



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74

E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : RR/03/01/2026-03-02

ORANGE Village

1, avenue du Président Nelson Mandela

94745 Arcueil Cedex

Lettre simple

À l'attention de **Monsieur Viret Lange David**,
Directeur du marché Entreprises France

Et de

Madame Peiffer Patricia, Directrice des
Ressources Humaines de la Direction Entreprises
France

Paris, le 2 mars 2026

Objet : Charte éthique AQM Speech Analytics – demandes de garanties opposables avant signature

Madame, Monsieur,

Dans le cadre du déploiement de l'outil AQM (Automated Quality Management) de Speech Analytics au sein de la Direction Entreprises France, une charte éthique a été soumise à signature aux personnels concernés à savoir les managers et les partenaires de l'apprentissage et du développement des compétences (PADC).

Fonctionnement de l'outil

Pour rappel, l'outil AQM de Speech Analytics est une solution d'intelligence artificielle dont la finalité déclarée est l'amélioration de la qualité des échanges avec les clients. Concrètement, il enregistre et transcrit automatiquement les conversations téléphoniques des personnels principalement les conseillers réactifs du 3901 puis les analyse pour en extraire des indicateurs de qualité.

Ces indicateurs sont ensuite mis à disposition des managers et des PADC. Pour chaque conversation analysée, ils peuvent consulter les données relatives à l'accueil du contact, la présentation du conseiller et de l'entreprise, la reformulation, la gestion des mises en attente, et bien d'autres encore.

« Chaque donnée est présentée avec un code couleur : vert (compétence acquise), rouge (à reprendre), nuances intermédiaires (à renforcer) ». L'outil concerne, dans cette phase de déploiement, les 400 conseillers réactifs du 3901 de l'Agence Pro et Pme.

Une surveillance individuelle déguisée en accompagnement

Si cet outil est présenté comme un dispositif d'accompagnement et de montée en compétences, il permet en pratique un suivi fin, automatisé et traçable des conversations individuelles de chaque salarié. **La frontière entre analyse de la qualité collective et évaluation individuelle est, par nature, ténue et dépend entièrement du cadre dans lequel l'outil est utilisé. C'est précisément ce cadre qui fait défaut dans la charte soumise à signature.**

Un précédent déjà documenté

Ce déploiement n'est pas sans historique. Dès 2025, la CFE-CGC Orange avait adressé un [courrier](#) à Monsieur Vincent Lecerf pour alerter sur le projet Speech Analytics et ses implications sur les conditions de travail du personnel. Ce courrier soulignait déjà que ce projet ne se limitait pas à l'Agence Pro et PME (A2P) : il concernait l'ensemble des unités d'accueil clientèle sur le territoire, et notamment l'Unité Service Client (USC). Le présent courrier, centré sur l'A2P, s'inscrit dans cette alerte plus large.

Ce courrier soulevait déjà plusieurs points fondamentaux :

- L'absence d'information et de consultation préalable des instances représentatives du personnel ;
- Le non-respect de l'accord d'entreprise du 7 juillet 2011 encadrant les expérimentations, les atteintes potentielles aux libertés individuelles et aux obligations issues du RGPD ;
- Les risques pour la santé et la sécurité des personnels au titre des articles L.4121-1 et suivants du Code du travail.

À ce jour, nous n'avons pas connaissance d'une réponse formelle à ce courrier, ni de mesures concrètes qui en auraient découlé. Le présent courrier s'inscrit donc dans la continuité de cette démarche et en accentue l'urgence : le déploiement se poursuit, la charte éthique est désormais soumise à signature, et les garanties collectives font toujours défaut.

Des notions imprécises qui fragilisent les salariés

Les représentants CFE-CGC de l'Agence Pro et PME vous alertent sur l'état actuel de cette charte. Elle repose sur des principes purement déclaratifs, sans garanties collectives claires ni vérifiables, et laisse des zones d'interprétation pouvant ouvrir la voie à des usages assimilables à de l'évaluation individuelle indirecte avec des conséquences managériales, RH, voire disciplinaires. Voici les points qui doivent, selon nous, être revus avant toute signature.

La charte exige de « **ne pas dénaturer les informations de la solution par un traitement des données inadéquat** ». Ces notions appellent des définitions claires : que signifie "dénaturer" une information ? Qu'est-ce qu'un traitement "adéquat", et selon quels critères ? Qui **contrôle**, qui arbitre en cas de désaccord, et quelles conséquences un manquement entraîne-t-il ?

Sans ces précisions, un collaborateur peut, par maladresse ou par absence de cadre, utiliser des données dans un contexte jugé après coup inapproprié s'exposant ainsi à un reproche, un signalement ou une interprétation défavorable.

