

## Suite CSEE du 8 et 9 mars 2022 / Point 6 : Fidelia Projet Ecoutes Pédagogiques

### Précisions sur le droit d'opposition des collaborateurs

Concernant le droit d'opposition, celui-ci est applicable à l'**exploitation/utilisation des enregistrements** du collaborateur. Il ne s'agit pas d'un droit d'opposition aux enregistrements.

Conformément à la réglementation CNIL, Covea a mis en place un processus concernant la mise en œuvre de ce droit d'opposition à l'issue d'un enregistrement qu'un salarié ne souhaite pas voir exploité (Cf. doc ci-après)



Ecoute  
pédagogique\_Infos.jl

Dans le cadre de ce processus, la demande sera analysée par le DPO COVEA en fonction des motifs émis par le salarié en lien avec sa situation particulière. S'agissant d'un dispositif pédagogique, les motifs évoqués par le collaborateur devront être légitimes pour que le droit d'opposition puisse être validé par le DPO.

Le temps de l'analyse, le salarié ne sort pas du processus d'écoute pédagogique.

### Questions CGT suite à l'expertise sur les écoutes pédagogiques chez FIDELIA

#### Sur l'utilité du projet

- Avez-vous fait un bilan du dispositif « Ecoute & Moi » avant de lancer les Ecoutes Pédagogiques ?

**Ecoute et moi et écoute pédagogique sont deux dispositifs complémentaires visant la même finalité. Nous n'avons pas réalisé de bilan.**

- Quel sera le retour sur investissement d'un tel projet ?

**L'objectif attendu porte sur l'évolution de la satisfaction client. Nous n'attendons pas un ROI particulier sur le projet dans la mesure où celui-ci est difficilement quantifiable**

- Avez-vous quantifié des objectifs en termes de satisfaction client ?

**Les objectifs en termes de Satisfaction client sont ceux annoncés par la Direction dans le cadre de la présentation du plan stratégique de Fidélia, les dispositifs d'écoutes concourent à atteindre ces objectifs**

- A défaut, comment mesurerez-vous le succès de ce projet, à quoi saurez-vous qu'il est couronné de succès ?

**Cf. réponse précédente**

- Comptez-vous utiliser les enregistrements sous une forme statistique pour identifier les principales causes de mécontentement des clients hors accueil (produits, prestataires...) et bâtir des plans d'action répondant à ces problématiques, source de souffrance au travail pour les salariés qui sont en première ligne et doivent répondre sur des questions qu'ils ne peuvent en aucune façon maîtriser ?

**Non, ce n'est pas la vocation du dispositif en l'état qui est un accompagnement du collaborateur dans la relation téléphonique avec les clients. C'est un dispositif à vocation pédagogique.**

## Sur l'utilisation de l'outil et les risques de détournement de cet outil

- L'écoute pédagogique Fidélia est-elle l'équivalent de SMART chez MMA ? S'agissant du même outil VERINT ?

**Il s'agit de la même démarche d'enregistrement des appels.**

**Chez MMA , le projet s'appelle SMART avec l'outil VERINT**

**Chez FIDELIA, le projet s'appelle Ecoute Pédagogique avec l'outil VERINT.**

**Le cadrage (charte, fréquence, grille,...) est spécifique à chaque entité.**

- Comment être rassurés quant au fait que la sélection des appels sera faite de façon aléatoire par les managers (dans le respect de critères / durée des appels, etc) ?

**Le manager écoute plusieurs appels et évalue celui qui a le plus d'intérêt dans l'accompagnement de son collaborateur. Ce n'est pas totalement aléatoire.**

- Quel retour prévoyez-vous vers les équipes d'une part et les IRP de l'autre sur la volumétrie des appels écoutés par personne?

