



APC : L'ACCOMPAGNEMENT PROMIS... LA SURVEILLANCE VÉCUE !

Notre sondage sur l'outil APC dresse un constat sans appel : un outil jugé inutile, générateur de stress, de défiance... et d'inquiétude pour l'avenir du métier.



Un outil rejeté, un climat dégradé !

76 % des collègues jugent APC « peu utile » ou « pas utile du tout » pour leur activité. Pire : 86 % déclarent ressentir une pression ou un stress supplémentaire à cause de l'outil, dont 62 % « fortement ». Un chiffre qui parle de lui-même.

« STRESS, impression d'avoir un œil de Moscou, convocation manager, obligation d'utilisation, mal-être ressenti. »

Des débriefings vécus comme un contrôle !

Lors des débriefings, 45 % des collègues se sentent « sous pression / surveillé·e » et 38 % « jugé·e ou évalué·e », contre seulement 22 % « écouté·e » et 16 % « accompagné·e ». Deux fois plus de contrôle que de soutien réel.

« APC est juste là pour nous fliquer. »

Une confiance rompue sur les données !

83 % des répondants n'ont pas confiance dans la manière dont les données issues des appels sont utilisées et protégées, dont 52 % « pas du tout ». Plusieurs témoignages évoquent des engagements non tenus sur les modalités d'écoute des conversations.

« On nous avait garanti que les conversations ne seraient jamais écoutées sans nous : c'est faux. Les managers écoutent dans notre dos. »

Un métier qui se sent menacé !

91 % des répondants craignent que le déploiement d'APC et le développement de l'IA réduisent significativement le nombre de postes de conseiller·ère front — le chiffre le plus tranché de tout le sondage. 69 % ont déjà modifié leur façon de mener leurs appels pour « coller » aux attentes de l'outil.

« On nous oblige à alimenter et former un outil afin qu'il nous remplace et prenne notre travail : ce principe est juste abject. »

Nos exigences !

- Un moratoire sur le déploiement d'APC tant que ses effets sur la charge de travail et la santé ne sont pas évalués collectivement.
- Une transparence totale et vérifiable sur les modalités d'écoute et l'usage des données issues des appels.
- Des débriefings managériaux recentrés sur l'accompagnement et l'écoute, et non sur le contrôle chiffré.
- Aucune suppression de poste liée au déploiement de l'IA dans la relation client.
- Le droit, pour chaque conseiller·ère, de mener ses appels sans « discours formaté » imposé par la machine.

APC - SPEECH ANALYTICS

LA CGT FAPT SAISIT LA CNIL !

Depuis le déploiement du dispositif APC - Speech Analytics, la CGT FAPT alerte sur les conséquences de ce dispositif pour les salarié·es. Derrière les termes « analyse », « qualité » ou « accompagnement », il est question d'enregistrements de conversations, de données personnelles et d'analyse de l'activité professionnelle. Et dans ce domaine, l'employeur ne peut pas faire ce qu'il veut.

RAPPEL DE LA CNIL

La CNIL rappelle qu'un dispositif de contrôle doit être justifié, nécessaire, proportionné et transparent.

- ▶ Une surveillance constante peut être considérée comme excessive.
- ▶ L'employeur doit justifier les données collectées, leur durée de conservation, les personnes qui y ont accès.
- ▶ L'accès aux enregistrements doit être limité aux personnes habilitées, sécurisé et traçable.
- ▶ Les salarié·es doivent être informé·es et pouvoir exercer leurs droits.

Le RGPD n'est pas une option, c'est un cadre légal — et l'employeur ne peut pas s'en affranchir.

- ▶ Une expérimentation réelle avant toute généralisation d'APC
- ▶ La consultation de l'ensemble des CSE concernés
- ▶ Des garanties écrites sur l'emploi, les métiers et l'usage des données

NOS VOIX SONT DES DONNÉES.

NOS DROITS NE SONT PAS UNE OPTION.

Vous aussi, vous vivez APC comme une pression plutôt qu'un appui ? Parlez-en avec la CGT FAPT, faites remonter votre expérience et rejoignez-nous pour construire ensemble les revendications sur votre site.

1

Parlez de votre expérience d'APC aux militant·es CGT de votre site

2

Faites remonter vos verbatims et situations concrètes

3

Participez aux réunions d'information sur le déploiement de l'IA