en ce qui concerne les salaires, ainsi qu'aux nécessités de l'organisation du travail qui ne peuvent engendrer une conservation d'indicateurs individuels d'une ancienneté supérieure à 36 mois. Les types d'informations ou indicateurs concernés doivent être portés à la connaissance du comité d'entreprise.

Par le présent accord qui lui est remis personnellement, le salarié est informé de l'existence de traitements de données à caractère personnel et des possibilités de droit d'accès dont il dispose en vertu des articles 36 à 38 de la loi 78-17 du 6-01-78. Ce droit s'exerce auprès du directeur de l'Institution employeur du salarié. Les délais de réponse sont, selon les applications, de 10 jours maximum suivant la date de réception de sa demande.

Les administrateurs informatiques qui doivent veiller à assurer le fonctionnement normal et la sécurité des réseaux et systèmes sont conduits par leurs fonctions à avoir accès à l'ensemble des informations relatives aux utilisateurs. Aucune exploitation à des fins autres que celles liées au bon fonctionnement et à la sécurité des applications des informations, dont ceux-ci peuvent avoir connaissance dans l'exercice de leurs fonctions, ne saurait être opérée, à leur initiative ou sur ordre de leur hiérarchie.

Tous les matériels ou logiciels informatiques qui sont en service au sein des Institutions de l'Assurance Chômage comportent des fonctionnalités qui permettent d'opérer certains suivis à des fins de prévention, de sécurité, de contrôle interne ainsi que d'analyse des résultats et de l'efficacité du travail, pour lesquels ils ne constituent pas un outil unique d'organisation du travail.

 N3 MPM 2  BC

L'institution s'interdit d'ériger ces matériels ou ces logiciels en outils de surveillance individuelle des salariés de l'Assurance Chômage en dehors des finalités précisées ci-dessus.

1.2. Traitements relatifs aux outils Métier

Les traitements informatiques comportant des données individuelles à caractère professionnel sur les salariés de l'institution répondent à une série de sept finalités principales pour les Institutions de l'Assurance Chômage :

A des fins d'organisation :

- 1.2.1. Mesurer, prévoir de manière globale et répartir les charges de travail d'accueil des demandeurs d'emploi ou des employeurs, et de traitement des dossiers, en quantité et en qualité
- 1.2.2. Analyser dans la durée le bon fonctionnement du traitement des flux et moyens d'activité selon les différents canaux de relation (téléphone, accueil physique, courrier, etc) ; mettre en œuvre les actions correctrices nécessaires.
- 1.2.3. Recenser l'ensemble des traitements effectués pour chaque demandeur d'emploi ou employeur.
- 1.2.4. Mesurer collectivement les écarts par rapport au respect des délais de traitement que l'institution s'est fixés par rapport aux demandeurs d'emploi ou aux employeurs (dépassement de seuil, temps d'attente, délai de traitement des réclamations, par exemple).
- 1.2.5. S'assurer de l'efficacité et de la conformité des procédures de traitements au regard du respect de la réglementation et des procédures dans le cadre du Contrôle Interne.
- 1.2.6. Prévenir les fraudes en gardant une trace au sein même du système d'information des traitements effectués par les agents à des fins de sécurité informatique et de contrôle.

A des fins de développement professionnel :

- 1.2.7. En dehors des actions visant l'adaptation des salariés au poste de travail, l'appréciation des niveaux de maîtrise des différentes activités par les collaborateurs pour définir toutes les actions visant leur développe-

115

MZ

MPM

SM SC

ment professionnel ne sera possible qu'à l'issue de l'accord national sur l'évaluation professionnelle.

Le management est en charge de l'organisation opérationnelle et, à ce titre, opère dans le cadre de ces sept finalités selon les règles générales exposées au point 2 du présent accord.

1.3. Garantie des salariés

Les paramétrages liés au rythme de l'activité ne sont pas tous définis au niveau national, et doivent faire l'objet d'échanges réguliers avec l'utilisateur ainsi que d'une information au CE et CHSCT, conformément aux dispositions légales.

Chaque salarié peut être amené à saisir la commission de conciliation prévue par l'article 33 de la Convention Collective Nationale de l'Assurance Chômage, pour faire valoir ses droits en matière d'exploitation des données individuelles informatisées le concernant.

Cette exploitation est rendue possible dans la mesure où les données relatives au salarié sont cohérentes et homogènes au sein de l'institution, et qu'elles sont en conformité avec les garanties suivantes, auxquelles s'engage l'institution :

- Le respect de sa vie privée (art. 9 du code civil), nul ne pouvant apporter aux droits et aux libertés individuelles et collectives de restrictions qui ne seraient pas justifiées par la nature de la tâche à accomplir ni proportionnée au but recherché (C Trav. Art. L.120.2).
- Les informations le concernant sont obtenues et traitées loyalement et licitement (conformément à l'article 25 du texte de loi relatif à l'informatique, aux fichiers et aux libertés), elles sont enregistrées et traitées pour des finalités déterminées et légitimes, elles sont adéquates, pertinentes et non-excessives par rapport aux finalités, et elles sont exactes et mises à jour chaque fois que cela s'avère nécessaire.
- La saisie et la conservation de données personnelles, sur les salariés, présentant un caractère sensible, sont interdites pour quelque application informatique que ce soit, particulièrement dans toutes celles qui comportent des zones en texte libre, dans des fichiers bureautiques ou dans des éditeurs de messagerie. Par informations sensibles il convient d'entendre quatre catégories de données :
 - Les informations concernant les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou les appartenances syndicales, ainsi que les mœurs des personnes

