

L'intelligence artificielle, au service de...

Ton « match » sur Tinder, le chatbot qui t'accueille sur le site des impôts, ton fil d'actus sur Facebook ou Twitter, l'écriture du devoir d'histoire du fiston ou la création d'image, voire de vidéos pour animer l'anniversaire de mamie... L'intelligence artificielle (IA) est partout et nous y sommes toutes et tous confrontés quotidiennement, parfois sans même le savoir.

Mais l'IA c'est quoi ? S'il n'existe pas de définition universelle, le Larousse la définit comme l'ensemble des théories et des techniques mises en oeuvre en vue de réaliser des machines capables de simuler l'intelligence humaine. Pour simplifier : 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. Par exemple, les entreprises de notre secteur déploient depuis des années des outils faisant appel à l'IA avec des impacts importants, voire irréversibles sur nos métiers, nos missions et nos conditions de travail. Les dernières avancées en matière d'intelligence artificielle, ont permis le développement du traitement du langage naturel, une discipline qui permet aux machines, aussi appelées « bots », de comprendre le langage des humains lorsqu'ils s'expriment naturellement. Cela favorise l'émergence de systèmes conversationnels basés sur l'intelligence artificielle et appliqués aujourd'hui dans de nombreux processus de communication entre les personnes et les machines. Vous l'aurez compris, les Chatbots ou Callbots qui filtrent les appels les moins complexes sont déjà bien présents tout comme l'analyse des appels (speech analytics), permettant d'étudier les conversations afin d'aider à « améliorer » l'efficacité et la qualité des activités. C'est aussi, dans certains cas, le retour de propositions d'ébauche ou de formulations de réponse via la recherche dans de grandes bases de données.

Dans tous les milieux professionnels le recours à l'IA s'amplifie : profilages de candidats et candidates pour répondre aux offres de postes, création d'images, de texte ou de vidéo... La question centrale, comme avec l'arrivée des machines-outils dans les usines concerne évidemment l'emploi. Alors, allons-nous tous nous faire remplacer par des robots ? Ce n'est pas si simple que cela, d'autant plus que pour l'instant nous n'en sommes qu'au début de l'histoire. Nous avons décidé de poser la question à une intelligence Artificielle de type ChatGPT pour voir comment il voyait son avenir, enfin le nôtre, voici sa réponse en 4 points :

« 1. Réduction des coûts de main-d'œuvre : l'intelligence artificielle peut automatiser certaines tâches répétitives et simples, ce qui permet de réduire le besoin en agents humains. Cela peut entraîner une réduction des coûts liés à l'embauche, à la formation et à la gestion du personnel.

2. Amélioration de l'efficacité opérationnelle : Les systèmes d'intelligence artificielle peuvent traiter un grand volume d'appels de manière simultanée et rapide. Cela permet de réduire les temps d'attente pour les clients et d'optimiser l'utilisation des ressources,

ce qui peut se traduire par une réduction des coûts opérationnels.

3. Prise en charge des demandes basiques : Les chatbots et les assistants virtuels basés sur l'intelligence artificielle peuvent répondre aux questions simples et fréquemment posées par les clients. Cela permet de libérer les agents humains pour se concentrer sur des tâches plus complexes et à plus forte valeur ajoutée, réduisant ainsi les coûts liés à la gestion des demandes basiques.

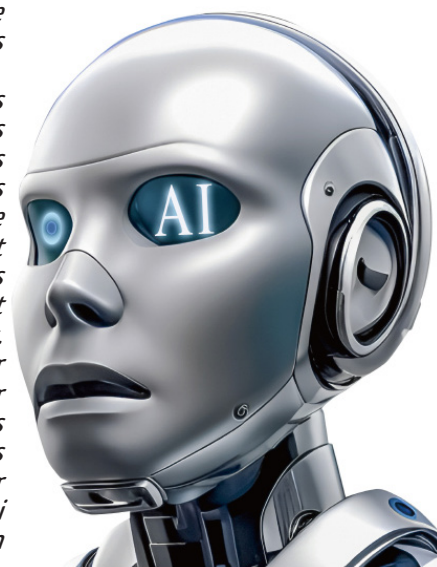
4. Amélioration de la satisfaction client : En offrant des réponses rapides et précises, l'intelligence artificielle peut contribuer à améliorer la satisfaction client. Une meilleure satisfaction client peut se traduire par une réduction des coûts liés aux réclamations et aux retours, ainsi que par une fidélisation accrue des clients.»

