Logo CFDT

[ORANGE] POUR OU CONTRE L'IA ? LÀ N'EST PAS LA QUESTION

L'Intelligence Artificielle (IA) n'est mal perçue que lorsqu'elle vient **contrôler** le travail **humain** dans le but d'apprendre, et à terme **remplacer** les opérateurs humains. Ce sont bien ces **craintes** qui posent **problème** et non l'idée que des avancées technologiques puissent voir le jour dans l'entreprise.

La **CFDT** a souvenir d'un outil d'IA dédié à l'anticipation des pannes réseaux mobile, et dans ce cas, personne n'a rien trouvé à redire pour en limiter la portée… **derrière les réticences** se cachent surtout des inconnues entretenues par la direction : **les impacts sur la QVCT* et l'emploi.**

***QVCT :** *Qualité de Vie et Conditions de Travail*

MAIA : MON ASSISTANCE IA UN AVANTAGE PEUT-ÊTRE… MAIS PAS QUE

Mon assistance IA (MAIA) peut être un outil très intéressant dans le quotidien des conseillers. Les » testeurs » ont appréciés de se voir faciliter la relation client, améliorer la satisfaction mais également leur **qualité de vie au travail.**

Oui mais voilà : À TOUT AVANTAGE ? UNE CONTRAINTE !

la **CFDT** redoute que ces bénéfices engendrent une augmentation **massive de la productivité exigée** et un accroissement des **objectifs commerciaux**, ce qui accentuera la **charge mentale** des salariés déjà bien éprouvée.

SPEECH ANALITYCS CONSEILLERS : UNE INTELLIGENCE ARTIFICIELLE JUGE VOS COMPÉTENCES !

La **CFDT** reste plus **circonspecte** concernant **Speech Analytics**. L'APC* est un **argument** majeur de la **direction** pour vendre les avantages de cet outil de coaching et de **montée en compétences** des conseillers. Dont acte, qui pourrait critiquer les bénéfices d'un accompagnement personnalisé pour chacun ?

***APC :** *Accompagnement Personnalisé des Conseillers*

CONSEILLERS VOUS EN RÊVIEZ ? ORANGE EST LÀ !

Mais la **fonctionnalité** AQM** est beaucoup **moins mise en lumière** dans les discours de la direction. Et pour cause, au-delà de l'enregistrement des conversations, AQM consiste en une **analyse systématique du discours** lors des échanges **conseillers**/clients.

****AQM :** *Automated Quality Management*

La **CFDT** craint des **dérives** quant à l'utilisation de ces outils, une **augmentation** de la **charge de travail** et de la **charge cognitive** que vont subir les salariés. La **CFDT** restera en **alerte**, d'autant que le lien

commercial entre ces 2 solutions nous laisse perplexe sur des possibilités non affichées.

Orange s'engage sur :

· La non-utilisation des données à des fins disciplinaires

· La non-utilisation de ces données sur la rémunération des conseillers (PVM-PVC)

· Une charte d'utilisation à faire également signer par les managers n+1. n+2, coachs et PCEO*

· La formation et la transparence sur l'ensemble des outils, la gestion des données

· Une garantie de ne pas faire des informations collectées et des rapports générés, un outil de contrôle et de « flicage »

PCEO* : *Partenaire des Compétences et de l'Efficacité Opérationnelle*

La **CFDT** **déplore** la **non-application de l'accord sur les expérimentations** qui aurait permis de mettre en exergue les éventuels points de vigilance, de corriger les potentiels bugs afin de suivre le déploiement de ces outils dans le temps.

Un refus catégorique de La direction car, selon elle, ces deux outils n'ont pas pour finalité d'améliorer les conditions de travail mais uniquement d'être un outil de développement des compétences.

La **CFDT** n'est pas contre l'utilisation de nouvelles technologies. Mais le diable se cachant souvent dans les détails, notre inquiétude réside dans l'utilisation qui en sera faite.

La **CFDT** n'est **pas opposée** à l'utilisation de **l'Intelligence Artificielle**, mais à condition que cette IA soit **au service de l'humain** et non l'inverse. Son usage ne peut en aucun cas servir à remplacer les interactions et les relations humaines.

LA CFDT DEMANDE :

· Une Information/Consultation dans chaque CSEE concerné par ce projet

· Que ce projet puisse être étudié dans chaque CSSCT dûment mandatée

· La mise en place d'un comité de pilotage paritaire incluant les Organisations Syndicales et les Services de Santé au Travail dans le suivi du déploiement et de l'utilisation des solutions Mon Assistance IA et de Speech Analytics (APC/AQM)

· Que la direction fasse preuve d'une transparence exemplaire sur les objectifs, sur les critères d'évaluation, sur les conditions de déploiement de MAIA et Speech Analytics

· Que la direction prenne l'engagement de ne remplacer aucune de ses équipes en front par de l'IA

· Un retour d'expérience dans les 6 mois suivant la mise en œuvre dans les CSEE concernés et au CSEC

IA



Infos pratiques

Suivez-nous sur les réseaux !

Bluesky[S3C CFDT TELECOMS PRESTATAIRES]

Facebook S3C Télécoms prestataires IDF

insta s3ctelecomsprestatairesidf

Linkedin S3C Télécoms Prestataires IDF

Threads s3ctelecomsprestatairesidf

Tiktok S3CTélécomsPrestatairesIDF

Documents
[ORANGE] POUR OU CONTRE L’IA ? LÀ N’EST PAS LA QUESTION