



Travail et RGPD

Par Celunecelune

Bonjour,

Mon employeur m'oblige (centre d'appel) à indiquer lors de chaque appel mon nom et prénom (pas de pseudonyme possible)
Est ce légal ?

Cela me met mal à l'aise et ne me semble pas très RGPD.

Pouvez vous m'en dire plus ?

Merci beaucoup

Par AGeorges

Bonsoir celunebis,

Gros débat.

Il y a même des livres sur la question.

Ce qui est certain, c'est que savoir à qui l'on parle est apprécié par l'interlocuteur. Maintenant le patronyme est-il vraiment important pour quelqu'un que l'on ne rencontrera jamais dans la vie réelle ?

Concernant l'anonymat, le risque est quand même très faible qu'une personne qui n'a pas aimé votre réponse arrive à vous retrouver. Comme gérer des pseudos devient vite une galère et peut créer des risques particuliers (utilisation d'un nom protégé), les responsables de centres préfèrent l'utilisation des vrais noms. Comme il est dit sur le net, si tous les télé-conseillers s'appellent Claude Martin cela ne mettra plus personne en confiance ...

Par Celunecelune

Bonsoir AGeorges,

Je vous remercie de votre réponse.

Je comprends bien ce qui est dit mais a t il le droit de m'obliger ?

J'ai proposé de prendre un nom de famille fictif (pour me protéger et ce n'est qu'une information sur les 3, aussi tous les conseillers n'ont pas du tout le même nom... donc cela n'entache en rien la « confiance » du client)

A partir du moment où cela me dérange et que cette donnée m'est personnelle est m'appartient je ne souhaite pas la divulguer.

Donc les « responsable » peuvent préférer quelquechose, mais est ce légal !

Je travaille en centre d'appel depuis un moment et j'ai déjà géré beaucoup de réclamation sur des sites d'évaluation nommant les conseillers (mais cette activité ne divulguait pas les nom de famille, heureusement !)

Par AGeorges

Bonsoir Celautre,

Pour l'instant, il n'y a que des recommandations par des groupement comme le (GITPDPT) qui a adopté, le 4 mars 2008; le « Rome Memorandum », voire une déclaration des ministres européens.

Et donc, il n'y a pas de loi qui vous permette de cacher votre nom dans votre travail. C'est le patron qui fixe les règles.

Votre seule possibilité serait d'avoir un nom patronymique et un nom d'usage différent. Mais quelque part, vous ne pourriez pas avoir deux vies 'physiques' différentes sous chacun de ces noms.

Cela peut changer prochainement ...

Et le nombre de centre d'appels étant en augmentation constante si les conditions d'un employeur ne vous conviennent pas ...

Par Celunecelune

Bonjour AGeorges

Je vous remercie pour votre réponse

Pour ce qui est de changer d'emploi ou d'employeur je n'ai pas attendu votre suggestion pour y penser

Dans un premier temps je vais simplement refuser de divulguer à tout ça mon nom de famille puis on verra bien

Il n'y a rien de contractuel à cela mais une « exigence » ridicule d'autant qu'un nom de substitution serait tout à fait possible.

Par ESP

Bonjour

Si vous faite du démarchage...

Depuis la mise en place de la loi Hamon en 2014 afin de régir la consommation, le démarchage téléphonique est bien plus encadré et régit par une législation spécifique.

N'importe quel professionnel ayant recours au démarchage téléphonique est maintenant dans l'obligation de donner son identité ou l'identité de la structure pour laquelle il effectue le démarchage. De plus, il est également obligé de préciser la nature commerciale de son appel et cela dès les premiers instants de la communication.

Par Celunecelune

Bonjour ESP,

Non ce n'est pas du démarchage donc les personnes qui nous appellent (des professionnels) le font car il ont besoin ou une question.

Ils connaissent la structure (grand leader de l'énergie) et n'ont en aucun cas besoin de savoir le nom de famille de la personne qui répond, d'autant que les appels sont enregistrés donc l'appel est toujours retrouvable