

ACCORD D'ENTREPRISE SUR LES ECOUTES QUALITE

PREAMBULE

A l'heure où de plus en plus de mutuelles et compagnies d'assurance considèrent le téléphone comme un canal de communication privilégié, capable de faire la différence sur un marché particulièrement concurrentiel, il est important de rappeler que notre vocation est justement de prendre en charge, dans des conditions de qualité optimales, les appels des sociétaires et prospects des sociétés des groupes AZUR et GMF.

Afin d'évaluer et d'améliorer cette qualité de service, les CRT s'appuient donc, comme la plupart des sociétés dont l'activité est centrée sur l'utilisation de l'outil téléphone, sur une méthodologie incluant entre autres, la possibilité de procéder à des écoutes et enregistrements des communications professionnelles des Téléconseillers.

Cette méthodologie est en effet le moyen choisi par l'entreprise pour apprécier correctement en situation réelle, la qualité de la prestation téléphonique du Téléconseiller, et partant, la qualité du service rendu au sociétaire. C'est elle qui permet de déclencher, s'il y a lieu, des actions de formation adaptées, tant sur le plan de la technique Assurance, que de la démarche commerciale, ou de la technique Téléphone.

Il y a donc exacte proportion entre le dispositif mis en place et le but recherché, qui est la qualité de service. D'une manière générale, le système des écoutes et enregistrements est d'ailleurs en parfaite conformité avec les dispositions du Code du Travail applicables en la matière.

La Direction et les représentants du personnel de TELEASSURANCES souhaitent aujourd'hui aller au-delà de ces obligations légales, en concluant un accord d'entreprise sur la méthodologie des écoutes qualité, qui réponde aux attentes légitimes des Téléconseillers.

L'objectif de cet accord d'entreprise est donc double : préciser la finalité des écoutes qualité, et entourer ces dernières d'un certain nombre de précautions et garanties, afin de recueillir l'adhésion sincère et sereine de tous les acteurs concernés.

Voici donc les modalités que chacun s'engage à respecter, en témoignage de la volonté de transparence, et de respect de l'individu, ces valeurs allant elles aussi, et de manière incontestable, dans le sens de la qualité de service, et donc de l'intérêt de l'entreprise.

Ces modalités respectent quatre principes :

- La fréquence annuelle des écoutes est fixée par avance
- Les salariés sont informés préalablement que les entretiens qu'ils conduisent seront écoutés et/ou enregistrés
- La vocation de ces écoutes est un accompagnement professionnel du salarié pouvant déboucher, si besoin est, sur des formations complémentaires
- Les élus ou représentants syndicaux disposent d'une ligne dédiée hors autocommutateur.

M

PAP

DB

EP

CV

SOMMAIRE

I /	Finalités des écoutes et enregistrements	Page 3
II /	Personnes habilitées à effectuer les écoutes et enregistrements	Page 3
III /	Définition des appels pouvant donner lieu à des écoutes et enregistrements	Page 3
IV /	Information des Téléconseillers	Page 4
V /	Modalités pratiques des écoutes et enregistrements	Page 4
VI /	Délai d'effacement des enregistrements	Page 6
VII /	Auto-enregistrement des communications téléphoniques par le Téléconseiller	Page 6
VIII /	Communication des enregistrements à des tiers	Page 7
IX /	Cas particulier des écoutes « collectives »	Page 7
X /	Suivi de l'accord	Page 8
XI /	Durée et publicité de l'accord	Page 9

Annexe : Modèle de lettre pour les Téléconseillers ne souhaitant pas être informés des écoutes et enregistrements.

OM

Bb

LU

PAD

2
EP

I / Finalités des écoutes et enregistrements

Les écoutes et enregistrements n'ont d'autre but que le maintien, voire l'optimisation de la **qualité de service**, à l'égard de nos clients des Groupes AZUR et GMF, et donc de leurs sociétaires et prospects.

Par conséquent, cette pratique ne constitue **pas une fin en soi**, mais apparaît comme le **moyen** choisi par l'entreprise pour apprécier correctement la bonne assimilation tant de la technique Assurance, que de la démarche commerciale et de la technique Téléphone.

L'analyse qui en découle permet en effet de déceler les points forts et les points à améliorer de la prestation téléphonique, puis de déclencher, si besoin, des actions de formation adaptées.

=> La fonction des écoutes et enregistrements est donc exclusivement **pédagogique**.

Elles conduisent à la fixation d'**objectifs de progrès** personnalisés, et contribuent ainsi à la professionnalisation des Téléconseillers.

