

SPEECH ANALYTICS : LA CGT FAPT DIT NON AU FLICAGE NUMÉRIQUE !

Orange passe en force : Halte à la surveillance de masse

La direction veut transformer nos métiers en cauchemar algorithmique.

Ce que la direction cache derrière cette sémantique

La direction parle d'« assistance », d'« accompagnement », de mettre « l'humain au cœur »...

UNE RÉALITÉ TOUTE AUTRE ?

- ⇒ 50% de vos appels enregistrés et analysés par des algorithmes
- ⇒ Chaque mot, chaque silence devient un critère d'évaluation automatique
- ⇒ L'outil « MAIA » impose un assistant IA non désactivable pendant les conversations afin de chasser les temps morts pour toujours plus de productivité
- ⇒ Les compétences réduites à de simples scripts déshumanisant: avez-vous dit bonjour ? reformulé ? remercié ?

Le coaching version Orange : observer, mesurer, [...] et sanctionner ?

Chez Orange, le non-respect des droits n'est pas une dérive, c'est une stratégie !

L'ACCORD DE 2011 SUR LES EXPERIMENTATIONS EST PIÉTINÉ

Cet accord est pourtant clair :

- ⇒ Négociation locale AVANT tout pilote
- ⇒ Définition COLLECTIVE des objectifs
- ⇒ Bilan partagé AVANT généralisation

QU'A FAIT LA DIRECTION ?

Après avoir essayé de passer en force en écartant les IRP, la Direction a supprimé le pilote pour passer directement à la généralisation nationale sans concertation.

Sans expérimentation. Sans dialogue social. C'est illégal !!!

Les questions de la CGT FAPT que la direction refuse d'entendre

Sur la SANTE des salariés

Le Groupe Pluridisciplinaire de Prévention a reconnu des risques forts : surcharge cognitive, stress accru, surveillance permanente... Et rien n'a été fait pour protéger les salariés !

- Il est urgent de remettre la prévention primaire au cœur du travail avec des budgets adaptés.
- La Direction doit garantir la sécurité et la protection des données, ainsi que veiller à ce qu'elles ne soient pas utilisées de manière abusive.
- La Direction doit garantir que l'intelligence artificielle ne transforme pas chaque silence en suspicion ni chaque hésitation en faute.

Sur l'EMPLOI

La direction parle de "gains de productivité" pour "améliorer la relation client"...

Il faut traduire par : Moins de temps par appel = plus d'appels à traiter = intensification du travail = plus de productivité = plus de dividendes = moins de salariés (suppression d'un intermédiaire : à votre avis, qui ? ... le conseiller !!!)

Leur promesse ? « Il n'y aura aucun impact sur l'emploi »

L'IA ne doit pas devenir une arme contre l'emploi et la santé des salariés : nous exigeons des garanties ÉCRITES !

Sur les METIERS

- 15 minutes de e-learning + 30 minutes d'atelier pour un outil qui bouleverse tout le travail du salarié ? C'est du mépris !
- Les managers transformés en contrôleurs de statistiques au lieu de vrais soutiens
- L'autonomie professionnelle remplacée par des scripts déguisés

Les chiffres dérangeant...

Le coût du système, c'est :

- 0,13€ par appel pour « MAIA »
- 30€ par mois et par conseiller pour « Speech Analytics »

Pendant que l'investissement pour protéger et garantir l'avenir des salariés est nul.

Aucun budget pour la santé des salariés. Aucun plan pour leurs conditions de travail. Juste la machine à surveiller, à presser, à évaluer.

Les autres questions de la CGT FAPT qui dérangent la direction :

"Vous nous expliquez que Speech Analytics va générer des gains de productivité. Très bien. Mais cette valeur créée, comment sera-t-elle redistribuée ?... Sous forme d'augmentations, de créations d'emplois, d'amélioration des conditions de travail ? Ou serviront-ils uniquement à gaver les actionnaires ?

La CGT FAPT attend toujours la réponse.

LA CGT FAPT EXIGE :

- LA SUSPENSION IMMÉDIATE du déploiement

Pour tous systèmes d'IA :

- L'EXPÉRIMENTATION RÉELLE conforme à l'accord de 2011
- LA CONSULTATION COMPLÈTE au CSEC et dans les CSEE
- LE PILOTAGE PARITAIRE avec les syndicats et la médecine du travail
- LES GARANTIES ÉCRITES sur l'emploi, les métiers, l'usage des données

L'IA doit être un outil au service des salariés et non une arme contre l'emploi
Une IA imposée devient :

- Une machine à contrôler
- Une machine à pressuriser
- Une machine à déshumaniser

Une étude du MIT le confirme : jusqu'à 90% des initiatives de l'IA en entreprise échouent dès lors que l'outil ne correspond pas aux besoins réels et qu'il n'y a pas eu de formation.

La réussite de l'utilisation et la gestion de l'IA dépend de la participation active des salariés en place.

Reprenons la main sur notre travail !

Tous ensemble avec la CGT FAPT, nous sommes plus forts que les algorithmes.

La CGT FAPT appelle les salariés à débattre sur le contexte social de l'entreprise et à agir pour exiger l'ouverture de négociation pour répondre aux revendications de manière concrète, pour remettre l'humain au cœur des choix de l'entreprise, pour remettre le service public au cœur de la stratégie de l'entreprise.

Ensemble, sur nos lieux de travail, organisons-nous et mobilisons-nous pour construire le rapport de force indispensable

Reprenons la main sur notre travail !

