



CSEC du 23 septembre 2021

AVIS DE LA CGT POLE EMPLOI sur le projet « Contacts Via Messages »

Une fois de plus, la Direction Générale ne nous présente pas un projet dans sa globalité. Elle se contente de nous demander notre avis quant au déploiement d'un nouvel outil qui aurait pour objet principal « *de faire évoluer l'outil de gestion des mails ... en ayant aussi recours à de l'analyse sémantique issue de l'Intelligence artificielle (IA)* ».

Une fois de plus, la Direction Générale saucissonne les dossiers en présentant CVM comme n'étant qu'un simple outil ayant pour vocation de « faciliter » la tâche des conseillers et de « leur faire gagner du temps ».

Cet outil vise, dans sa présentation, à « *identifier l'expéditeur du mail et l'objet de sa demande et à préparer des suggestions de réponses* ».

Chacun l'aura compris, **la CGT n'est pas fan du déploiement d'outils qui se proposent de « faire à la place du conseiller » par des processus d'automatisation utilisant, qui plus est, l'intelligence artificielle.**

Pour la CGT, « faire gagner du temps au conseiller en faisant à sa place » :

- C'est **la négation de nos métiers, de notre qualification** par la transformation des conseillers en agents « *presse-bouton* » ;
- C'est encore plus de **déshumanisation** dans la relation avec les usagers avec l'envoi de réponses « *normalisées* » pas toujours adaptées à la situation ;

CVM, ça serait donc « *gagner du temps* » à la seule condition de laisser l'outil répondre à notre place. **Comment un agent va-t-il pouvoir expliquer qu'il choisit de s'exonérer de l'outil pour apporter des réponses réellement personnalisées ?**

Et ce temps gagné ? Certes, nous pourrions imaginer que la Direction Générale l'utiliserait pour **satisfaire notre revendication CGT de réduire le temps de travail à 32H/hebdo sans perte de salaire.** Soyons lucide, la crainte est plutôt qu'il soit prétexte à **augmenter la charge et à intensifier encore un peu plus notre travail.**

La CGT Pôle emploi l'affirme : la Direction générale avance masquée.

Les différents dossiers et projets qu'elle nous présente « *un par un et au fil de l'eau* » forment bien un ensemble cohérent.

Sous couvert de modernité et de réduction de la dépense publique, la Direction Générale considère une fois de plus que le recours aux outils numériques et/ou à l'intelligence artificiel serait l'Alpha et l'Omega de toute activité.

Puisque c'est à l'opposé de notre conception des missions et de la façon de les rendre dans l'intérêt des usagers, la CGT Pôle emploi et ses éluEs au CSEC votent contre le projet « Contacts Via Messages ».

Avis du CSEC :

CONTRE : 15 (CGT, FO, SNU, STC) – **POUR : 7** (CFDT, CGC) – **Abstention : 1** (SNAP)