



Reims, le 13.06.2017

A madame la Présidente du Grand REIMS

Situation des agents du service Reims contact

Madame la Présidente,

Nous souhaitons que le sujet de la situation du service Reims contact soit porté à l'ordre du jour du CHSCT du 26 juin 2017.

En effet, nous avons été alertés par des agents de ce service sur divers dysfonctionnements :

- **Un modèle managérial digne d'Orange avec les conséquences humaines que cela suppose**

Si l'objectif partagé tant par la hiérarchie que les agents est l'amélioration qualitative de l'accueil téléphonique des usagers, le modèle managérial emprunté pour y parvenir semble celui d'Orange, avec les RPS – TPS et dégâts potentiels associés.

- **Une augmentation de la charge de travail**

Les agents se sont vus imposer des tâches supplémentaires comme les inscriptions scolaires, sans moyen humain additionnel ou sans contrepartie numéraire ou de reconnaissance.

- **Un Changement d'horaires en contradiction avec les propositions des agents**

Lors des discussions avec leur hiérarchie, les agents ont formulé des propositions. Il semble que celles-ci n'aient pas été prises en compte.

- **Une organisation entre les deux équipes pouvant engendrer un surcroît de travail inutile**

En cas d'absence numériquement importante (mais légitime) d'agents, ceux de l'équipe suivante sont amenés à une forme de remplacement engendrant de facto un dépassement d'horaire.

- **La mise en place d'écoute sauvage**

Les agents se sont vus imposer des écoutes sauvages, dont l'utilisateur n'est pas averti.

L'article L432-2-1 du Code du Travail impose que les instances représentatives du personnel soient consultées avant toute mise en œuvre d'un tel procédé. De la même manière, l'article L121-8 du Code du Travail impose que les salariés soient individuellement informés du procédé utilisé.

La CNIL précise également Les interlocuteurs doivent être informés de leur droit d'opposition avant la fin de la conversation téléphonique, afin d'être en mesure d'exercer ce droit.

L'information des interlocuteurs s'effectue en deux temps :

- mention orale en début de conversation sur l'existence du dispositif, la finalité poursuivie, la possibilité de s'y opposer.

- renvoi vers un site Internet (et un onglet « mentions légales » par exemple) ou une touche « mentions légales » sur le téléphone pour obtenir une information exhaustive.

L'absence de respect de ces dispositions pourrait amener des agents, des usagers, voire des organisations syndicales à saisir la CNIL, entraînant une instabilité insécurité juridique pour le Grand Reims.

- **La collecte d'informations relatives aux usagers**

Il est demandé aux agents d'obtenir lors des échanges téléphoniques les noms, prénoms, numéro et adresse etc. des usagers. A quelles fins et selon quelles modalités de traitement ?

Le Tribunal de Grande Instance de PARIS a condamné la société France Télécom, aux motifs que le traitement d'écoutes téléphoniques n'avait pas été déclaré à la CNIL, et n'avait pas fait l'objet d'une information du Comité d'entreprise. France Télécom a été contrainte de s'exécuter sous astreinte de 3 000 euros par jour de retard, a été condamné à 3 000 euros au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile et à une somme de 5 000 euros pour entrave aux actions des syndicats.

La CNIL fixe à un an la durée maximale de conservation des données ainsi recueillies.

- **L'artificialisation des pauses et la suppression des pauses naturelles**

Il a été indiqué aux agents que les pauses seraient désormais à heures fixes et qu'il leur serait interdit d'aller au WC la première et dernière demie heure de prise de poste ,matin et après-midi.

L'instauration d'heures fixes pour les pauses contrevient à la réalité biologique des agents. Les pauses doivent et peuvent être prises lorsque les agents en ressentent le besoin dès lors qu'il existe une coordination assurant une continuité du service public, sans remise en cause de sa qualité pour l'utilisateur.

L'interdiction de pause naturelle sur certaines plages horaires peut conduire à des pathologies incapacitantes comme les infections urinaires, cystite, empoisonnement urinaire, constipation aggravée, inflammation de l'appendice, etc...

Ce type de disposition autoritaire est assez fréquent dans le secteur des centres d'appel. Ainsi la société Télé performance un logiciel "CAV" qui impose aux salariés de demander leur pause-pipi par mail.

Les prud'hommes de Quimper ont jugé *«illicite le dispositif de mise en place de pauses-toilettes obligatoires»*, ajoutant que *«le droit de se rendre aux toilettes ne saurait être soumis à l'autorisation d'un tiers ni au remplacement préalable des salariés»*. Les prud'hommes ont également jugé *«conforme aux principes fondamentaux du droit»* la proposition des salariés demandant *«la liberté totale de se rendre aux toilettes quand ils le désirent»*.

Considérant l'ensemble de ces éléments, les agents concernés soutenus et relayés par la CGT et l'UFICT CGT du Grand Reims demandent la mise en œuvre d'un modèle managérial respectueux de leur dignité et de leur santé ainsi que le déblocage de moyens humains supplémentaires.

Certains de l'attention que vous porterez à nos demandes qui visent à assurer le meilleur service public possible, dans des conditions respectant la dignité humaine des agents et cadres du Grand Reims.

Recevez nos salutations respectueuses

La CGT du Grand Reims – L'UFICT CGT du Grand REIMS
Les élus CHSCT CGT et UFICT CGT du Grand Reims