

APC / Speech Analytics : TOUS EN GREVE LE 12 MARS !

La Direction déploie en force le dispositif APC (Accompagnement Personnalisé du Conseiller) basé sur l'analyse automatisée de vos appels par intelligence artificielle (Speech Analytics). Ce projet soulève de fortes inquiétudes.

1 Appel sur 2 enregistré et analysé à votre insu

Contrôle permanent, invisible, imposé

Refuser? Impossible!
Bienvenue dans le coaching intrusif, sans garantie de fiabilité.

Risques majeurs pour la santé au travail

Ajoutez une dose de stress H24 à un métier reconnu compliqué
Apprenez l'autocensure grâce au "vocabulaire préconisé"

Des garanties aujourd'hui, mais demain?

Une charte éthique pour les coachs mais l'outil peut évoluer vers d'autres objectifs vu ses fonctionnalités
La sécurité pose question.

Un projet imposé, sans adhésion

0 avis favorable au CSEC
3 points d'alerte déposés par l'Inspection du Travail
Nos craintes sont réelles et justifiées

La CGT dénonce

Un outil de contrôle permanent, pathogène et générateur de RPS, suscitant une indignation légitime, dans un métier humain où le flicage n'a pas sa place.

La CGT exige

L'arrêt immédiat du projet APC
Santé et dignité respectées!
Une vraie évaluation des RPS
Des garanties écrites, opposables et durables

Le client est roi, il peut refuser l'enregistrement, mais pas les conseillers ! Cet outil est évolutif et rien ne nous garantit qu'il ne sera pas utilisé pour coacher les conseillers sans les managers ou pire les sanctionner. Les enregistrements vont être conservés pendant 6 mois selon un barème de 9 critères de professionnalisme (accueil, attente, transferts, prise de congés, etc.) APC fait disparaître la dimension humaine du coaching au profit d'analyses automatisées et de statistiques. Les managers risquent de n'être plus que des exécutants de rapports générés par des machines, transformés en simples contrôleurs de performance, chargés de relayer la pression des algorithmes. Ce système détruit la relation de confiance entre l'encadrant et son équipe.

DEC, A2P : nous refusons tous l'IA et nous mobilisons **tous ensemble le 12 mars.**



Lien vers le sondage

**Pour une autre voie,
la CGT est là !**



**NOUS
REJOINDRE**