

Harcèlement au travail : « Ne pas agir vite peut signifier que l'on cautionne » (Anne Cagnard/Convers)

Paris - Publié le jeudi 19 octobre 2017 à 17 h 57 - Interview n° 104369

« En 2012, nous avons été confrontés à une problématique de harcèlement sexuel au travail. Ne pas agir vite peut signifier que l'on cautionne la personne qui harcèle. Il faut être ferme et courageux en tant que DRH afin de ne tolérer aucune forme de harcèlement en entreprise », déclare Anne Cagnard, directrice de production et des ressources humaines de Convers.

Cette PME de 220 salariés, spécialisée dans le télémarketing et basée à Nice, a participé à la rédaction du guide « égalité femmes-hommes, les entreprises s'engagent » du ministère du Travail, à destination des TPE-PME afin de partager ses leviers d'amélioration sur ce sujet. « Notre plus gros effort est d'inciter davantage les hommes à nous rejoindre. Nous les encourageons aussi à prendre du temps pour s'occuper de leur vie personnelle et familiale. »

« Nous avons recruté une population éloignée de l'emploi qui avait de fortes contraintes familiales et personnelles comme les jeunes mamans et les seniors. Pour pouvoir nous adapter à ces profils, nous avons instauré une organisation modulée du temps de travail des téléconseillers que nous avons baptisé temps choisi, puis temps convenu dans notre dernier accord du 31/03/2014. »

« Cet accord assouplit les règles pour les salariés et il est plus adapté aux besoins des clients en termes de plages horaires et de séquences de travail puisque les collaborateurs ont la possibilité de se positionner sur des horaires où nous sommes confrontés à une pénurie. »

Anne Cagnard, directrice de production et des ressources humaines de Convers

Comment Convers a été amené à participer au guide sur l'égalité professionnelle du ministère du Travail à destination des TPE-PME ?

Nous avons respecté l'obligation d'égalité professionnelle dans les neuf domaines d'action que prévoit la loi :

- embauche ;
- formation ;
- promotion professionnelle ;
- qualification ;
- classification ;
- conditions de travail ;
- rémunération effective (notamment en vue de supprimer les écarts de rémunération entre hommes et femmes) ;
- articulation entre activité professionnelle et responsabilité familiale ;
- santé et sécurité au travail.

Philippe de Gibon, PDG de Convers, témoigne dans le guide « égalité femmes-hommes, les entreprises s'engagent » à destination des TPE-PME afin de partager nos leviers d'amélioration sur ce sujet. Chez Convers, où nous avons une majorité de femmes, notre plus gros effort est d'inciter davantage les hommes à nous rejoindre. Nous les encourageons aussi à prendre du temps pour s'occuper de leur vie personnelle et familiale car ce n'est pas une démarche naturelle de leur part de demander à alléger leur temps de travail.

Depuis l'affaire Harvey Weinstein aux États-Unis, la parole se libère en France sur le harcèlement sexuel au travail. Quel est votre regard en tant que DRH ?

Nous avons toujours fait attention, dans nos valeurs, à promouvoir la bienveillance dans les relations femmes-hommes via nos affiches et notre newsletter. Mais en 2012, nous avons été confrontés à une problématique de harcèlement sexuel au travail. J'ai été alertée par un manager de proximité. Et nous avons découvert que plusieurs collaboratrices avaient été victimes d'un téléconseiller qui diffusait des revues pornographiques et avait des gestes déplacés sur son lieu de travail. Ce collaborateur a été licencié pour faute avec l'approbation des IRP. Nous nous devons de protéger nos salariés et leur proposer de travailler dans de bonnes conditions. Ne pas agir vite peut signifier que l'on cautionne la personne qui harcèle. Il faut être ferme et courageux en tant que DRH afin de ne tolérer aucune forme de harcèlement en entreprise.


Comment vous est venue l'idée de bousculer les pratiques RH dans le secteur des centres d'appels ?

Avec les trois autres fondateurs de Convers, nous avons une expérience des centres d'appels. En créant Convers en 1998, nous voulions nous démarquer de cette expérience car nous avons effectué le même constat : l'utilisation de l'humain était archaïque et peu productive. Nous voulions baser l'entreprise sur la relation humaine avant la relation clients.

« Permettre une
meilleure diversité au
niveau des âges.

