

SPEECH ANALYTICS : L'IA à votre écoute, la Direction relance le sujet...

3 Juin 2025 – IL – A2PGNE

La mise en place d'un pilote du logiciel d'écoute Speech Analytics au sein de l'A2PGNE et l'USC suscite une nouvelle vague de débats et de contestations. Ce logiciel d'analyse conversationnelle volumique, initialement présenté en mars dernier, avait été suspendu à la suite d'un CSE pour non-respect avec l'accord de 2011 sur les expérimentations visant à améliorer les conditions de travail. Vos représentants CFE CGC Orange expriment une opposition renouvelée à ce projet. Cette situation « en attente de décision » illustre les tensions persistantes entre une Direction omnibusée par une pseudo performance opérationnelle et qui oublie en chemin de respecter ses propres accords...

L'excuse de la satisfaction client...

Dans le débat sur le projet Speech Analytics, il est important de rappeler que l'amélioration de la relation client n'est qu'un prétexte. L'objectif réel est bien plus terre-à-terre : optimiser le temps managérial en réduisant notamment celui consacré au coaching. Mais à quel prix ? Les Conseillers Clientèle sont déjà soumis à un niveau d'analyse et de contrôle rarement égalé chez Orange : chaque minute de leur journée est tracée, chaque indicateur scruté, chaque interaction quantifiée. Cette pression constante, combinée à un management perçu comme intrusif, pousse certains à fuir leur poste... Pour beaucoup, cette ambiance de surveillance généralisée a franchi la limite du supportable. Et maintenant, on voudrait y ajouter l'analyse automatisée de leurs paroles, de leur ton, de leur façon d'être ? Tout cela pour générer des tableaux et statistiques éloignées de la richesse d'une véritable relation humaine. Si l'efficacité doit être mesurée, pourquoi ne pas appliquer ce dispositif aux encadrants eux-mêmes ? Peut-être découvrirait-on alors que les pertes de temps ne sont pas uniquement du côté des conseillers. Ce projet, s'il ne semble poser aucun problème à ceux qui ne seront pas concernés, incarne pourtant une dérive dangereuse vers une déshumanisation totale du travail.

Un logiciel connu des sous-traitants...

Le déploiement de Speech Analytics chez Orange France soulève des questions fondamentales, notamment sur sa pertinence et son intégration dans un environnement social et professionnel très éloigné de celui de la sous-traitance, où l'outil est déjà en usage depuis plusieurs années. Sur son propre site, Orange Business vante les mérites du logiciel tout en reconnaissant que sa véritable valeur repose sur l'exploitation humaine des données : ce ne sont pas les résultats automatiques qui comptent, mais bien la capacité des équipes à les interpréter avec discernement.



Or, dans nos centres de relation client, les managers ne sont pas formés à la data science, et il est peu probable qu'ils le deviennent. Le risque est donc grand de voir ces responsables devenir de simples relais d'une évaluation automatisée par l'IA, sans réelle capacité critique ou de recul. À cela s'ajoute une différence structurelle majeure : les collaborateurs d'Orange France sont en CDI ou fonctionnaires, et n'ont rien à voir avec les effectifs précaires ou en turn-over rapide des sous-traitants. Ces différences imposent une vigilance accrue et une expertise indépendante pour encadrer l'introduction de telles technologies, afin d'éviter des dérives qui pourraient dégrader encore davantage les conditions de travail.

La CFE CGC Orange demande :

L'application de l'accord de 2011 qui prévoit la mise en place d'une négociation locale avec les organisations syndicales représentatives localement. Celle-ci portera sur les caractéristiques, le contenu, la pertinence, modalités de mise en œuvre et suivi de cette expérimentation, et évaluation des risques impactant les conditions de travail. Nous demandons également le respect des préconisations de la CNIL.

