

Thèmes : Surveillance (sens large)

Métiers: Employé, Cadre

Types de données: Professionnelles

Comment puis-je contrôler le rendement de mes collaborateurs sans violer leurs droits ?

X travaille depuis peu dans un centre d'appel.

L'entreprise traite tous les appels entrants pour une cinquantaine de sociétés de la région, et chaque collaborateur reçoit la gestion de cinq entreprises. En fonction de l'efficacité du collaborateur et du nombre d'appels qu'il traite par jour des bonus sont à la clé.

X voit tout de suite où est son intérêt, et comme il sait aller rapidement à l'essentiel il se fait fort d'être mis au bénéfice d'un bonus dans sa première année d'activité. Lors du bilan de compétences de la mi-année, il est fort surpris lorsqu'on lui annonce qu'il est certes rapide mais froid voire désagréable avec les appelants, ce que les enregistrements vocaux démontrent, selon sa hiérarchie. Rien dans le contrat de travail ni le règlement d'entreprise - fort court au demeurant - n'indique que tous les appels seraient enregistrés, et X plaide sa cause en expliquant que s'il en avait été informé il aurait sans doute agi autrement. Il se demande si le fait d'enregistrer tous les appels de cette manière est légal.

Une permanence juridique qu'il sollicite l'informe des conditions à une telle surveillance. Sous l'angle de la protection des données, on relève que l'absence d'information relative à ce système viole le principe de la transparence, et qu'un système moins intrusif permettrait d'atteindre l'objectif annoncé, qui est de compter le nombre des appels traités. Sous l'angle des droits de la personnalité du travailleur, le système est également jugé trop intrusif en l'occurrence. Si l'objectif de la surveillance est également la qualité du traitement de l'appel, le système est admissible à certaines conditions.

Recommandations

Aux termes de la loi fédérale sur la protection des données (LPD), les données personnelles doivent être traitées conformément aux principes de licéité, finalité, proportionnalité, bonne foi et transparence de la collecte, exactitude et sécurité. Par ailleurs, la loi sur le travail et son ordonnance interdisent de surveiller le comportement des travailleurs, mais rend possible la surveillance du rendement. Pour respecter ces principes, il faut opter pour un système qui permet d'atteindre l'objectif sans être trop intrusif. Si l'objectif est de comparer le nombre d'appels traités par les collaborateurs, l'enregistrement des conversations n'est pas nécessaire, et donc disproportionnée. Si l'objectif est également d'améliorer la qualité et de former les collaborateurs, le système est admissible pour autant qu'il soit annoncé préalablement dans les documents contractuels, et que les données soient traitées de manière sécurisée et conservées pour un temps limité.

Principes de base

Art. 4 LPD, Licéité, transparence de la collecte et proportionnalité.

Art. 26 de l'OLTr 3, protection de la personnalité des travailleurs.

Ressources

Voir la fiche du Secrétariat à l'économie (SECO) sur la surveillance technique au poste de travail

https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Broschuren/technische-ueberwachung-am-arbeitsplatz.html