



ALERTE SUR LES RISQUES DE L'I.A. ET DE SON IMPACT (AVEC MAJOREL ET AI LIGHTHOUSE) SUR TELEPERFORMANCE !!!

SUD Solidaires tient à alerter sur les risques liés à l'intelligence artificielle (I.A.) et surtout, pour nous, depuis l'annonce du rachat de Majorel, et de l'arrivée annoncée (le 3 octobre 2023) de Teleperformance au sein du programme « AI Lighthouse » (ServiceNow), où tout ceci soulève des inquiétudes légitimes sur notre devenir et où il est crucial de se poser des questions cruciales.

Cette acquisition, d'un montant de 3 milliards d'euros, et cette collaboration, suscitent des préoccupations quant à ses implications sur l'emploi et à la véritable motivation derrière. Une fusion qui pourrait entraîner des suppressions de postes pour éviter les doublons, menaçant ainsi la stabilité de l'emploi. De plus, avec ce nouveau partenariat, « à la conception et au développement de nouvelles applications d'intelligence artificielle générative (GenAI) dans le domaine de la gestion de l'expérience client (Customer Service Management, CSM) et des services informatiques (IT Service Management, ITSM) pour accroître la productivité ainsi que la satisfaction des employés et des consommateurs », qui fait écho au souhait de Daniel Julien d'accélérer sa transformation numérique pour automatiser jusqu'à 30% de sa production actuelle. Ce qui soulève des inquiétudes quant à l'impact sur les emplois traditionnels et remet en question si cette transformation vise réellement à améliorer les services ou bien à réduire les coûts à court terme au détriment de la valeur à long terme pour les client.e.s et les employé.e.s, soulevant ainsi des questions fondamentales quant à la vision à long terme de notre entreprise.. Il est essentiel de veiller à ce que cette acquisition ne compromette ni l'emploi ni la qualité des services tout en poursuivant la numérisation de l'industrie car nous sommes à une époque où l'I.A. prend de plus en plus de place dans nos vies professionnelles avec :

- **Automatisation accrue** : L'introduction de l'IA dans nos centres d'appels peut entraîner une automatisation accrue de certaines tâches. Alors que cela peut sembler bénéfique en termes d'efficacité, mais cela pourrait surtout entraîner des pertes d'emplois, dans un secteur déjà vulnérable par le fort turn over, pour certains d'entre nous. **SUD Solidaires** se doit de veiller à ce que Teleperformance garantisse une transition juste et équitable pour tous les conseillers qui pourraient être affectés.
- **I.A. dépendance** : **SUD Solidaires** souligne que cette dépendance va compromettre la qualité de l'interaction client en réduisant l'aspect humain des services offerts. Les clients vont se retrouver face à des systèmes automatisés impersonnels au lieu de véritables agents humains, ce qui peut nuire à la satisfaction client.
- **Surveillance constante** : L'utilisation de l'IA. peut également entraîner une surveillance constante de nos actions et de nos performances. Il est essentiel de rappeler que nous avons le droit à notre vie privée et à un environnement de travail respectueux. **SUD Solidaires** se doit de s'assurer que Teleperformance utilise ces technologies de manière éthique et transparente, en respectant nos droits fondamentaux.
- **Biais algorithmique** : L'IA. repose sur des algorithmes qui peuvent être sujets à des biais. Cela signifie que certaines décisions prises par l'IA peuvent être injustes ou discriminatoires. **SUD Solidaires** devra exiger que Teleperformance mettent en place des mesures pour prévenir et corriger ces risques, afin de garantir l'égalité des chances pour tous.

En tant que salarié.e.s, nous avons le pouvoir de faire entendre nos voix et de défendre nos droits. Voici quelques actions que nous pouvons entreprendre collectivement :

1. **Organisons-nous** : En rejoignant **SUD Solidaires**, un syndicat de lutte et de terrain, nous pouvons défendre collectivement nos droits et faire valoir nos préoccupations auprès de Teleperformance et des autorités compétentes.
2. **Eduquons-nous** : Il est du devoir de **SUD Solidaires**, de vous informer (sur ces implications dans les centres d'appels afin de mieux comprendre les enjeux), de protéger vos intérêts et que nous puissions trouver des solutions adaptées.
3. **Exigeons la transparence** : Demandons à Teleperformance de divulguer les détails de l'utilisation de l'IA. dans nos processus de travail, y compris les critères d'évaluation, pour éviter tout biais injuste.
4. **Plaidons pour une IA éthique et équitable** : Avec **SUD Solidaires**, faisons pression pour que l'IA. soit utilisée de manière responsable, en respectant nos droits et en réduisant les risques de discrimination et pas de manière à nous faire perdre notre travail comme les 200 salarié.e.s de l'entreprise de veille médiatique Onclusive (ou les 300 millions autres d'emplois dans le monde possiblement menacés par ce changement technologique !!!)

C'est en restant vigilant.e.s, face à ces nouvelles technologies, et uni.e.s et mobilisé.e.s que nous pouvons faire en sorte que l'Intelligence Artificielle améliore, plutôt qu'entrave, nos conditions de travail déjà bien difficile !

Alors, dès aujourd'hui, adhérez à SUD Solidaires afin, qu'ensemble, nous anticipions les risques de demain et défendions notre droit à un avenir meilleur !