**Des reportings mensuels seront mis à disposition des managers et N+2 sur le nombre d'appels enregistrés et d'évaluations réalisées. Les reportings sont produits par équipes rattachés.**

**Nous ne recherchons pas un objectif chiffré d'enregistrement mais une quantité suffisante pour évaluer les collaborateurs.**

**Cela peut être fait dans le cadre du bilan de la DCP v6 ou il y a le chantier « intégration de l'écoute pédagogique dans l'écoute et moi »**

- Quels seront les appels exploités par la direction expérience client ? Comment le seront-ils ? Sur quels critères ? Quelles garanties les salariés auront-ils d'une exploitation anonyme de leurs appels dans ce cas ?

**Processus en cours de finalisation. Le collaborateur devra donner son accord pour l'exploitation de son enregistrement.**

- Comment pouvons-nous être certains que les auto-évaluations pratiquées dans ce cadre seront déconnectées des procédures disciplinaires ?

**La réponse a été apportée en instance : ce n'est pas l'objectif de l'écoute pédagogique**

- De quelle manière le lien se fera-t-il entre les évaluations à froid et les procédures d'entretiens individuels ?

**La réponse a été apportée en instance : comme aujourd'hui dans le cadre des écoutes à chaud**

- Les écoutes pédagogiques auront elles un impact sur les objectifs individuels ou collectifs servant à l'octroi des primes (y compris P3CO) et gratifications ?

**Non pas directement. Pour rappel, dans la P3CO il existe des objectifs en termes de Satisfaction client et les dispositifs d'écoutes concourent à atteindre ces objectifs comme précisé précédemment.**

- Pourquoi la fréquence d'enregistrement est-elle d'une semaine toutes les 4 semaines ?\*

**L'enregistrement doit être proportionné aux finalités poursuivies. Le rythme d'une semaine sur quatre permet d'avoir assez de matière à exploiter dans le process défini en tenant compte des aléas du planning et des présences/absences des collaborateurs.**

## Sur le déploiement

- De même, comment les modalités de communication et de formation seront-elles adaptées pour passer d'une petite population « enthousiaste » et volontaire à une vaste population potentiellement peu intéressées, voire hostile au dispositif ?

**Le manager sera un élément essentiel dans la mise en place du dispositif et permettra l'adhésion des utilisateurs afin de leur expliquer les objectifs et finalités de cette nouvelle démarche.**

**Des ateliers d'accompagnement hebdomadaire seront réalisés par l'équipe projet avec les managers lors du déploiement par site et ensuite de façon mensuelle.**

**Une boîte mail dédiée sera à disposition des managers pour étudier l'ensemble des remontées et difficultés rencontrées le plus rapidement possible.**

**Les managers seront accompagnés par l'équipe projet et soutenu par la direction.**

- Pouvez-vous nous engager à nous présenter un bilan après le déploiement sur le premier site ?

**La direction ne souhaite pas faire de bilan sur le déploiement, compte tenu du REX qui sera effectué après un an de fonctionnement pour ajustement du dispositif**

- A combien de postes ETP évaluez-vous la charge de travail correspondante par métier et par site ? Selon quel calendrier ces recrutements seront-ils réalisés, afin de permettre le déploiement du projet dans les meilleures conditions (volet formation en particulier) ?

**Les éléments sont consignés dans le support présenté en instance en termes de charge de travail. Les formations à l'outil pour les nouveaux entrants et saisonniers ne s'appliquent pas.**

## Sur l'impact du projet sur les conditions de travail et les salariés

- Quelles garanties pouvez-vous nous apporter que chaque CA conservera son libre arbitre dans sa façon de s'exprimer et de mener ses entretiens ?

**Le dispositif permet une écoute à froid et par conséquent nous considérons que les mêmes libertés règles s'appliquent par rapport au dispositif d'écoute à chaud.**

## Sur un ordre plus général

- Quelles sont les actions mises en place par la Direction pour prévenir les RPS ?

**Le service Prévention a été associé au projet et a pu émettre des préconisations, auxquelles répondent les diverses mesures mises en place par la Direction et présentées dans le dossier**

- Le droit d'opposition à l'enregistrement sera-t-il indiqué dans la communication de la direction ?

**Le droit d'opposition est inclus dans l'information juridique page 5 et 6 .**

**Le document sera diffusé en réunion d'information avant enregistrement et sera disponible dans wiki pour la généralisation.**