

SIMPLIFIER LES PLANNINGS OU DÉSHUMANISER LE TRAVAIL ?

Corinne est guichetière à La Poste. Quand elle a reçu son dernier planning, c'est la surprise : sa position de travail a volé en éclats. Désormais elle est seule sur un bureau prévu à deux et certaines de ses libertés ont changé. Pour Corinne et ses collègues, impossible d'anticiper les semaines à venir. L'organisation du travail présentée aux syndicats et votée par les représentant-es du personnel a visiblement été passée au broyeur. Après analyse, il s'avère que son emploi du temps a été pondu par un nouveau jouet postal : POP IA.



POP IA, c'est quoi ?

POP, c'est le raccourci de 'Planification Opérationnelle', un logiciel qui sert à la BGNP pour monter les emplois du temps. C'est une sorte de tableur Excel couplé à une intelligence artificielle.

En 2016, La Poste a acheté une startup informatique nommée Probayes. Cette entreprise travaille notamment avec l'industrie de l'armement pour aider les avions de Dassault à bien se tirer dessus. À leurs heures perdues, les informaticiens de Probayes ont greffé un module dit 'd'Intelligence Artificielle' (IA) sur le logiciel POP. L'idée est de générer des plannings directement à partir des données saisies par les encadrants (horaires des bureaux, zones de mobilité etc.). En test depuis 2020, l'outil est déployé partout au Réseau depuis 2023.

Faire des emplois du temps, c'est plutôt fastidieux. Alors où est le

problème si on peut l'automatiser et au passage éviter à Probayes de travailler sur des trajectoires d'obus ?

L'emploi dans le viseur

À la BGNP, le siège intensifie les réductions d'effectifs notamment avec les nombreuses fusions de Secteurs. Or les fusions et réorganisations finissent bien souvent en fiasco avec des plannings ingérables et des équipes qui craquent, des chargées de clientèle jusqu'aux DS en passant par les RE et REC. La réponse des directions aux CoDirs : 'POP IA vous fait gagner du temps'. Ainsi La Poste peut continuer à tailler dans les effectifs, mais en promettant de soulager les encadrant-es de tâches « ingrates ». Sans surprise, Probayes explique que leur application sert précisément à 'gagner en productivité', ce qui en novlangue d'entreprise se traduit par 'détruire des emplois'.

Après nous avoir utilisés comme cobayes, La Poste et Probayes souhaitent vendre leur logiciel ailleurs, des tests sont en cours dans le secteur hospitalier. Ça promet...

POP IA fait flop

POP IA exige plusieurs heures de paramétrages fastidieux avant même de pouvoir l'utiliser.

Mais en fait c'est quoi l'IA ?

Géolocalisation, inscription à Parcours Sup, algorithmes qui te recommandent des produits « personnalisés » comme ton film sur Netflix ou Youtube, ton panier sur un site de commerce en ligne, ton fil d'actus sur Facebook ou Twitter, ton « match » sur Tinder ; mais aussi la vidéo surveillance comme lors des Jeux Olympiques, ou encore le chatbot RH « Clic RH » sensé répondre à tes questions... L'intelligence artificielle (IA) est partout et nous y sommes toutes et tous confronté-es quotidiennement, parfois sans même le savoir.

Mais l'IA c'est quoi ? Ça n'est pas si clair. Pour faire simple, on pourrait dire que l'intelligence artificielle est un domaine scientifique associant mathématiques, statistiques et informatique. Son but est de créer des systèmes automatisés imitant certaines capacités intellectuelles, humaines sur des tâches spécifiques.

Concrètement, c'est l'utilisation de programmes informatiques, les fameux algorithmes, entraînés sur d'immenses bases de données. Cela vise à automatiser des prises de décisions ou à prédire des comportements.

À La Poste l'IA se déploie depuis plusieurs années, avec des impacts importants sur nos métiers, nos conditions de travail et nos emplois. Et sans que les postier-es et les syndicats en soient clairement informé-es.

Ensuite le logiciel génère un emploi du temps incohérent, à refaire. Puis à chaque changement sur le secteur il faut le reparamétrer, faire des simulations puis recorriger toutes les absurdités. Bref, c'est plus long que de faire l'emploi du temps à l'ancienne. Les DEX font pourtant le forcing pour imposer POP IA. La grande majorité des CoDirs résiste et boude POP IA qui les dépossède de leur savoir-faire humain sans apporter le gain de temps promis. Pour Sud PTT, il n'est pas entendable d'imposer un nouveau logiciel aux CoDirs, encore plus quand il participe à dégrader les conditions de travail de l'ensemble des postier-es du Réseau.

