

INSPECTION DU TRAVAIL
[...]

Le 10 mars 2026.

Envoi par lettre recommandée avec accusé de réception

OBJET : PLAINTÉ relative à la mise en place d'un dispositif de contrôle des salariés fondé sur l'intelligence artificielle, portant une atteinte disproportionnée à leurs droits et libertés

Madame, Monsieur l'Inspecteur du travail,

Je soussigné Patrice SEURIN, délégué syndical central sur l'UES ORANGE, entends, par la présente, attirer officiellement votre attention et déposer plainte au sujet de la mise en place, par notre employeur, d'un nouveau dispositif de contrôle de l'activité des salariés reposant sur un outil d'intelligence artificielle appliqué notamment aux conversations téléphoniques avec la clientèle.

Précisément, il est question de l'implémentation d'un nouveau dispositif « d'assistance au métier et de développement des compétences » pour les conseillers clients en Unité Service Clients (USC) et en Agences Pro PME (A2P) : l'outil Speech Analytics nommé également « Mon Assistant IA », destiné à analyser automatiquement les interactions entre les conseillers clients et les usagers.

Ledit outil intègre les fonctionnalités suivantes :

- Analyse automatisée des conversations orales et textes via une solution de streaming,
- Évaluation automatisée de la qualité des échanges (AQM, pour Automated Quality Management),
- Enregistrement partiel (jusqu'à 50%) des appels,
- Production de grilles d'analyse des performances par IA,
- Détection automatique d'écarts comportementaux,
- Génération de rapports à destination des managers.

Ces éléments ont vocation à s'appliquer à grande échelle, sur des salariés en relation client, sans pour autant que les mécanismes de pilotage, d'audit ni de protection des personnes concernées n'aient été clairement présentés aux instances élues de la représentation du personnel.

Naturellement, l'introduction de Speech Analytics n'est pas sans cristalliser une série de risques psychosociaux dont un très important stress professionnel, de la part des salariés impactés dans leur activité.

Cette situation a conduit le comité économique et social central de l'UES ORANGE à rendre **un avis défavorable**, que vous retrouverez ci-joint à la présente.

De fait, les informations portées à notre connaissance confirment que l'outil permet :

- ✓ l'écoute systématique et l'enregistrement des appels téléphoniques professionnels des salariés ;
- ✓ une analyse automatisée et algorithmique de ces appels (contenu des propos, durée, rythme, indicateurs de performance, etc.) ;
- ✓ un traitement massif des données ainsi collectées, le ratio d'écoutes étant annoncé à hauteur de 50 % des appels émis ou reçus, **ce qui conduit de fait à une surveillance quasi permanente de l'activité téléphonique.**

Nous estimons ainsi que ce dispositif porte gravement atteinte aux droits fondamentaux des salariés, et qu'il a été mis en place en méconnaissance des règles du Code du travail et du droit des données personnelles, pour les motifs exposés ci-après.

*

En vertu de l'article L. 1121-1 du Code du travail, aucune restriction aux droits des personnes et aux libertés individuelles et collectives ne peut être apportée si elle n'est pas justifiée par la nature de la tâche à accomplir et proportionnée au but recherché.

Or, le contrôle envisagé porte sur environ 50 % des appels, ce qui dépasse très largement un contrôle ponctuel ou ciblé et s'apparente à une surveillance continue des salariés par la donnée.

Comme vous le savez, la CNIL et la doctrine retiennent que la surveillance permanente des travailleurs, en particulier par des dispositifs numériques, n'est admissible qu'à titre tout à fait exceptionnel et doit rester strictement nécessaire, adéquate et non excessive au regard de la finalité poursuivie - cf. article 59 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

La jurisprudence, s'agissant déjà des dispositifs d'écoute et d'enregistrement téléphoniques, impose d'ailleurs toujours un strict respect du principe de proportionnalité, les juges n'hésitant pas à suspendre un dispositif lorsque les conditions légales ne sont pas réunies (information,

consultation, déclaration, proportionnalité) (cf. TGI Paris 4 avril 2006 n° 05/18400, Syndicat sud Télécom Paris c/ SA France Télécom et autres; CA Paris 3 juin 2008 n° 06-11942, 18e ch. A, SA Armatis c/ Ekou).

Dans le cas présent, le caractère massif du traitement (écoute et analyse de la moitié des appels) et qui s'avère dès lors très éloigné d'une logique d'échantillonnage compatible elle, avec les dispositions du RGPD, excède ici manifestement ce qui est nécessaire à une simple évaluation de la qualité ou à la formation des téléopérateurs.

