Logo CFDT

[ORANGE] Quand c'est une machine qui enregistre et une IA qui analyse votre discours client.

Automated Quality Management, traduit chez Orange par " Accompagnement Personnalisé du Conseiller "

L'IA mais Pourquoi faire ?

De façon simultanée lors des multilatérales des Délégués Syndicaux des USC et A2P de la DOGNE et de la DOGSE, les directions nous ont présenté la mise en place de ce « pilote».
La CFDT note une synchronisation remarquable de l'information auprès des organisations syndicales !

Mais de quoi parle-t-on ?
Il s'agit de l'AQM : « Management Automatisé de la Qualité ». Cet AQM s'appuie sur la plate-forme « Speech Analytics » qui analyse les conversations Clients / Conseillers sur un volume important d'appels et un temps long. L'entreprise nous a indiqué :
« Cette analyse se base sur des critères prédéfinis qui permettent de détecter des écarts de qualité. Il fait des évaluations automatiques et génère des rapports, ce qui évite les écoutes et les évaluations manuelles.

Les synthèses mises à disposition du management permettent de préparer avec les conseillers les accompagnements individuels ». En d'autres termes, une Intelligence Artificielle mise en place de manière unilatérale au sein de nos plateaux téléphoniques en front !

Si l'objectif était d'embarquer et de rassurer les conseillers, c'était mal parti !

La diffusion et l'usage des nouvelles technologies sont porteuses de risques autant que d'opportunités, dans le cadre professionnel et au delà. Pour être profitables à tous, les transformations liées au numérique doivent être discutées au préalable.

La CFDT insiste sur la mise en place de véritables « garde-fous » avant la mise en place d'IA- d'IAG*. Il est indispensable que les impacts sur les métiers et les compétences soient travaillées et communiquées aux IRP en amont.

**IAG : Intelligence Artificielle Générative*

<u>Les revendications CFDT</u>

Ce n'est pas le projet que la CFDT met en cause mais la méthode. Les Directions des Services Clients des USC et A2P volontaires sur 2 Directions Opérationnelles différentes (Grand Sud Est et Grand Nord Est) ont tenté de lancer ce pilote technologique sous la forme d'un simple « projet », sans consultation des instances CSE.

Cela est pourtant OBLIGATOIRE pour tout projet introduisant de nouvelles technologies ou modifiant les conditions de travail, et la CFDT veut obtenir toutes les précisions et garde-fous avant

son lancement.

Il existe par ailleurs un accord sur les expérimentations, stipulant que ces dernières doivent être négociées avec les organisations syndicales représentatives.

Si nous reconnaissons les avantages que peuvent apporter ces nouvelles technologies couplées à I'lA, nous en connaissons aussi les dangers, et la CFDT se bat pour préserver la santé des salariés impactés et leurs conditions de travail.

Ces déploiements doivent respecter l'accord sur les expérimentations mais aussi être anticipés dans une dynamique de co-construction avec les représentants du personnels et encadrés par des règles collectivement construites. Pour la CFDT, les points de vigilance sont : les réelles finalités des outils, les conditions de déploiement et d'usage des outils, les conditions de travail impactées, l'évolution des métiers en découlant.

L'IA mais Pourquoi faire ?

Les directions ont donc décidé d'abandonner le projet de "pilote" devant la détermination de la CFDT et des élus des instances CSE à faire appliquer l'accords en vigueur !

Les Directions Orange Grand Nord-Est et Grand Sud-Est, clamant une volonté de dialogue, ont refusé l'application de l'accord Expérimentation qui aurait accompagné dans de bonnes conditions ces évolutions des conditions de travail. Se bornant à une présentation « light » du pilote.

Les questions sans réponses !

Une présentation trop incomplète et ce n'est sans doute pas un hasard !

La CFDT aurait souhaité avoir le nombreuses précisions, mais hélas la direction souhaitant éviter à tout prix l'application de l'Accord Expérimentation ne répond pas à nos attentes nécessaires de ce « pilote». Elle ne répond d'ailleurs, plus largement, à rien sur l'introduction de l'IA comme outil de pilotage et de management chez Orange.

Les interrogations possibles sont nombreuses :

- *L'état des lieux avant le "pilote".*
- *Les évolutions et les améliorations souhaitées.*
- *Les objectifs finaux du « pilote » notamment en matière d'amélioration des conditions de travail qui sont les grandes absentes dans le dossier de présentation.*
- *Les modalités d'identification et d'évaluation des risques psychosociaux au travail.*

Accord Expérimentation Pourquoi Faire ?

Pour un accompagnement complet du projet dévolution proposé. Cela permettant d'évaluer l'efficience de l'usage de ces technologies IA notamment en matière économique.

Mais aussi en garantissant un suivi complet dans la phase d'expérimentation :

- *La durée de l'expérimentation (d'une durée maximale d'un an).*
- *Les critères permettant l'évaluation de l'expérimentation.*
- *Les moyens matériels et humains de celle-ci.*
- *Les modalités d'identification et d'évaluation des risques psychosociaux au travail.*

Les conditions de suivi au cours de l'expérimentation :

- *Le bilan local qui sera, en cas de généralisation, communiquée aux IRP concernées.*
- *Le bien-être au travail, l'état de santé des salariés, le climat social, la satisfaction des personnels, le rapports des médecins du travail et des assistantes sociales.*

Une IA pas si amicale que cela !

Une IA pour « aider » le management des forces dans le but d'améliorer les compétences professionnelles des vendeurs ? Mais pas que.
Cet outil lA pourrait tout à fait être utilisé aussi dans l'évaluations des compétences des vendeurs, pouvant conduire jusqu'à l'évaluation des insuffisances professionnelles !

Les 1er résultats de l'enquête CNPS nous confirme la nécessité du travail en amont des projets d'évolution d'Orange et l'implication nécessaire de l'ensemble des Représentants du personnel dans cette démarche.

La CFDT se refuse à croire qu'un dossier aussi sensible puisse être envisagé sans échanges constructif avec les représentants des salariés.

Pour rappel la CNIL et le règlement européen sur l'IA ont classé le type d'IA proposée dans le cadre de ce pilote » à un niveau 3 sur 4 sur une échelle de niveau 1 « risque minime » à 4 « risque inacceptable », le risque N3 étant dit « à haut risque » *(c'est-à-dire qu'il est permis sous certaines conditions).*

La CFDT restera attentive dans les prochains mois sur le respect des instances et des accords encadrant toutes ces évolutions technologiques qui affectent vos conditions de travail.

IA

wingz robots

Infos pratiques

Suivez-nous sur les réseaux !

BlueskyS3C CFDT TELECOMS PRESTATAIRES

FacebookS3C Télécoms prestataires IDF

instas3ctelecomsprestatairesidf

LinkedinS3C Télécoms Prestataires IDF

Threadss3ctelecomsprestatairesidf

TiktokS3CTélécomsPrestatairesIDF

Documents
[ORANGE] Quand c'est une machine qui enregistre et une IA qui analyse votre discours client.