Tout cela est un peu « froid » comme réponses, mais représente bien l'avenir de notre secteur. Pour l'instant, l'IA n'est pas sûre à 100%, car sa conception repose avant tout sur de la donnée (data) et donc peut être source d'erreur, de discriminations sexistes, racistes, LGBTQIphobes... Par exemple Amazon a été épinglé suite au recrutement biaisé de ses personnels sur certains postes techniques. L'algorithme, entraîné sur des CV d'hommes, jusque-là majoritaires sur ces postes, écartait de fait les candidatures féminines. Cela veut aussi dire qu'en fonction du niveau de tâches l'humain reste encore la meilleure intelligence pour effectuer un travail, car il ressent, il réfléchit avec un minimum d'intuition...

L'IA ne va pas nous remplacer de suite et d'ailleurs l'ensemble des gourous du secteur qui avait prévu la fin du secteur des centres d'appels en France à cause des délocalisations, puis de la disparition de la voix aux profits des chats, sms et mails, se sont bien trompés. L'IA génère non pas la disparition du travail, mais son déplacement. Pour fonctionner, les algorithmes de l'intelligence artificielle ont besoin d'être entraînés. Ce travail d'entraînement est réalisé par des humains : les utilisateurs, les travailleurs de plateformes (type Uber), ou les travailleurs du clic...

Alors, à nous d'écrire l'avenir car à la fin le problème n'est pas la disparition des tâches, mais bien la répartition du temps de travail économisé et la répartition des richesses....

**Et là ce sont encore
les travailleurs-ses qui décident !**



Concentrix-Webhelp : ne « venez pas comme vous êtes »

Avec la fin de l'été, les plus frileux se couvrent avec leurs beaux cols roulés et pantalons triple épaisseur. Pour d'autres, le côté venez comme vous êtes de Mac Do n'a pas de saison... Sauf que chez Concentrix-Webhelp, la mode vestimentaire obéit à des critères très spécifiques !

En effet, en septembre sur le site du groupe situé dans le Calvados, des salariées se sont vu reprocher leurs tenues de travail. : jupe trop courte, crop-tops, shorty, bretelle de soutien-gorge visible ou marque du slip devinable... Tout cela accompagné de propos déplacés, pour ne pas dire humiliants. Pour **SUD-Solidaires**, on est à la limite du harcèlement quand on dévisage, pour ne pas dire scrute, le corps d'une femme afin de le juger, et ce de manière répétée.

La direction ne peut même pas se reposer sur le règlement intérieur (R.I.) et le code de conduite de la société pour se trouver un axe de défense, puisque le R.I. n'interdit que les tongs.

Une salariée, devant ses collègues, a même été invitée à rentrer chez elle afin de se changer ! L'interdiction de reprendre la production sans changement de sa tenue est pour notre syndicat un acte grave, stigmatisant et dégradant. Etrangement, un décolleté plus que profond gêne beaucoup moins les yeux de la direction

du groupe... Ces interdictions ne concernent évidemment que les collègues femmes, vu qu'un pantalon très très moulant (genre cycliste) permettant « la mise en valeur » de l'Homme est, au contraire, accepté.

Est-il nécessaire de rappeler que nous sommes en 2023 et plus en 1850. Jusqu'où compte aller Webhelp dans ses violations manifestes des libertés individuelles des salarié-es ? Nous avons exigé que l'entreprise cesse de s'en prendre aux femmes et stoppe ses jugements et les humiliations qu'elle fait subir aux collègues.

La direction conteste le fait que l'entreprise stigmatise les femmes et indique que les faits ne sont pas récurrents (et ?). Puis, que certains propos déplacés ont été tenus par des femmes sur d'autres femmes et que donc cela ne peut pas être du sexisme. Tout en ajoutant : « Le chef de projet est dépositaire du rôle de l'employeur et c'est lui qui peut déterminer si la tenue convient ou non », puis si « elle est pas professionnelle ». C'est vrai que pour prendre des appels avoir un pull col roulé ou un crop-tops cela joue beaucoup... Le problème



dans la logique de Concentrix-Webhelp c'est justement que leurs chefs sont dépositaires de l'ordre moral imposé par l'employeur. Chefs, qui, au passage, sont essentiellement... des hommes !

En conclusion, une politique sexiste reste une politique sexiste... Vouloir sexualiser le moindre bout de peau (ou de tissu) de nos collègues femmes est déplorable. La multiplication des dossiers portant sur le sexisme, y compris de harcèlement, ne peut que nous interroger sur la politique menée par la direction de ce groupe.

Le Compte Personnel de Formation ! Juridique !

