



Monsieur Michel Estimbre
Directeur Général
Generali France Assurances
7-9 Boulevard Haussmann
75009 Paris

Paris, le 1^{er} octobre 2015

Monsieur le Directeur,

Le projet dit « *de professionnalisation des dispositifs et compétences de l'expérience client* » est en fait un projet d'instauration d'un système d'écoutes et d'enregistrements des communications des salariés de Generali. Il a été présenté au CE DMSO qui a rendu un avis négatif le 9 juin 2015. Bien que cet avis soit négatif, la fin de la consultation acceptée par les élus, à l'exception des élus FO, vous permet de mettre en place le système à partir du 1er janvier 2016.

Cependant, notre syndicat FO estime que le débat ne peut pas être clos pour plusieurs raisons.

D'une part, comme nous l'avons dénoncé lors des réunions des CE, les élus et représentants FO ont été écartés artificiellement du processus d'expertise.

D'autre part, comme plusieurs syndicats l'ont dénoncé, et malgré vos dénégations, les écoutes sont illégalement pratiquées depuis longtemps dans certains services. Et les salariés en subissent déjà les conséquences : interventions en cours de communication, propos vexatoires, humiliants et même insultants, angoisse de sanctions éventuelles.

Tous les syndicats ont également dénoncé le contexte de sous-effectifs, les importants retards dans le traitement des dossiers et des rapports tendus avec les clients et intermédiaires. C'est pourquoi notre syndicat FO ne cesse de réclamer le remplacement de tous les départs et des embauches en CDI.

Notre syndicat FO a également réclamé une garantie : **que les écoutes ou enregistrements des salariés ne puissent, en aucun cas, être utilisés dans le cadre d'une procédure disciplinaire ou judiciaire.**

Cette garantie est codifiée dans des chartes de déontologie sur les systèmes d'écoutes et d'enregistrements, et d'ailleurs l'expert, alors même que nous n'avons pu le rencontrer, a souligné l'absence regrettable d'une telle charte chez Generali.

Notre syndicat FO demande l'ouverture d'une négociation en vue d'un accord collectif définissant des garanties pour que les salariés ne soient plus victimes de comportements irrespectueux et de pressions et qu'ils ne puissent pas être menacés de sanctions dans le cadre de la mise en place de ce système.

Nous attendons une réponse positive de votre part.

Veillez recevoir, Monsieur le Directeur, mes salutations.

Jérôme Nouvellon, délégué central FO
Jean-Simon Bitter, secrétaire fédéral