

Le 10 avril 2026

APC / Speech Analytics : ça suffit !

Les salariés veulent
un retrait immédiat du dispositif !



Prenez votre destin en main et connectez vous à l'heure d'information syndicale CGT vendredi 17 avril entre 10h et 11h pour échanger sur le sujet

**Sondage CGT : près de 35% de répondants du 3900 et du 3901.
Le constat est clair : rejet massif du dispositif !**

50 % des appels sont enregistrés mais les salarié.es ne peuvent pas savoir lesquels.
L'analyse des appels enregistrés est automatisée.

Chaque salarié.e est obligé de considérer que chaque appel est susceptible d'être surveillé et analysé.

**1 appel sur 2 analysé par une IA :
Ce n'est pas un outil d'accompagnement, mais de contrôle.**

1 salarié sur 2 ne comprend pas qu'il est enregistré à 50%
55 % ne savent pas qui accède aux enregistrements
80 % ne connaissent pas leurs droits (RGPD...)

Un dispositif flou, imposé sans transparence et qui ne comprend aucun process clair pour les appels sortants.

"Stress", "Angoisse", "Flicage", "Surveillance", "Pression"...
Les mots qui reviennent expriment une réalité vécue au quotidien.

Paroles de salarié.es

"Stress permanent et pression supplémentaire".
"Sentiment de flicage permanent".
"Complètement démuni, bafoué, méprisé".

Le ressenti : un outil invasif.

64 % ressentent une forte pression.
Stress moyen : 7,8 / 10.
Auto-contrôle, discours formaté sans spontanéité.

Une peur majeure : " Être remplacé ".

La direction affirme :

Pas de sanctions,
Pas d'impact sur le variable.

Les salarié.es n'y croient pas !

Sentiment d'entraîner l'IA

Crainte d'évaluation et de sanction.
Crainte d'un usage détourné.
Crainte de disparition du métier.
PERTE DE SENS.

Pas de rejet de la technologie.

Le rejet concerne la façon dont elle est mise en œuvre : son usage réel et ce qu'il annonce pour l'avenir professionnel des salarié.es.

Avec la CGT, les salarié.es exigent le respect de leurs droits !

**RETRAIT IMMÉDIAT D'APC / SPEECH ANALYTICS !
AUCUN OUTIL DE SURVEILLANCE ALGORITHMIQUE !
DE VRAIS MOYENS POUR AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL !**