II / Personnes habilitées à effectuer les écoutes et enregistrements

Il s'agit exclusivement de l'encadrement des CRT, et de l'équipe formation/qualité de TELEASSURANCES.

Voici donc la liste limitative des personnes de TELEASSURANCES autorisées à effectuer des écoutes et enregistrements :

- * **Directeur Général**
- * **Responsable du département Animation du Réseau**
- * **Les membres de l'encadrement des CRT**
- * **Responsable du Service Formation & Qualité et Organisation & Gestion**
- * **Chargés de Formation (technique Assurance et technique Téléphone)**
- * **Les stagiaires Téléconseillers en formation.**

III / Définition des appels pouvant donner lieu à des écoutes et enregistrements

L'écoute et l'enregistrement ne concernent que des **conversations d'ordre professionnel**.

L'entreprise s'engage à mettre à disposition des Téléconseillers une ligne dédiée à la réception et/ou à l'émission des appels privés.

L'entreprise met également à disposition une ligne dédiée hors autocommutateur pour les élus et les représentants syndicaux.

Remarque :

Vis-à-vis du sociétaire, on rappelle que le contrat de travail des Téléconseillers et des personnes chargées de procéder aux écoutes et enregistrements, contient une clause de **discretion absolue**, qui signifie que ces collaborateurs, comme d'ailleurs tous ceux qui entretiennent des rapports avec les sociétaires ou clients des sociétés des Groupes Azur et GMF, sont soumis à la règle du **secret professionnel**.

DM

SB

LV

PAD

3

PO

De plus, les cassettes ne peuvent en aucun cas être archivées, ni même leur existence mentionnée dans le dossier du client.

IV / Information des Téléconseillers

Les Téléconseillers sont avertis de la pratique des écoutes et enregistrements par une clause de leur contrat de travail.

Par ailleurs, l'encadrement s'engage à prévenir individuellement les Téléconseillers, une semaine à l'avance, du jour exact de la semaine où ils vont être écoutés et/ou enregistrés.

Exemple : Semaine 39, le responsable informe les personnes concernées du jour de la semaine 40, où elles vont être écoutées et/ou enregistrées.

Celles qui au contraire, préfèrent ne pas être prévenues du jour où elles vont être écoutées et/ou enregistrées (parce qu'elles craignent de perdre de leur spontanéité au téléphone par exemple), ne seront donc pas averties au préalable. Pour cela, il leur suffit d'en informer par écrit leur responsable.

V / Modalités pratiques des écoutes et enregistrements

Les écoutes et enregistrements concernent toujours, à des fins de représentativité, un échantillon significatif de communications professionnelles.

Les écoutes ou enregistrements individuels ont lieu au maximum 4 fois par an pour chaque Téléconseiller. A titre exceptionnel, ce chiffre peut être porté à 6 dans le cadre des objectifs de progrès.

De plus, à la demande exclusive du Téléconseiller, ce chiffre peut éventuellement être augmenté si celui-ci exprime un besoin de formation complémentaire.

Par ailleurs, pendant la période d'intégration des nouveaux embauchés, celle-ci ne pouvant excéder une année, les écoutes et enregistrements ne sont pas limités.

Cas des écoutes :

Les écoutes s'effectuent à partir du poste de la personne chargé du suivi.

Mais celle-ci peut également procéder à l'écoute des communications téléphoniques, à partir du poste du Téléconseiller, en se plaçant aux côtés de ce dernier : cette pratique offre l'avantage d'apprécier, outre la maîtrise de la technique Assurance, de la démarche commerciale et de la technique Téléphone, celle des procédures informatiques. Les salariés qui ne le souhaitent pas ne bénéficient pas de cette disposition.

OM

BB

LV

PAD

4

Y4

Cas des enregistrements :

Les enregistrements s'effectuent à partir du poste de la personne chargée du suivi.
Seuls le nom du salarié et la date de l'enregistrement doivent être indiqués sur la cassette.

Le jour convenu, la personne chargée du suivi rappelle une nouvelle fois les conditions dans lesquelles va se dérouler l'enregistrement, et s'accorde avec le Téléconseiller sur le moment exact de son démarrage.

L'enregistrement donne lieu, dans un délai de deux jours ouvrés maximum, à un **entretien individuel** au cours duquel l'encadrement ou le chargé de formation, ainsi que le salarié, analysent ensemble les **points forts** de la prestation et les **points à améliorer**.

