



**INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR NOUS FLIQUER**

**TELEPERFORMANCE EN MODE C.I.A**

**Big brother  
is  
watching  
YOU**



La C.I.A a été accusée de capter les moindres mots dans nos conversations téléphoniques et sur nos répondeurs vocaux, de mettre en place des systèmes d'écoutes sur Internet permettant la surveillance des réseaux sociaux et du contenu des mails par exemple. Teleperformance a décidé d'en faire tout autant et veut nous imposer quatre logiciels dont le seul nom en dit long sur la nature du concept.

**1er logiciel : TP OBSERVER**

Observer les moindres faits et gestes d'un cas client, compter le nombre de fois où vous cliquez sur un dossier, déclencher des alertes fraudes selon le paramétrage que Teleperformance aura configuré. Voilà le quotidien de demain !!! Via cet outil, les superviseurs déclencheront des enregistrements, et feront des captures d'écran du conseiller clientèle à son insu, pendant qu'il est en ligne... Le logiciel pourra même bloquer à distance les applications utiles à notre travail, ainsi que procéder à des copier-coller automatisés.

**2ème logiciel : SECURITY RIDER**

Là, on est dans de la pure science-fiction à la « *Minority Report* ». Le logiciel va mesurer si vous avez des comportements à risque pouvant conduire à une fraude potentielle. Sur chaque évaluation, une grille spécifique Security Rider apparaîtra en dessous pour analyser et déterminer si vous avez agi dans le but :

- D'obtenir des bénéfices personnels,
- D'effectuer des actions qui vont influencer sur vos primes,
- De ne pas respecter des procédures de confidentialité.

**3ème logiciel : COACHING LAB**

Souriez, vous êtes filmés !!! Vous devrez autoriser Teleperformance à analyser votre comportement lors des débriefs en étant isolé avec votre responsable, sous l'œil de caméras. Cela représentera dans l'année jusqu'à 60 vidéos par responsable d'équipe.

#### 4<sup>ème</sup> logiciel : TP INTERACT :

Vos moindres interactions sont enregistrées. Le logiciel va analyser tous les mots clés que vous utiliserez et fera des remontées à votre superviseur en fonction des paramètres. Selon Teleperformance, le logiciel va même plus loin : il analyse vos émotions, votre rythme de parole...

**Tous ces outils ne seront pas facturés en option supplémentaire aux clients donneurs d'ordre mais seront offerts dans un pack service sécurité, afin d'inciter les clients à le mettre en place.**

**En n'ayant aucune connaissance de ces outils, ils permettront ainsi à Teleperformance de suggérer tous les paramètres possibles et imaginables.**

**La porte est grande ouverte à un flicage à outrance par rapport à l'existant.**

**L'utilisation de cette technologie non maîtrisée risque d'aboutir à une diminution de l'encadrement et de nos emplois à terme.**

**Dixit l'article du Figaro :** « *Teleperformance a mené une transformation digitale réussie, passant du bon vieux centre d'appels téléphonique, à l'intelligence artificielle. Avec la digitalisation de l'économie, 80% des demandes simples des clients se font directement sur les sites, ou via les chatbots, sans intervention humaine. Ce domaine est géré par les entreprises. Mais il reste toujours 20% de demandes complexes souvent réglées par une interface humaine. Teleperformance y remédie mais les téléopérateurs sont assistés d'intelligence artificielle qui permet d'offrir des solutions personnalisées.* »

Ne pas jeter sur la voie publique



Pour conclure, Teleperformance collectera vos données en images, vos mouvements informatiques, vos communications vocales avec les clients, vos moindres mots saisis, et même vos émotions... Le tout sera conservé, pendant 12 mois pour certains logiciels, dans des « datas centers » situés dans les quatre coins du monde : Australie, Royaume Uni, Etats-Unis... Et ce, pour quel but recherché ? Engendrer des actions disciplinaires contre ses salariés en dégradant les conditions de travail, facteur de graves risques psycho sociaux ! La mise en place de ces outils est prévue pour 2020.

#### SUD RECLAME ET REVENDIQUE...

Aussi SUD a demandé une réunion de la commission de suivi des R.P.S.

Le C.S.E a voté avec la forte détermination de nos élu-es, et à l'unanimité de toutes les organisations syndicales, une expertise sur le recours à tous ces logiciels.

SUD fera les saisines de la CNIL et de l'inspection du travail, en n'excluant pas un recours en justice.

Des grèves et des communiqués de presse sont prévus dans les jours à venir...

**Nous ne nous laisserons pas faire !!!**

**UNE AUTRE POLITIQUE SOCIALE EST POSSIBLE.** « *Celui qui combat peut perdre, mais celui qui ne combat pas a déjà perdu* ».



FÉDÉRATION DES ACTIVITÉS POSTALES ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

[www.sudptt.org](http://www.sudptt.org)

25-27 rue des Envierges 75020 Paris  
[sudptt@sudptt.fr](mailto:sudptt@sudptt.fr) 01 44 62 12 00