Elle conduit de facto à une réduction très importante de l'espace d'autonomie et d'aisance dont doivent disposer les salariés, même sur leur lieu de travail.

Par ailleurs, **l'article L. 1222-4 du Code du travail** prévoit qu'aucune information concernant personnellement un salarié ne peut être collectée par un dispositif qui n'a pas été porté préalablement à sa connaissance, avec une information complète et réellement pertinente.

La Cour de cassation juge en effet, et ce de longue date, que :

- si l'employeur a le droit de contrôler et de surveiller l'activité de ses salariés pendant le temps de travail, il ne peut mettre en œuvre un dispositif de contrôle qui n'a pas été porté préalablement à la connaissance des salariés ; à défaut, le moyen de preuve tiré de ce dispositif est illicite (cf. Cass. soc., 20 nov. 1991, n°88-43.120, n°4080 P + F ; Cass. soc., 22 mai 1995, n°93-44.078, n° 2322 P + F) ;
- les dispositifs d'écoute et d'enregistrement téléphoniques doivent faire l'objet d'une information préalable des salariés, à défaut de quoi le juge peut en ordonner la suspension (cf. toujours TGI Paris 4 avril 2006 n° 05/18400, Syndicat sud Télécom Paris c/ SA France Télécom et autres).

En outre, **les dispositions du RGPD et notamment son article 21, ainsi que la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978** imposent que les données soient traitées de manière licite, loyale et transparente et que les personnes concernées soient ainsi clairement informées :

- ✓ des finalités du traitement ;
- ✓ des catégories de données collectées ;
- ✓ de la durée de conservation ;
- ✓ des destinataires ;
- ✓ de l'existence de leurs droits (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité) et des modalités pour les exercer.

Or, présentement, force est de constater qu'en dépit de l'organisation d'un certain nombre de réunions et de « multilatérales » avec les organisations syndicales, la communication faite par l'employeur s'est limitée pour l'essentiel à des présentations générales de l'outil d'intelligence artificielle, et à la communication d'une charte d'utilisation, sans réelles explications précises sur l'étendue de la surveillance, ni sur les données effectivement collectées ni sur les droits des salariés sur leurs données.

Ce défaut d'information préalable et suffisante caractérise, selon nous, une violation de l'article L. 1222-4 du Code du travail et des exigences de transparence du RGPD.

Par ailleurs, le Conseil d'État a rappelé que le droit d'accès implique la communication, sous une forme accessible, des données personnelles et de toute information disponible sur leur origine - cf. CE 15 octobre 2015 n° 381223, pris sur le fondement de l'article 39, 4° de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978).

Or, dans le dispositif mis en place, il y a un manque patent de clarté quant aux modalités pratiques pour que les salariés puissent contester ou corriger les évaluations ou scores générés par l'algorithme, alors même que ces résultats sont susceptibles d'influer sur leur rémunération variable, leur évaluation ou leur carrière.

Une telle situation est contraire aux exigences posées par le RGPD (notamment son article 21) et à la doctrine constante qui fait du droit d'accès et de rectification un mécanisme central de contrôle des traitements par les personnes concernées.

Les décisions de justice relatives aux dispositifs d'écoute téléphonique rappellent pour leur part que lorsqu'un système d'écoutes ou d'enregistrement est mis en place sans respecter les obligations d'information des salariés, de consultation du comité d'entreprise / CSE et de déclaration à la CNIL (lorsqu'il y a traitement automatisé de données personnelles), les informations recueillies ne peuvent être utilisées comme preuves à des fins disciplinaires (cf. Cass. soc. 21-5-2025 n°22-19.925 FS-B, N. c/ Sté Securit'Air)

Présentement, la Direction dément que l'outil puisse être utilisée ordinairement à des fins disciplinaires, ou pour justifier la prise de toute mesure de sanction.

Il n'en demeure pas moins, au regard de l'évolution de la jurisprudence de la Chambre Sociale sur le droit à la preuve que vous connaissez parfaitement (cf. Cass. Ass. Plén. 22 décembre 2023, n°20-20.648), que les inquiétudes selon lesquelles de tels éléments pourraient être produits *par voie d'exception* s'avèrent parfaitement fondées.

La représentation du personnel ne peut ainsi se contenter des déclarations de principe de la Direction, et doit effectivement s'assurer que les résultats fournis par l'outil IA ne conduise l'entreprise à prendre vis-à-vis du salarié toute mesure défavorable qu'elle qu'en soit la forme ; et ce à travers une utilisation et une compilation opaque des données collectées.