Dans le cadre de ce travail en commun, l'objectivité est de rigueur. En particulier, l'encadrement ou le chargé de formation s'interdit d'émettre des jugements de valeur sur la personne du Téléconseiller au travers de sa prestation téléphonique, et doit plutôt veiller à bien mettre en évidence, au cours de l'analyse avec le Téléconseiller, les points forts de sa prestation, comme les points à améliorer.

S'il y a des points à améliorer, ceux-ci donnent lieu :

1 / à de simples **rappels ou mises au point**, sur des aspects particuliers de la technique Assurance, de la démarche commerciale, ou de la technique Téléphone,

2 / si le problème détecté est plus profond, à la décision de donner ultérieurement au Téléconseiller une **formation** plus poussée (cette dernière étant dispensée par l'encadrement du CRT ou le service Formation)

3 / à une réactualisation des **objectifs de progrès**.

Tous les éléments de l'entretien et notamment les objectifs de progrès réactualisés, sont notés dans un bilan signé par l'encadrement ou le chargé de formation. Les deux parties décident de se revoir ultérieurement pour faire le point (la semaine de la prochaine écoute avec enregistrement peut même être définie à ce moment).

Si le Téléconseiller est en désaccord avec l'analyse de cassette effectuée par son encadrement, il a la faculté de recourir, dans les trente jours, à l'**arbitrage du service Formation**. La cassette est alors transmise au service Formation qui l'analyse et en fait le compte-rendu écrit.

Remarques :

1 / Il est important de retenir que si, ayant procédé à un enregistrement, l'encadrement constate des insuffisances ou lacunes, il doit donner les moyens en terme de formation, de suivi, et de délais, pour que le Téléconseiller puisse atteindre, au moins à moyen terme, des objectifs d'amélioration raisonnables.

M

BB

PAD

LV

R

2 / Par ailleurs, les écoutes et enregistrements constituent un moyen privilégié pour apprécier la qualité du travail d'un Téléconseiller. De ce fait, il apparaît logique que l'encadrement se fonde, mais en partie seulement, sur cette méthode, pour l'évaluation de ses collaborateurs.

VI / Délai d'effacement des enregistrements

Il n'est procédé à aucun archivage des cassettes.

L'enregistrement est effacé à l'issue du travail d'entretien, sauf si le Téléconseiller demande à ce qu'il soit conservé, en vue notamment de recourir à l'arbitrage du service Formation. Dans ce cas, l'enregistrement est cependant effacé dans un **délai maximum d'un mois**, l'arbitrage devant avoir eu lieu pendant ce laps de temps.

Si l'enregistrement n'a pu, pour une raison ou une autre, faire l'objet d'un entretien avec le Téléconseiller dans un délai de deux jours ouvrés, la cassette est alors effacée ou réutilisée pour d'autres enregistrements.

Remarque : le droit d'accès du Téléconseiller à l'enregistrement qui le concerne, s'effectue exclusivement dans les locaux de son CRT.

VII / Auto-enregistrement des communications téléphoniques par le Téléconseiller

Le Téléconseiller a la faculté, à partir de son poste et à sa totale initiative, d'enregistrer sa propre prestation téléphonique, à titre de prévention, lorsqu'une conversation se dégrade et qu'il pense que son interlocuteur est susceptible d'envoyer une lettre de réclamation pour se plaindre de son comportement.

De même, cet enregistrement peut être initialisé à titre d'**auto-formation** lorsque le Téléconseiller souhaite faire un point sur la qualité de ses prestations ou à la suite d'une formation spécifique et notamment sur l'utilisation des guides d'entretien etc...

Il demande alors à l'encadrement le matériel nécessaire. Il est aussi souhaitable que le Téléconseiller demande l'assistance de son encadrement pour l'analyse de sa cassette. Là encore, la cassette sera effacée dans les deux jours ouvrés.

BB

VIII / Communication des enregistrements à des tiers

TELEASSURANCES peut être amené à faire écouter des cassettes aux différents responsables Qualité des sociétés des groupes AZUR ET GMF, afin qu'ils puissent contrôler eux-mêmes la qualité de la prestation téléphonique et la pertinence de la formation et de l'animation des Téléconseillers.

La liste de ces sociétés arrêtée à la date de signature du présent accord est la suivante :

GMF Assurances
GMF Vie
A.M.I
GMF Protection Juridique
La SAUVEGARDE
AZUR Assurances IARD
AZUR Vie
L'ALSACIENNE Vie
STRASBOURGEOISE
AZUR Patrimoine
FIDELIA Assistance
La Cérés
Litis

Pour ce faire, demande doit en être faite auprès de TELEASSURANCES, qui met la cassette à disposition **dans ses locaux**.

