

"QUALITY MONITORING" LES GRANDES OREILLES DE LBP

Il était une fois un robot qui écoutait les échanges entre conseiller et client et faisait une analyse « sémantique » et « acoustique » de la conversation. Après de savants calculs, l'AI (intelligence artificielle) devait restituer un rapport qui serait utilisé pour « cadrer » le travail des télé-conseillers.

La Banque Postale vient d'acheter le joujou pour le développer chez nous.

Mais pour quoi faire ?

Déjà le principe découle du postulat que les agents des services financiers coté Poste SA sont mauvais, la preuve ? Le Net Promoter Score (indicateur de propreté des toilettes d'autoroute) donne une note globale de 7,2 sur 10 à LBP... La honte, on est sixième au classement des banques, mais pourquoi tant de haine ?

Bah c'est pas bien compliqué, La Banque Postale fait déjà tout pour que ses usager-es aient le minimum de relations avec un être humain : "résolution au premier contact", va voir sur mon app si j'y suis, mais qu'est ce que tu fous là au lieu d'être sur la Banque en Ligne ? Tout est fait pour que les client-es soient de la meilleure humeur possible avant d'accéder au Walhalla : un être humain !

Mais on n'est pas encore sortis des ronces, il faut que les systèmes d'information fonctionnent, que les applis maison répondent à la milli-seconde, et ça c'est un peu le boulet de nos services financiers depuis des décennies, ça foire souvent ! Alors qu'est-ce qu'il va faire le petit robot magique de chez Téléperformance ? Ben il va entendre des ambiances vraiment lourdingues, des « incivilités », des raccrochages intempestifs. Oh My God, encore un client insatisfait qui va appuyer sur le bouton rouge du Net Promoter Score...

Allo la rue de Sèvres, on a un problème

Bon, pas de surprise, comme d'habitude les dirigeants de LBP sont à la rue et ne savent pas quoi inventer pour nous occuper ou pour retenir les clients qui partent en masse au vu de la qualité des prestations. Une visite au salon des « Banquiers geeks », et ils ont craqué pour le gadget. En tous cas, les présentations d'un pilote du projet (pour Lille, Rennes et Dijon) dans deux CDSP ne nous ont pas convaincus.

Pour SUD PTT ce système est toxique, pour les agents espionnés comme pour leurs encadrants qui risquent de voir bientôt une partie de leurs activités assumée par un logiciel. La consultation des CHSCT doit intervenir dès que possible dans les sites pilotes avec les expertises nécessaires, à même de déterminer les impacts de ces pratiques sur les collègues.

En termes d'assurance, le projet serait associé à une « charte d'engagement » sur quelques principes d'utilisation. SUD PTT a demandé à ce qu'y soit incluse l'interdiction d'utiliser la méthode dans le cadre des campagnes d'appréciation ou d'évaluation, mais on n'a pas eu de réponse. Quand on vous dit que l'encadrement a du souci à se faire...

**Des solutions ? Recruter et mieux rémunérer les agents de La Poste SA.
Mettre les moyens intellectuels pour que les systèmes d'information marchent.
Apprendre à écouter les usager-es des services financiers pour satisfaire leurs besoins et surtout arrêter de douter des compétences des personnels !**



**Fédération des activités postales
et de télécommunications**

25/27 rue des Envierges 75020 Paris

01 44 62 12 00

www.sudptt.org

@fdSudPTT

sudptt@sudptt.fr

@federationSudptt

federation.sudptt

Union
syndicale
Solidaires