Depuis plusieurs années, les réformes sur la formation professionnelle s'accumulent au détriment des salarié-es. Du Droit Individuel à la Formation créé en 2004, permettant de cumuler des heures, nous sommes passés au CPF et à la monétisation de ce droit puisqu'à présent nous cumulons des euros. Pour nous, la réforme de 2018 a renforcé la marchandisation et la fin de l'intermédiation de la formation sans mettre en avant le conseil en évolution professionnelle, pourtant gratuit et précieux.

Deux liens pour l'utiliser :

Site web : www.moncompteformation.gouv.fr

L'application : Moncompteformation

Depuis plusieurs mois la mise en place d'un reste à charge dans le cadre du compte personnel de formation (CPF) est étudiée par le gouvernement. Le Ministre du travail a annoncé le 31/10/23 vouloir y travailler en début d'année 2024. Pourquoi ? Sous couvert d'économies, le gouvernement désire s'attaquer à l'enveloppe consacrée au CPF (moins de 3 milliards), alors que celle de l'apprentissage atteint 10,5 milliards d'euros (auxquels il faut ajouter 4 milliards d'euros d'aides aux entreprises, financés hors budget de France Compétences). Les entreprises bénéficient d'aides massives à l'apprentissage sans conditionnalité dans l'accompagnement et la qualité de la formation...

Cette mesure qui est toujours en attente d'un décret d'application est toujours aussi floue,

même si le ministre a déclaré qu'un « certain nombre d'utilisateurs du CPF seront dispensés de cette participation financière notamment lorsque l'utilisation [du CPF] se fait dans le cadre du plan de développement des compétences ou du conseil en évolution professionnelle ».

A première vue, le montant sera un forfait de « l'ordre de quelques dizaines d'euros » qui sera décidé après concertation avec les partenaires sociaux (sic). Celle-ci aura lieu « au printemps 2024 ». En tout cas, pour ceux qui se réjouissaient de pouvoir passer le permis poids lourds ou moto via le CPF (à partir du 1er janvier) ou voulaient tout simplement se former pour suivre une nouvelle carrière, ils devront se dépêcher avant ce nouveau coup de bâton du gouvernement.



Il est temps que les travailleurs et travailleuses puissent être conseillé-es et se former sur leur temps de travail sans avoir à payer. **SUD-Solidaires** exige toujours au niveau de la Branche un abondement supplémentaire de la part des entreprises au compte CPF des salarié-es, ce afin de permettre l'évolution de chacun-e. En attendant, si vous voulez éviter cette nouvelle ponction du gouvernement il est encore temps d'agir !

Teleperformance doit tirer la chasse d'eau sur ses pratiques avariées !

Nous sommes en 2023 et pourtant on se croirait revenu en 2016... Comme à maintes reprises dans le passé, la direction de Teleperformance essaie de limiter les salarié-es à un rôle de robot sans émotions, sans sensibilité et surtout sans besoins !!

En effet, les dirigeants veulent que les salariés prennent leur pause toilette uniquement dans les 30 minutes de la pause journalière légale, ce qui est totalement illégal vu que c'est déjà confirmé par la loi et plusieurs juges (par ex : C. prud. Quimper 18 mars 1996 n°95-433) que les besoins physiologiques ne peuvent être limités par l'employeur).

Risque de santé majeur pour les salarié-es

C'est aussi un problème de santé car le fait de se retenir peut avoir de graves conséquences sur celle-ci, comme par exemple une infection

urinaire, une cystite, des calculs rénaux, un reflux vésico-urétéral, un fécalome ou une perforation gastro-intestinale.

En outre, un-e salarié-e qui aura une envie pressante, sera moins concentré-e sur ses appels et donc moins performant-e, donc la direction par ses actes liberticides sabote les activités. A la fin ce seront les mêmes personnes (RH, chefs de projet...) qui voudront sanctionner les salarié-es pour absentéisme ou manque de résultats.

Est-ce que ces pratiques sont bien légitimes pour le leader mondial des centres d'appels qui ne cesse de se glorifier de ses certifications « Great Place To Work » :

-Pression sur les salariés qui dépassent les 30 minutes journalières de pause

-Débriefts en demandant les raisons de ces pauses toilettes, allant jusqu'à demander aux dames si elles ont leurs règles !

-Formulaire d'action qui est dans le dossier du salarié et qui permet, si besoin, de le licencier.

Une fois de plus, Teleperformance essaie de passer en force au mépris de la loi et des condamnations qu'elle a eues par le passé...