Dans ce cas, le nom du salarié doit être effacé (tant sur la cassette, que sur la bande), et il ne doit jamais être communiqué. Là encore, les cassettes sont effacées dans les deux jours ouvrés. Par ailleurs, TELEASSURANCES demande aux visiteurs de s'engager à observer la plus stricte confidentialité sur ce qu'ils auraient pu entendre à l'occasion de l'écoute des cassettes.

IX / Cas particulier des écoutes « collectives »

Lors de la mise en place d'un nouveau produit ou de nouvelles procédures (exemple : Habitation/Famille), il est utile de vérifier que ces nouveautés ont bien été intégrées par l'ensemble des Téléconseillers du site.

A cette occasion, il est procédé à des écoutes aléatoires d'une majorité des Téléconseillers, afin d'identifier les compléments de formation éventuellement nécessaires, aux conditions suivantes :

- Ces écoutes ont lieu selon un calendrier défini en début d'année en fonction des nouveautés du plan d'actions GMF et présenté à la Commission de Suivi, définie au chapitre suivant. En cas de changement en cours d'année, ce calendrier peut être révisé et présenté à nouveau à la Commission de Suivi.

OM

LU

PAD

7

BB

OK

- En tout état de cause, à chaque nouveauté, la durée des écoutes collectives ne peut excéder une semaine.
- Les Téléconseillers sont prévenus, lors de la réunion hebdomadaire précédant la semaine où les écoutes seront réalisées, du ou des jour(s) de ces écoutes.
- Les écoutes sont réparties uniformément sur les Téléconseillers présents.
- Ces écoutes ne donnent pas lieu à appréciation ou remarque individuelle, formalisée par écrit. Elles peuvent donner lieu à des rappels de formation individuels ponctuels.
- Ces écoutes donnent lieu également à des compléments de formation pour l'ensemble des Téléconseillers lors des réunions hebdomadaires suivantes ou à des rappels de doctrine généraux, là encore, pour l'ensemble des Téléconseillers.

X / Suivi de l'accord

Pour le suivi du présent accord, est constituée une Commission composée de deux membres par organisation syndicale signataire et de 3 membres de la Direction de l'Entreprise.

Cette Commission se réunit 2 fois par an à la fin de chaque semestre pour analyser les difficultés éventuelles d'application et étudier, le cas échéant, toutes solutions pouvant améliorer l'application des dispositifs du présent accord.

Le Comité d'Entreprise pourra demander à la Direction toutes explications sur l'application de l'accord, formuler tout avis et présenter toutes suggestions à ce sujet.



BB

LU

PAD

PP⁸

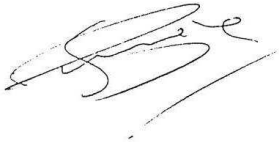
X I / DUREE ET PUBLICITE DE L'ACCORD

Le présent accord prend effet le 1^{er} janvier 1999 pour une durée d'un an. Il est reconduit chaque année par tacite reconduction pour la même durée sauf dénonciation dans les conditions prévues par le Code du Travail. Il annule et remplace tout usage ou règlement portant sur les mêmes thèmes. Le présent accord fera l'objet des mesures de publicité prévues par le Code du Travail.

Fait à Villejuif, le 18-12-98.

Pour TELEASSURANCES :

Le Directeur Général

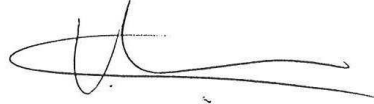


Pour les organisations syndicales :

CFDT



CFTC

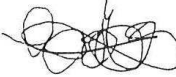


CGT

FO



SAP



ANNEXE

*MODELE DE LETTRE POUR LES TELECONSEILLERS NE SOUHAITANT PAS
ETRE INFORMES DES ECOUTES ET ENREGISTREMENTS*

A l'attention de
(nom du Responsable de CRT)

Lieu et date.

Copie : Responsable Ressources Humaines

Madame (ou Monsieur),

Conformément à l'accord d'entreprise relatif aux écoutes qualité, je vous informe par la présente que je ne souhaite pas être prévenu(e) préalablement à une écoute ou à un enregistrement me concernant.

Bien entendu, si je change d'avis sur ce point, je ne manquerai pas de vous en informer également par courrier, lequel annulera et remplacera les présentes dispositions.

Je vous prie d'agréer, Madame (Monsieur), l'expression de mes salutations distinguées.

Nom et Signature

bb