Nous recherchions des profils qui n'étaient pas expérimentés dans le secteur des centres d'appels, mais qui faisaient preuve de certaines compétences comme une bonne élocution, une maîtrise du français, une aisance relationnelle. Nous avons donc recruté une population éloignée de l'emploi qui avait de fortes contraintes familiales et personnelles comme les jeunes mamans et les seniors. Fin 2013, nous avons signé un accord sur les contrats de génération afin de permettre une meilleure diversité au niveau des âges. Et pour pouvoir nous adapter à ces profils, nous avons instauré une organisation modulée du temps de travail des téléconseillers que nous avons baptisé temps choisi, puis temps convenu dans notre dernier accord du 31/03/2014.

Pourquoi être passé d'une organisation du temps de travail choisi à ce que vous appelez un temps de travail convenu ?

 *Chaque semaine, le collaborateur indique ses disponibilités pour la semaine suivante.*

Notre idée de départ était d'encourager les salariés à venir travailler avec plaisir : un facteur de performance. Le secteur est marqué par des amplitudes horaires et des coupures journalières importantes. Nous leur avons permis de choisir leur volume de travail : 25 heures, 30 heures ou 35 heures hebdomadaires avec la possibilité de changer deux fois par

an. Chaque semaine, le collaborateur indique ses disponibilités pour la semaine suivante, et nous composons les plannings en fonction.

Dans notre accord du 31/03/2014, nous avons mis en place une organisation du travail en journée continue, sans toucher au temps choisi, et même en assouplissant encore plus les règles et en permettant plus de liberté : il existe six horaires possibles d'arrivée et les téléconseillers peuvent choisir le nombre d'heures qu'ils effectuent avec un minimum de trois heures minimum de travail quotidien. Cet accord est plus adapté à aux besoins des clients en termes de plages horaires et de séquences de travail puisque les collaborateurs ont la possibilité de se positionner sur des horaires où nous sommes confrontés à une pénurie.

Comment fait-on pour rendre des métiers réputés difficiles, attractifs ?

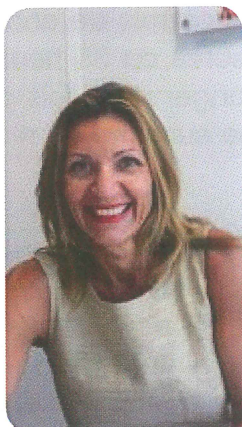
En plus de donner envie aux salariés de travailler sur des opérations valorisantes, nous choisissons les clients avec qui nous voulons travailler. Nous avons centré notre métier sur l'humain et les échanges. Nous recrutons dès le départ en CDI. Et nous développons la formation, la mobilité interne, l'ambiance de travail et la reconnaissance en misant sur la valorisation. Le manager de proximité a un rôle central sur l'interactivité collective et sur la création d'une relation saine et amicale même s'il faut atteindre des objectifs de performance. Pour permettre plus d'épanouissement au travail, nous avons mis en place la libéralisation du script d'appel, le discours unique de présentation.

Chaque téléconseiller a sa personnalité, il peut donc choisir la façon de se présenter face à ses interlocuteurs au téléphone tout en respectant le cadre requis par le client.

Vous avez remporté le label IDEE Jeunes d'Opcalia le 22/09/2017 qui valorise votre engagement pour l'intégration des jeunes. Que retirez de cette reconnaissance ?

Nous avons déjà remporté des trophées dans le cadre de notre accord de génération et pour notre engagement social responsable. Ce label n'est pas une médaille de plus. Mais il permet de révéler de bonnes pratiques en matière de recrutement de la génération Z.

Anne Cagnard



| Parcours | Depuis | Jusqu'à |
|--|--------|-------------|
| Convers Directrice de Production et des Ressources Humaines/Associée Fondatrice | 1998 | Aujourd'hui |
| Hermès Phone Commerciale | 1996 | 1998 |

Fiche n° 26365, créée le 11/10/17 à 14:13 - MàJ le 19/10/17 à 18:26

Convers



- Centre d'appels externalisé travaillant pour des grands comptes nationaux (télécoms, santé, énergie, banque-assurance, nouvelles technologies,...) sur des prestations de prospection et de vente par téléphone.
- Création : 1998
- Fondateurs : Philippe de Gibon, PDG, Anne Cagnard, directrice RH et production, Eric Giot, directeur commercial, Ludovic Genay, directeur projet.
- Effectif : 220 salariés
- Chiffre d'affaires : 5,4 M€ en 2016
- Tél : 04 92 47 66 66

Convers
455 Promenade des Anglais Immeuble Horizon
06285 Nice Cedex 3 - FRANCE



Fiche n° 5962, créée le 19/10/17 à 04:15 - MàJ le 19/10/17 à 16:41