115

M3 MPM

SM
SC

- Les informations sur la santé des personnes (pathologies, hospitalisations)
- Les informations en rapport avec des condamnations judiciaires en dehors de celles qui pourraient être requises ou autorisées réglementairement dans le cadre de l'activité précise de l'Institution
- Les appréciations subjectives, les jugements, les propos injurieux ou diffamatoires portés à l'encontre de personnes

En conformité avec l'article 2 de la loi 78-17 du 6-01-78, aucune appréciation professionnelle, aucune décision de nature administrative ou disciplinaire ne sera prise à l'encontre des salariés en ayant pour seul fondement un traitement de données informatisées.

1.4. Engagement des salariés

Les salariés de l'Assurance Chômage s'interdisent, de la même manière, la saisie et la conservation du type de données relevé au point précédent en ce qui concerne les demandeurs d'emploi et les employeurs.

L'ensemble des dispositions prévues aux paragraphes 1.3 et 1.4 peuvent venir en complément de dispositions locales qui ne peuvent cependant en aucun cas être contraires aux dispositions du présent accord.

2. Utilisation des outils informatiques par le management

Les indicateurs individuels de suivi d'activités, issus des outils informatiques, font partie des éléments permettant l'évaluation de la maîtrise des activités par les salariés qui en ont la responsabilité. Les principes et modalités de cette évaluation des salariés seront définis dans l'accord national qui sera négocié sur l'évaluation professionnelle.

Cependant, le présent accord permet l'utilisation par le management des différentes données issues du système d'information dans le but de suivre, anticiper et améliorer l'organisation du travail. Pour ce faire, cette utilisation des outils devra être mise en œuvre par le management selon les grands principes suivants :

2.1. Transparence des indicateurs utilisés par le management

Les mêmes indicateurs utilisés par les encadrants sont communiqués en toute transparence aux agents concernés.

M3 MPM S1-50
 5

2.2. Cohérence des indicateurs utilisés

Pour un métier donné, une activité donnée, les mêmes indicateurs sont utilisés par les encadrants, sur l'ensemble d'une même institution, pour assurer la gestion opérationnelle des activités exercées par les salariés. Cette cohérence est assurée, le cas échéant, par le manager N+2.

2.3. Analyse des indicateurs de suivi d'activité

L'utilisation des indicateurs de suivi d'activité est rendue nécessaire au titre de l'efficacité et de l'organisation du travail. Elle trouvera également sa place dans l'évaluation professionnelle qui doit être précisée dans le cadre de la négociation nationale.

L'analyse par le management du temps passé par les salariés à l'exercice de leur activité et qui ressortirait d'indicateurs de suivi d'activités s'effectue au regard de référentiels d'organisation internes préconisant des durées moyennes. Cette approche a pour objectif d'envisager, le cas échéant, des actions en ce qui concerne l'organisation du travail ainsi que des actions de professionnalisation telles que le tutorat ou la formation.

De façon générale, les indicateurs sont utilisés sur une période suffisamment longue, limitée à 36 mois, permettant d'établir des moyennes et une régularité dans la mesure observée.

2.4. Formations managériales

Les formations managériales dispensées au sein de l'Assurance Chômage intègrent les principes généraux énoncés ci-dessus. A cet effet, les actions menées au sein du Centre National de Formation comprendront une ligne spécifique relative à l'utilisation et l'interprétation par les encadrants des indicateurs issus des outils de suivi d'activité, ceux-ci étant intégrés dans des sessions en relation avec la mise à disposition de l'outil ou en relation avec la dimension managériale attendue de l'encadrement.

Toute autre action de formation à l'initiative de l'institution en faveur du management, intégrée à son plan de formation et présentée au comité d'entreprise, devra également apporter les compléments pédagogiques nécessaires à la maîtrise de cette dimension professionnelle.

nk

M3

MPM

gn
sc

3 – PUBLICITE

Le présent accord sera déposé auprès de la DDTEFP et du greffe du Conseil de Prud'hommes de Paris.

Fait à PARIS, le 10 juin 2004

Pour l'Unédic,

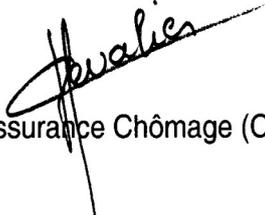


Jean-Pierre REVOIL

Pour la Fédération des Syndicats du Personnel des Organismes de la Protection Sociale du Travail et de l'Emploi (CFDT)



Pour le Syndicat National de l'Assurance Chômage (CFE-CGC)



Pour le SNIRAC (CFTC)



Pour la Fédération Nationale des Personnels des Organismes Sociaux (CGT)

Pour la Fédération des employés et Cadres (CGT-FORCE OUVRIERE)

