



Surveillance et contrôle dans les centres d'appel

Les innovations qui surviennent dans les technologies de l'information et des communications ont pour effet d'aggraver le problème de la surveillance au travail étant donné qu'elles augmentent les possibilités de mesurer et de contrôler l'activité des travailleurs. Le contrôle est par exemple devenu un trait caractéristique du travail dans les centres d'appel.

En effet, l'activité des travailleurs dans les centres d'appels est presque toujours surveillée. Cette surveillance porte sur différents aspects et notamment la durée de l'appel, le temps écoulé entre deux appels, le contenu des appels, la politesse envers les clients et l'observation des procédures imposées. Les employeurs expliquent que ce contrôle a pour but d'assurer la fiabilité des informations données aux clients, de protéger les travailleurs contre les plaintes infondées du public, et d'utiliser les informations recueillies à des fins de formation. Toutefois, le système peut aussi être utilisé pour surveiller les prestations de travail et parfois même, pour déterminer le montant du salaire.

Ces pratiques soulèvent d'importantes questions de confidentialité et de dignité humaine. Les salariés devraient pouvoir effectuer leur travail dignement, dans le respect de leur vie privée et de leur autonomie, sans avoir à craindre une surveillance constante.

De nombreuses recherches ont été effectuées sur le contrôle des travailleurs, et toutes conduisent à la même conclusion : le contrôle, tel qu'il est exercé dans de nombreux centres d'appel, est nuisible à la santé et au bien-être des travailleurs. Par exemple, les travailleurs subissant une telle surveillance se plaignent d'une charge de travail accrue, d'un manque de satisfaction au travail, de problèmes dans leurs relations avec les surveillants, et d'une sous-utilisation de leurs compétences. Plus souvent que les travailleurs non surveillés, ils jugent leur travail ennuyeux et se plaignent d'une pression plus forte, d'anxiété, de dépression, d'irritation et de fatigue. Ils sont également plus stressés et souffrent plus souvent de maladies liées au stress.

La surveillance peut également créer des conditions de travail défavorables, notamment par l'imposition de cadences de travail, l'absence de motivation, le manque de variété et de clarté des tâches à exécuter, le peu de soutien des collègues et des surveillants, la peur de perdre son emploi, la monotonie, l'absence d'autonomie et un faible niveau de satisfaction au travail.

Toute surveillance exercée par la direction doit s'exercer sans menaces et sans stress. Il est essentiel que la surveillance dans les centres d'appels soit utilisée pour aider les travailleurs et améliorer l'exécution du travail, et non comme instrument disciplinaire ou d'intimidation.

La Charte d'UNI sur les centres d'appel stipule que:

- La surveillance n'est autorisée que si son objectif est connu et acceptable.
- L'utilisation des données collectées ne doit pas aller au-delà de cet objectif.
- L'employé(e) doit savoir qu'il/elle est surveillé ou risque de l'être.
- L'écoute ne peut intervenir que de manière ponctuelle.
- L'employé doit avoir accès aux données enregistrées et être en mesure de corriger les inexactitudes.
- Les enregistrements doivent être détruits après un certain temps.

Dans la plupart des pays, il est rare que la protection de la vie privée au travail soit évoquée dans les négociations collectives, et encore moins dans le cadre des négociations multi-entreprises; lorsqu'il existe une réglementation commune sur la question, elle intervient généralement au niveau de l'entreprise, soit au moyen d'accords, soit par l'exercice des droits de co-détermination dans le cadre des comités d'entreprise ou autres instances de représentation des salariés.



La législation nationale et la législation européenne - de l'UE ou du Conseil de l'Europe – n'abordent que rarement la protection de la vie privée dans le travail lié aux nouvelles technologies. Cette question est traitée dans le cadre des dispositions générales concernant le droit au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel.

Il est évident que la surveillance joue un rôle décisif dans les centres d'appels. Si les travailleurs ont droit à la protection de la vie privée, encore faudrait-il qu'ils connaissent ce droit avant de pouvoir l'exercer. Il existe plusieurs dispositifs visant à les protéger.

Dispositifs au niveau international

Organisation internationale du travail	Protection des données personnelles des travailleurs – Recueil de directives pratiques
UNI Syndicat mondial	Code de pratique sur les droits en ligne au travail
UNI Syndicat mondial	Charte pour les centres d'appel

Conventions, chartes et principes directeurs au niveau européen

Conseil de l'Europe	Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (1981)
Conseil de l'Europe Comité des ministres	Recommandation R (89) 2 du Comité des Ministres aux États membres sur la protection des données à caractère personnel utilisées à des fins d'emploi (1989)
UNI et ETNO	Lignes directrices européennes pour les centres de contact clients

Législation européenne

Directive (95/46/EC) relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données

Directive (97/66/EC) concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée (secteur des télécommunications)

Directive (2002/58/EC) concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques

La jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme fait ressortir que le droit au respect de la vie privée s'étend aussi aux "activités professionnelles et aux activités des entreprises"

La législation sur l'enregistrement des appels téléphoniques varie suivant les pays. Toutefois, les syndicats au niveau national devraient faire en sorte que les employeurs n'abusent pas de la fonction légitime de surveillance, par la pratique de contrôles excessifs ou le harcèlement des travailleurs. Les syndicats devraient aussi s'efforcer d'inclure des dispositions sur la protection de la vie privée dans les conventions collectives.