Automatiser pour déshumaniser

Un emploi du temps, c'est bien plus que des heures d'arrivée et de départ. Entre les cases d'un banal planning, il y a la vie de famille, la santé, les loisirs (si si, les postier-es en ont !), et tous ces petits riens qui font que Corinne et ses collègues continuent à tenir. Construire un planning fait appel à la sensibilité, à la connaissance des équipes, de leurs difficultés et leurs motivations, du Secteur et sa géographie. Ça demande une part de compromis et une dose d'instinct que la machine n'aura jamais.

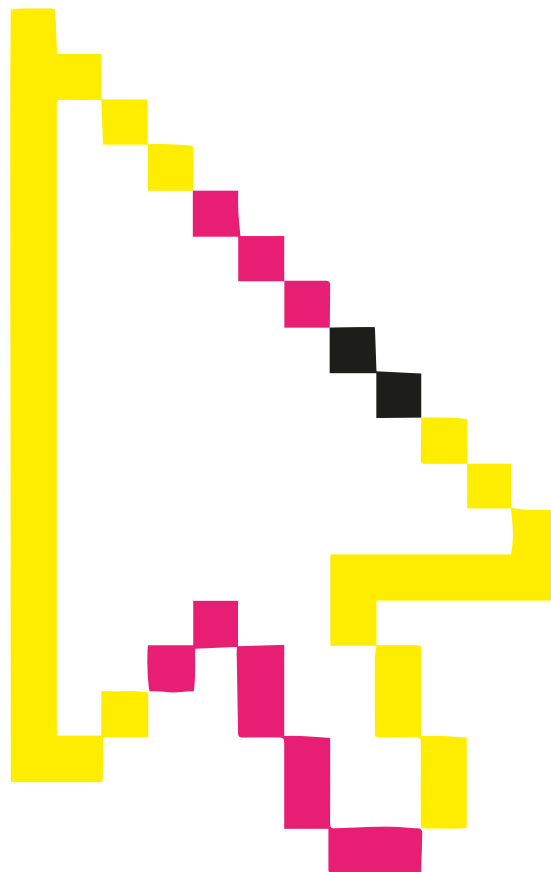
POP IA génère des horaires qu'aucun Responsable d'Exploitation consciencieux ne se permettrait d'imposer. Le logiciel se moque du Cadre d'Organisation, de la vie du Secteur, des délais de prévenance, des préconisations médicales, des impératifs familiaux, et encore moins de la lombalgie de Corinne... Comme chez Uber et Amazon, la machine rogne le moindre 'temps mort', ces moments en réalité indispensables qui permettaient à Corinne de souffler, d'échanger avec l'équipe. Le logiciel n'est pas gêné de pondre une organisation en sous-effectif. Le logiciel s'en fout même de pousser Corinne jusqu'à l'arrêt maladie.

POP IA ignore également le travail des représentant-es du personnel, des équipes en Secteur, des RRH, des médecins du travail et des assistant-es sociales, notamment en amont des réorganisations. C'est un mépris de leur métier et de leur expertise. Est-ce pour cela que La Poste n'a jamais osé présenter ce nouvel outil dans instances de représentation du personnel comme lui impose pourtant la loi ?

Même sans logiciel à la Uber, les plannings à La Poste sont souvent un cauchemar et les organisations votées en CHSCT sont malmenées

À SUD PTT, on n'est pas des génies informatiques. Par contre on propose 4 mesures simples pour faciliter les plannings des Secteurs :

- > REMPLACER LES DÉPARTS ET ABSENCES LONGUES PAR DES CDI.**
- > RECRÉER LES BRIGADES D'AGENTS REMPLAÇANTS (EAR) DÉTRUITES PAR L'ACCORD CCR.**
- > STOPPER LES FUSIONS DE SECTEURS.**
- > FAIRE CONFIANCE À L'INTELLIGENCE LOCALE DES AGENTS DU SECTEUR**



Intelligence Artificielle, un mirage à la mode

À La Poste comme ailleurs, l'IA est en vogue. Accoler intelligence et artificielle est pour SUD un contresens. Les personnes qui développent ces programmes peuvent être intelligentes et les outils qu'elles construisent avoir un intérêt. Mais les algorithmes, les calculs des ordinateurs ne seront toujours qu'une mécanique, dénuée de la moindre intelligence.

Pour SUD, l'IA s'est imposée comme un marketing cool pour donner à croire que le tout numérique et la déshumanisation du travail sont des progrès. Alors laissons plutôt l'intelligence là où elle existe, chez les vivants, et imposons de vrais moyens humains pour les postières et les postiers.