SUD-Solidaires a exigé que la direction arrête cette pression sur les salariés et remette l'onglet « pause toilettes sur tous les outils, comme cela existait auparavant. Depuis, la direction a dans une partie des sites a fait le choix de revenir en arrière, en assurant qu'il n'y aurait plus ce flicage pipi si les salarié-es ne dépassaient pas la limite du raisonnable.

La semaine de 4 jours : Bonne idée ou de la poudre aux yeux ?

Depuis des années, notre syndicat « porte » la semaine de 4 jours avec réduction du temps de travail comme une des revendications majeures. Le sujet prête souvent à rigolade, pourtant cette question revient régulièrement dans le débat politique français avec par exemple les 35 H en 2000 (sans perte de salaire) ou la cinquième semaine de congés payés et les 39H en 1982.

A l'inverse, pour les patrons et certains médias, la dégradation de nos conditions de travail semble toujours souhaitable pour résoudre les problèmes de chômage et « améliorer » notre niveau de vie. Le « gagner plus » se résume bien souvent à « travailler plus », car pour redistribuer les gains issus de l'augmentation de la productivité, il n'y a plus personne !

Pour rappel, en 1906 le repos dominical devenait obligatoire, alors qu'aujourd'hui nos patrons essaient d'obtenir l'autorisation de faire du dimanche un jour comme les autres. En 1919, la journée maximale de travail passe à 8 heures, alors qu'aujourd'hui... En 1936, c'est la semaine des 40 heures qui devient la norme, alors qu'aujourd'hui certains centres d'appels sont régulièrement à 44 heures, voire plus...

Le droit, comme notre niveau de rémunération et l'organisation du temps de travail, est un éternel combat dont le rapport de force détermine l'issue.

Avec la baisse du chômage et les difficultés majeures de recrutement de quelques entreprises, certaines s'essayaient à innover socialement et à se lancer dans différents projets pour attirer du monde. Le télétravail est par exemple un des moyens pour étendre sa zone de recrutement à des départements limitrophes ou donner un « confort » qui ferait la différence. Armatis, par exemple, est une des premières entreprises du secteur à faire le choix de la semaine de 4 jours.



Comme son nom l'indique, la semaine de 4 jours consiste à travailler 4 jours au lieu de 5. Les salariés bénéficient ainsi de 3 jours de repos au lieu de 2. Evidemment, la tendance n'est pas encore à la baisse du temps de travail pour aller aux 32H, encore que des contrats de 28H, 30H ou 32H sont proposés, mais malheureusement avec une baisse du salaire. Parfois c'est aussi combiné avec le télétravail : 3 jours à la maison et une journée sur site.

Afin de faire avancer le débat, nous avons réalisé deux propositions, la première étant celle vers laquelle nous désirons aller et, la seconde étant, celle permettant d'avancer un peu sur la question :

- Réduction du nombre d'heures de travail hebdomadaires en passant d'une semaine de 35 heures à une semaine de 32 heures, et ce sans perte de salaire : les salarié-es travaillent alors 8 heures par jour et bénéficient d'un jour de congé supplémentaire. L'entreprise s'y retrouve largement avec l'augmentation de la productivité et la baisse du turn-over et de l'absentéisme.

- Augmenter le temps de travail journalier : les employeurs répartissent les 35 heures prévues dans le contrat de leurs salarié-es sur 4 jours au lieu de 5 (d'où la possibilité de faire des journées de 9H dans ce cas et

uniquement ce cas). Pour nous, cela devait être la seule possibilité pour l'employeur de dépasser le temps de travail de 8 heures par jour, si on désire préserver la santé des salarié-es et la qualité des appels. La journée de repos supplémentaire aiderait à accepter les journées de 9H déjà très répandues sur le secteur.

Cette idée n'est pas nouvelle, et s'inscrit pleinement dans une organisation du temps de travail alternative qui, notons-le, ne convient pas forcément à tout le monde et doit être laissée au choix de chaque salarié-e.

Depuis la crise sanitaire nombre de salarié-es s'interrogent sur la place du travail dans nos vies respectives. La semaine de 4 jours peut sembler répondre partiellement à ce besoin de redonner du sens à nos vies. Elle doit être réfléchie, posée dans un cadre large du temps de travail et de son organisation, mais aussi des conditions de travail et sans oublier l'exercice de nos métiers.

30 millions d'amies et un patron !