Il existe un moyen pour sauvegarder la vie privée au travail: les syndicats pourraient négocier avec les employeurs des lignes directrices ou des codes de pratique sur la surveillance et le contrôle du travail, et veiller à leur application. Les travailleurs sauront ainsi à quoi ils peuvent



s'attendre et quels sont leurs droits lorsque des informations sont collectées à leur sujet. Un tel code de pratiques engagera aussi les employeurs à respecter certains principes de base quant à la protection de la vie privée des salariés, et à définir les modalités précises selon lesquelles la surveillance sera exercée.

Toutes les lignes directrices, politiques et procédures relatives au travail et susceptibles de poser des problèmes de surveillance et de contrôle devraient être évaluées sur la base des cinq critères suivants :

- Transparence** Les travailleurs sont en droit de savoir quelles sont les formes de surveillance dont ils font l'objet et quelle est la finalité de cette surveillance. La surveillance à l'insu de l'intéressé et l'utilisation des informations qui en résultent risquent de briser la confiance au travail.
- Consentement** Si un travailleur fait l'objet d'une forme particulière de surveillance, il/elle doit avoir préalablement donné son consentement, soit par une clause figurant dans le contrat de travail, soit dans le cadre d'un accord séparé.
- Consultation** Il ne devrait pas être instauré de nouvelles formes de surveillance non conformes aux normes d'équité des procédures. L'information et la consultation des syndicats et des représentants des travailleurs est le moyen le plus approprié pour garantir des politiques de surveillance viables et loyales.
- Vie privée** Les travailleurs ne devraient pas avoir l'impression, réelle ou supposée, qu'ils sont surveillés en permanence. Tous les travailleurs devraient disposer de locaux, de moyens de communication et de périodes où ils sont certains de ne pas être surveillés.
- Équilibre** Il devrait être établi un juste équilibre entre les objectifs de la surveillance et la protection de la vie privée, de la dignité et de l'autonomie des travailleurs. Autrement dit, la surveillance doit répondre à un objectif légitime et être nécessaire à la réalisation de cet objectif, tout en nuisant le moins possible aux travailleurs.

Comment négocier un code de pratique sur la surveillance et le contrôle du travail ?

L'employeur devrait procéder à une évaluation d'impact, en coopération avec le syndicat. Cette évaluation devrait :

- Définir clairement l'objectif de la surveillance et les avantages que celle-ci est censée procurer.
- Relever tout impact négatif du dispositif de surveillance
- Envisager des pratiques de remplacement ou d'autres formes de surveillance
- Prendre en compte les obligations découlant de la surveillance.
- Déterminer le bien-fondé de cette surveillance.

Un code de pratique doit inclure les éléments suivants :

Titre	Exemples
Objectifs du code	Définition des circonstances dans lesquelles la surveillance des employés de l'entreprise sera autorisée. Définition des modalités d'application de cette surveillance.



Principes généraux	<p>Le traitement des données et notamment la collecte, le stockage, le recoupement, la communication ou toute autre utilisation des données personnelles, doivent s'effectuer dans un souci de réduire à un minimum la collecte de données personnelles et préserver au maximum la vie privée des salariés.</p> <p>Le traitement des données collectées ne peut intervenir que s'il est compatible avec l'objectif initial de cette collecte.</p> <p>Les enregistrements doivent être détruits au bout d'une certaine période.</p>
Droits individuels	<p>L'employé(e) doit savoir s'il/elle est surveillé(e) ou risque de l'être.</p> <p>L'employé est régulièrement informé des données qui ont été collectées à son égard; il est en droit d'accéder à tous les enregistrements qui le concernent, d'en obtenir gratuitement une copie et d'en corriger les inexactitudes.</p>
Droits collectifs	<p>Les représentants syndicaux doivent être consultés en vue de conclure un accord sur:</p> <ul style="list-style-type: none">- L'installation ou la modification de systèmes automatisés de surveillance des conversations téléphoniques des salariés.- L'instauration d'une surveillance secrète des conversations téléphoniques des salariés, avec annonce préalable. Lorsque la surveillance secrète a été annoncée et acceptée, le représentant syndical est en droit d'en contrôler les résultats et les modalités lorsque celle-ci prend fin.- La finalité, le contenu et les modalités d'administration et d'interprétation de tous les questionnaires et tests relatifs aux données collectées.

Surveillance secrète

La surveillance exercée à l'insu des salariés peut constituer une violation de leur droit à la protection de la vie privée. Elle ne peut se justifier que pour des motifs relevant de la sécurité nationale, de la sécurité publique ou de la prévention de la délinquance. La surveillance secrète des prestations de travail des salariés ne saurait être justifiée.

Lorsqu'il instaure ou envisage d'instaurer une surveillance secrète, l'employeur doit consulter les représentants syndicaux, qui doivent s'assurer que celle-ci est justifiée et qu'elle répond à la nécessité de contrer une menace particulière pesant sur la sécurité, la sûreté ou l'intégrité de l'entreprise. Elle doit aussi être limitée dans le temps.

Pour plus d'informations voir : <http://www.killsecretmonitoring.org/>

Sources:

- *Privacy at work*, Amicus Guide, juin 2005 (<http://amicus-cphva.org/pdf/PrivacyatWork.pdf>)
- Surveillance at work: sensible solutions*, Trade Union Congress, novembre 2000, (<http://www.fipr.org/rip/SurveillanceAtWorkTUC.doc>)