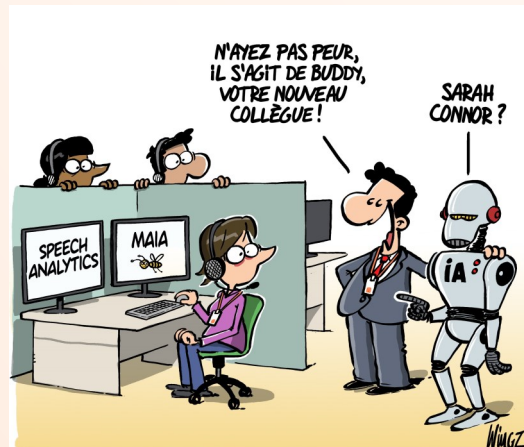


SPEECH ANALYTICS : UNE AVANCÉE EN TROMPE L'ŒIL

La **CfDT** n'est pas opposée à l'introduction de nouvelles technologies comme l'IA. En revanche, l'utilisation de l'intelligence artificielle peut et doit être au service de l'humain et non pour se substituer à lui. Speech Analytics serait un atout dans le développement des compétences des conseillers 3901, PADC et managers si et seulement si celui-ci est un support d'accompagnement et non un premier pas vers le remplacement de ces salariés.

La **CfDT** alerte sur les Risques Psycho-sociaux encourus par une analyse systématique des échanges enregistrés par Speech Analytics. Nous rappelons l'art L4121-21 du code du travail sur les obligations de l'employeur pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.



Qui accepterait que son travail soit contrôlé et évalué par une machine en permanence ?

L'humain peut contrôler et évaluer la machine

En aucun cas nous ne pouvons accepter que l'IA contrôle, juge et évalue l'humain !

La **CfDT** a obtenu de nouveaux engagements de la Direction :

- Au titre de la **prévention primaire** une sensibilisation de l'ensemble des acteurs (préventrice, RRH) à la détection des situations individuelles ou collectives avec échanges confidentiels à la demande.
- **Témoignages managers/conseillers** en réunions d'équipe des agences ayant déployé cet outil.
- **Partage** dans chaque réunion équipe de la charte éthique signée par le manager, dont la responsabilité est d'être garant du cadre d'exploitation de l'outil.
- **Partage** par le manager (post-formation) du contenu de la solution Speech Analytics/écrans APC (Accompagnement Personnalisé du Conseiller), de la grille des fondamentaux de la relation client afin d'en faciliter l'appropriation par tous avant le démarrage des premiers coaching individuels.
- **Restitution** de la BQU SI et partage des priorités de développements SI, afin de montrer que l'entreprise engage des actions d'amélioration des process/applis sur les métiers 3901.
- Pour les managers : **Accompagnement** à la mise en œuvre des coachings basés sur APC, alignement sur les attendus managériaux (analyse et prise de hauteur vs le pré-diagnostic).
- **Sondage salariés** début mai conformément aux engagements pris en CSEC. Une analyse sera réalisée par le GPP puis partagée en réunion d'échanges et d'informations avec les Organisations Syndicales.

Sur la gestion et l'accès aux données la Direction s'engage :

- Au national : seules les directions métiers (parcours et marketing) sont habilitées à réaliser des analyses de conversations en masse. Les résultats sont anonymisés.
- A l'A2PGSO : seuls les managers et les PADC peuvent utiliser de manière responsable les résultats de l'AQM «ESCDA», exclusivement à des fins de coaching individuel, pour soutenir le développement des compétences des conseillers clients.

La **CfDT** a également obtenu que le projet Speech Analytics soit mis à l'ordre du jour de la prochaine Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail qui se déroulera le 1^{er} avril 2026

NON A L'ANALYSE PERMANENTE !

La **CfDT** exige de définir une période d'écoute et de coaching en accord entre le conseiller et son manager.

**# PARTOUT
POUR LOUS**

NOUS SOMMES PLUS FORTS ENSEMBLE !

ORANGE : VISER L'EXCELLENCE ! SANS LA RECONNAISSANCE...

La **CFDT** a toujours accompagné la Direction lors de la création de postes transverses ou ventes tant que ceux-ci offraient des perspectives d'évolutions.

la Direction siffle la fin de la séance. Désormais si un salarié souhaite une promotion sur son poste, la seule issue serait d'aller voir ailleurs.

Circulez il n'y a rien à voir !

Comment la Direction envisage-t-elle désormais de reconnaître, de valoriser, de motiver ses salariés afin d'atteindre l'excellence si précieuse à l'A2PGSO ?

La **CFDT** exige que la Direction revoie sa copie ! Il ne peut y avoir d'excellence sans reconnaissance !

Les promotions ne peuvent pas demeurer qu'une exception !



NUMÉRO UNIQUE 3901/706 : ET HOP NI VU NI CONNU

Le numéro unique n'est pas un projet récent. En 2017 celui-ci était en phases de test. La Direction avait décidé de ne pas aller plus en avant estimant qu'il y avait trop de contraintes et pas assez de bénéfices.

Quoi de neuf entre 2017 et 2026 ?

RIEN ! Les arguments sont identiques (baisse des Flux, simplification de la relation client).
Quant aux conséquences sur la charge de travail des conseillers, la question reste entière...



En 2017 la **CFDT** au CHSCT (Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail) avait rendu un avis négatif sur ce pilote. L'absence d'éléments sur les impacts sur la charge de travail, l'absence d'analyse entre le travail prescrit et le travail réel, davantage d'agilité, de polyvalence et de poly-compétences des conseillers sans reconnaissance avaient motivé notre vote.

En 2026, La **CFDT** déplore que ce projet n'ait pas été présenté aux Organisations Syndicales dans les instances locales, et nationales. Juste un mail aux conseillers. **MERCI, AU REVOIR.**

La **CFDT** exige que la mise en place du numéro unique 3901/706 fasse l'objet d'un passage dans les instances et d'une étude approfondie à la CSSCT de l'A2PGSO. Une analyse des impacts sur la Qualité de Vie et les Conditions de Travail, sur la charge de travail et la charge mentale des conseillers du 3901 est indispensable.

ELECTRIFICATION DU PARC AUTO : PAS UNE FATALITÉ !

La **CFDT** a régulièrement fait part à la Direction, des problématiques quant à l'électrification massive du parc automobile et son impact sur les conditions de travail des salariés (durée de charge, organisation du travail, aggravation des temps de parcours...).

Désormais des véhicules thermiques ou hybrides peuvent être attribués pour les salariés qui en émettent le souhait.

**Pour la CFDT il ne peut y avoir de performance économique
sans performance sociale !**

Vos représentants

CFDT :



Ouarda Saou Ben Saiyd
Représentante de proximité



Sylvaine Boussenard
Représentante de proximité



Stéphane Villledieu
Délégué syndical
Elu CSE
Elu CSEC



Julie Godard
Déléguée syndicale



Kevin Roy
Délégué syndical



Nathalie Vera Pouzet
Représentante de proximité
Elu CSSCT



Patrice Rivol
Elu CSE
Elu CSSCT
Elu CSSCTC



Patricia Plegat
Représentante de proximité



Suivez-nous
sur les réseaux !