Des finalités trop larges

Les finalités déclarées « **amélioration de la qualité** » ou « **efficacité des services** » sont trop générales. Telles qu'elles sont rédigées, elles ne permettent pas d'exclure des usages pouvant, dans les faits, s'apparenter à de l'évaluation individuelle ou à un pilotage RH indirect. La charte ne fixe pas de ligne rouge suffisamment claire.

L'absence de méthodes formalisées

La charte indique que « **les méthodes d'évaluation doivent être basées sur des pratiques claires et cadrées** ». Or aucun cadre opérationnel n'est identifié : pas de référentiel accessible, pas d'exemples, pas de procédure. La question est simple : si ces méthodes existent, qui les définit ? Où sont-elles formalisées ? Comment les personnels peuvent-ils y accéder ?

Des notions floues aux conséquences concrètes

La notion de « **coaching** » n'est pas définie, ce qui entretient une confusion entre accompagnement et évaluation. Par ailleurs, la possibilité **pour le gestionnaire de « fermer un compte inutilisé »** n'est assortie d'aucune précision : que désigne un compte inutilisé ? Le collaborateur est-il informé préalablement ? Quelles voies de recours lui sont ouvertes ?

Une responsabilité déséquilibrée

La charte fait peser une responsabilité étendue sur les utilisateurs, sans rappeler celle de l'employeur en matière de paramétrage, de sécurité, d'habilitations et de formation. Elle ne prévoit pas non plus de rôle formalisé pour les représentants du personnel dans le suivi et le contrôle des usages.

Un cadre réglementaire qui s'impose

La réglementation européenne sur l'intelligence artificielle ([L'AI Act](#)) prévoit que, avant tout déploiement d'un outil d'IA présentant des risques élevés dans le domaine des ressources humaines, les représentants du personnel et les salariés concernés doivent être associés en amont (Règlement (UE) 2024/1689, art. 26(7)). Des tribunaux français ont par ailleurs reconnu le droit des représentants du personnel à demander une expertise indépendante, voire la suspension d'un déploiement technologique jugé insuffisamment encadré (TJ Pontoise 2022 ; TJ Nanterre 2025).

Certains avanceront que la Commission européenne a récemment proposé d'assouplir certaines de ces obligations ([Digital Omnibus on AI](#), 19 novembre 2025). Il convient cependant de souligner qu'il s'agit à ce stade d'une simple proposition, qui n'a pas encore force de loi : les obligations actuelles restent pleinement applicables.

En conséquence

Les représentants CFE-CGC de l'Agence Pro et PME demandent que la charte comporte des garanties écrites, opposables et contrôlables, notamment :

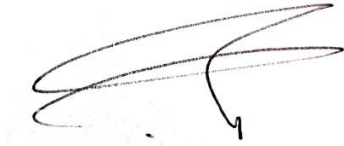
- Un encadrement clair, strict et écrit des finalités, excluant explicitement tout usage à des fins d'évaluation individuelle, de classement, de sanction, de gestion de carrière ou de rémunération ;
- Une définition formalisée du coaching, garantissant son caractère non évaluatif, non traçable dans le dossier RH et sans impact direct ou indirect sur l'évolution professionnelle ;
- Une étanchéité explicite entre les outils AQM de Speech Analytics et les processus RH, inscrite dans des engagements formels ;
- La reconnaissance explicite de la responsabilité de l'employeur sur l'ensemble des aspects techniques, organisationnels et juridiques liés à ces outils (paramétrage, sécurité, habilitations, formation, cadre d'usage) ;
- Le passage dans les instances représentatives du personnel compétentes et la mise en place d'une gouvernance associant les représentants du personnel, incluant à minima un comité de suivi, un bilan annuel des usages et une information transparente sur les évolutions de l'outil et l'extension de son périmètre ;
- De lancer une phase pilote réellement cadrée (périmètre, indicateurs, réversibilité, journalisation, incidents, auditabilité), sans glissement vers une mise en production déguisée ;
- De formaliser la gouvernance de déploiement (charte d'usage, responsabilités, formation des managers et des équipes RH, contrôle continu, revue des risques) ;
- Des garanties de protection pour les personnels et les lanceurs d'alerte, incluant l'absence de représailles et la possibilité de saisir les représentants du personnel.

Nous considérons que l'acceptabilité de ces outils est conditionnée à l'existence de garanties collectives écrites et contrôlables. **Nous alertons sur le risque avéré de dérives managériales et sociales si ces points ne sont pas corrigés.**

Nous vous demandons, en conséquence, que cette charte fasse l'objet d'un passage dans les instances représentatives du personnel compétentes, avec un retour sur le calendrier de mise en conformité et de présentation en instance.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations respectueuses.

Régis Radureau
Secrétaire Adjoint Métiers Pro-Pme

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a final downward stroke.

Patrice Seurin
Délégué syndical central

A handwritten signature in black ink, starting with a large 'P' followed by the name 'Seurin' and a long horizontal underline.

Copies :

- Inspection du Travail du 92, du 94
- CNIL