Le Parisien
Jeudi 2 novembre 2023 • N° 24629

La MAIF condamnée pour avoir licencié une salariée sous surveillance

Les prud'hommes de Compiègne (Oise) obligent l'assureur à verser 40 000 € d'indemnités à une ex-employée pour licenciement « sans cause réelle et sérieuse », car elle aurait été surveillée par un logiciel.

Olivier Debruyne

LA MAIF, « assureur militant », espionne-t-elle le travail de ses salariés dans ses centres d'appels ? C'est toute la question en filigrane d'une affaire qui vient d'être jugée au conseil de prud'hommes de Compiègne (Oise). À l'origine du dossier, Alice, 43 ans, devait être licenciée de la société d'assurances pour « faute grave ».

La direction lui reprochait, grâce aux relevés d'un logiciel développé en interne, d'avoir raccroché au nez de sociétaires qui téléphonaient pour déclarer un sinistre ou suivre un dossier d'indemnisation. Des faits que l'ex-salariée ne nie pas. Mais l'avocat d'Alice, Me Emmanuel Ludot du barreau de Reims, a pointé du doigt le fameux logiciel, arguant que les employés n'étaient pas informés qu'ils étaient ainsi « fliqués ».

Une pratique contraire aux recommandations de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), qui estime que « les données à caractère personnel doivent être traitées de manière loyale et transparente [...]. Cela inclut que la personne concernée soit informée de manière claire et complète ».

Alice, aujourd'hui en reconversion professionnelle, raconte : « J'ai été embauchée par la MAIF en CDI au centre d'appels de Compiègne en 2005 comme rédactrice juridique. Mon travail était de prendre les appels des clients lors d'un sinistre et de traiter leurs dossiers. En mai 2022, en arrivant au travail, un lundi, j'ai été convoquée par une RH qui venait du siège de la MAIF à Niort (Deux-Sèvres). Elle m'annonce qu'il y a une procédure lancée contre moi et que je devais quitter sur-le-champ l'entreprise avec mes affaires. »

« J'ai fait une erreur »

Selon la procédure, quinze jours plus tard, nouvel entretien, au siège de la MAIF cette fois. On explique à Alice que la faute grave est de ne pas avoir répondu de manière volontaire à certains appels des sociétaires. Ce qu'elle reconnaît. « J'ai fait une erreur dans une période très compliquée où il y avait beaucoup d'arrêts maladie, donc une grosse surcharge de travail, assure-t-elle maintenant. C'est vrai que j'ai raccroché plusieurs fois quand un client appelait. Ce n'est pas comme ça qu'il fallait gérer la situation, j'en suis consciente. J'ai priorisé ma gestion des dossiers comme ça sur une période d'environ deux mois. »

Après plusieurs réunions entre Alice, un représentant syndical et les ressources humaines, la sanction passe de licenciement pour « faute grave » à « faute simple ». Mais la sanction demeure : Alice doit quitter l'entreprise. La jeune femme comprend d'autant moins cet empressement qu'elle avait la confiance de ses supérieurs, selon son récit. « Je n'avais jamais eu le moindre avertissement avant sur mon travail, tout se passait très bien. Deux mois auparavant, on m'avait même confié les clés du centre qui emploie environ 70 personnes. »

« Lorsque des pratiques mettent à mal la qualité de la relation [...] avec nos sociétaires, il est nécessaire d'agir », réagit la MAIF sans communiquer « sur les conclusions de ce jugement » *(illustration).*

Elle décide alors de prendre un avocat et d'aller devant le conseil de prud'hommes. Celui-ci a rendu sa décision le 20 octobre et donné raison à la plaignante en requalifiant le licenciement pour faute en « licenciement sans cause réelle et sérieuse ». Et a condamné la MAIF à lui payer 40 000 € d'indemnités.

Pour rendre leur décision, les conseillers prud'homaux se sont notamment basés sur l'article L.122-4 du Code du travail qui stipule qu'« aucune information concernant personnellement un salarié ne peut être collectée par un dispositif qui n'a pas été préalablement porté à sa connaissance ». Selon les textes, « la surveillance et le contrôle des salariés sont des prérogatives reconnues à l'employeur », mais « les salariés doivent être informés de l'existence du dispositif et des finalités poursuivies ». Ce qui ne semble pas être le cas ici.

« On savait qu'il y avait un logiciel pour des données statistiques, affirme Alice. Mais personne n'était informé qu'il récoltait des données nominatives ». Le comité d'entreprise, consulté en mars 2007 sur la mise en place de ces « données individualisées de traitement des flux » avait émis un avis défavorable.

La mutuelle se réserve le droit de faire appel

Contacté, l'assureur ne souhaite pas communiquer « sur les conclusions de ce jugement ni sur tout autre élément de fond du dossier » et se réserve le droit de faire appel : « MAIF est une entreprise reconnue pour sa politique sociale, qui peut se féliciter de ne compter qu'une vingtaine de licenciements pour motifs disciplinaires par an, dans une mutuelle de plus de 8 000 salariés. Lorsque des pratiques mettent à mal la qualité de la relation [...] avec nos sociétaires, il est nécessaire d'agir. Leur intérêt est au cœur de notre modèle, assure-t-elle. Par ailleurs, MAIF s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de ses pratiques eu égard aux évolutions permanentes des outils et technologies métiers, dans le respect de la réglementation en vigueur et des préconisations de la Cnil. »