Une telle dérive ferait peser sur les salariés un risque important de contrôle permanent « par la donnée », contraire à l'équilibre rappelé par la jurisprudence entre pouvoir de direction de l'employeur et respect de la vie privée et des libertés individuelles.

Il faut savoir que les inquiétudes que nous vous relayons aujourd'hui sont très largement partagées et relayées par l'ensemble des personnels, comme en témoignent notamment :

- les travaux concentrés des différentes CSSCT et de la CSSCTC afin de réduire l'exposition aux risques portant atteinte à la santé/sécurité des travailleurs (cf. article L. 4121-1 du Code du travail) ;
- la remontée de ce sujet au sein des différents CSEE de l'UES ORANGE ;
- Une lettre émanant de la CFE-CGC ORANGE du 2 mars 2026, demandant des garanties réellement opposables à l'entreprise avant la signature individuelle de toute charte, *et demeurée lettre morte* ;
- Le préavis de grève lancé par la FAPT CGT pour la journée du 12 mars 2026.

Si l'outil IA Speech Analytics est déjà déployé au sein d'autres entreprises -bien que dans des secteurs d'activité nettement distincts-, son recours massif et son application sur une conversation sur deux s'avère manifestement sans précédents, et dépasse les limites d'une utilisation raisonnée de l'algorithme.

Utilisation qui nous apparaît de plus fort incompatible avec les dispositions de l'IA Act (Acte européen sur l'intelligence artificielle) dont les dispositions sur les outils présentant un haut niveau de risque sont destinées à rentrer en vigueur le 2 août prochain.

Par conséquent, au regard de l'ensemble de ces éléments, et d'un manque cruel de réponse adéquate de la part de la Direction, nous vous demandons :

1. De constater que le dispositif de surveillance et d'analyse automatisée des conversations téléphoniques mis en place par notre employeur :

- porte une atteinte excessive et disproportionnée aux droits et libertés des salariés au sens de l'article L. 1121-1 du Code du travail ;
- méconnaît l'obligation d'information préalable des salariés au sens de l'article L. 1222-4 du Code du travail, et les exigences de transparence du RGPD ;
- a été déployé sans une prise en considération suffisante des enjeux santé/sécurité, conformément aux principes généraux de prévention (cf. article L. 4121-1 du Code du travail).

2. D'enjoindre à l'employeur, le cas échéant, de suspendre immédiatement l'utilisation de ce dispositif de contrôle jusqu'à mise en conformité complète avec :

- les règles du Code du travail relatives au contrôle de l'activité des salariés et au respect de leurs droits fondamentaux ;
- le RGPD et la loi « Informatique et Libertés » (notamment en matière de finalités, minimisation, information, droits d'accès et de rectification).

3. De rappeler à l'employeur :

- l'obligation de définir des finalités de contrôle déterminées, explicites et légitimes, et de limiter la collecte des données à ce qui est strictement nécessaire ;
- l'interdiction de mettre en place une surveillance permanente par la donnée en l'absence de justification exceptionnelle et dûment démontrée ;
- l'obligation d'organiser concrètement l'exercice, par chaque salarié, de ses droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de limitation du traitement.

Conscient de la gravité des enjeux en termes de respect de la vie privée, de protection des données personnelles et de libertés individuelles au travail, je reste à votre disposition pour tout complément d'information et pour vous transmettre les documents internes relatifs à ce dispositif (présentations de la direction, comptes rendus de réunions, éventuelles chartes, etc.).

Vous trouverez ainsi ci-joint une première série non exhaustive de documents.

Je vous prie d'agréer, Madame ou Monsieur l'Inspecteur du travail, l'expression de ma considération distinguée.

Patrice SEURIN
Délégué Syndical Central

Copie : Direction Générale du Travail, Procureur de la République

Premières pièces jointes :

1. Dossier Information Consultation du CSEC sur le projet de déploiement d'un nouveau dispositif d'assistance au métier et de développement des compétences pour les conseillers clients en USC et en A2P
2. Avis du CSEC rendu lors de la réunion des 14, 15 et 16 octobre 2025
3. Tableau de synthèse des risques inhérents à une utilisation massive de l'outil IA

4. Rapport de la Rapport Commission SSCTC sur l’outil IA Speech Analytics
5. Lettre de la CFE-CGE ORANGE du 2 mars 2026
6. Préavis de grève émis par la FAPT CGT pour la journée du 12 mars 2026

*

**

DOCUMENT EN-CONTACT