Sur les plateaux d'un centre d'appels, plusieurs types de parasites peuvent s'infiltrer... dont les puces de moquette, les punaises, les souris ou les cafards... Par exemple, à Intelcia Angers, des souris cohabitaient avec des salarié-es en salle de pause. La situation la plus fréquente reste les puces, voire les punaises... En effet, depuis des années, nous avons sur une multitude de sites ayant régulièrement leurs visites ! Dans les derniers lieux touristiques des petites bêtes, nous avons entre autres : Intelcia Amiens, Convers, Armatis 62, Konecta 80, Prochèque Nord Villeneuve d'Ascq... Vu la profusion de ces petites bêtes sur nos plateaux, on pourrait se demander si ces parasites ne sont pas un peu les animaux de compagnie de nos dirigeants. Webhelp Caen battant le record puisque le site a cumulé cafards, punaises, puces et, il y a fort longtemps, la gale avait même fait un petit coucou !

Alors certes, le risque zéro n'existe pas, surtout quand on a des centaines de salarié-es qui circulent quotidiennement dans un lieu parfois avec de la moquette. Mais pour nous, la zéro prévention est inadmissible... Un entretien et une vigilance continus sont essentiels pour empêcher les nuisibles de pénétrer dans les locaux. Les directions devraient prévenir ces situations par des nettoyages en profondeur réguliers, y compris avec un traitement.

Et que dire de la zéro réaction ? C'est sans doute le pire et pour autant nous le constatons si souvent... Malgré les infections, aucune réaction de certaines entreprises alors que l'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité ou la santé physique et mentale de ses employé-es (L. 4121-1 du Code du Travail) ! Pourquoi ne font-ils rien ? C'est simple, entre « fermer un site quelques heures » et notre santé...

L'humain ne pèse pas bien lourd !!!

Pourtant, toute infection doit être traitée rapidement et efficacement avant qu'elle n'ait

la possibilité de se propager. Récemment sur un site concerné par une invasion de petites bêtes, des salarié-es appuyé-es par notre syndicat se sont retiré-es de leur poste de travail, car ils avaient des raisons valables de croire qu'il existait un danger grave et imminent (D.G.I.) pour leur santé. Lorsque l'on voit les collections de piqûres de certains collègues, nous ne pouvons qu'être inquiets devant ce manque de réactivité et de prévention.

Tout cela entraîne parfois des complications, la suite pouvant être la propagation au foyer des salarié-es, avec parfois des allergies.

Devant cette offensive cumulée de notre syndicat et de l'Inspection du travail, la direction a enfin accepté de faire un nettoyage en profondeur de la moquette le dimanche suivant !

Pour **sud-Solidaires**, cette légèreté sur la question de la santé de leurs salarié-es révèle un peu plus la vision moyenâgeuse d'une partie des patrons du secteur. Il serait si simple de faire de la prévention et d'agir avec rapidité, d'autant plus que la majorité des entreprises peuvent utiliser la possibilité du télétravail exceptionnel... Par exemple, Konecta Le Mans a fermé son site pendant de longues semaines pour refaire la toiture, alors que pour les puces...

Nos vies, pas leurs profits !



2023 : Intelcia presque sur le podium !

Voici le nouveau classement du marché français des centres d'appels publié par le syndicat des patrons (SP2C). Nous l'avons juste mis à jour des fusions, ce qui ne le rend pas ultra exact. Si l'ordre ne change pas, le chiffre d'affaires (et nombre de positions) de Concentrix (qui a racheté Webhelp) devrait être un peu supérieur car le classement excluait, la société basée à Angers (Maine et Loire) et en Tunisie.

Le Top 5 français continue de s'envoler et creuse l'écart avec Armatis devenu bien seul parmi les grands. Son rachat avorté avec Konecta génère beaucoup d'interrogations sur son avenir à l'heure de l'arrêt de ses activités au Portugal. Si la fusion Majorel / Teleperformance écrase la marché, Intelcia a la plus forte croissance avec 19% après Bluelink et ses 24%, ou Outsourcia et ses 41%.

	Chiffre d'affaires marché français 2022 (K€)	nombre moyen de positions en France 2022	Nombre moyen de positions offshore 2022
Teleperformance	790606	7469	15269
Concentrix-Webhelp	508556	3654	18579
Konecta	364930	5556	7674
Intelcia	362229	3053	14873
Foundever	349793	4165	6211
Armatiss	181905	5037	1890
Bluelink	70600	450	715
Outsourcia	37609	250	2650
Tersea	35200	479	845
Euro CRM	30200	335	1480
VIPP Interstis	26071	49	2880
Pro Direct	21565	650	
Voxens	21300	480	250
Teletech International	20900	750	150
Myopla Groupe	18862	280	1390