



# L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE CHEZ TP

## DESTRUCTION MASSIVE DE NOS EMPLOIS ?

Asnières le, 13 Mai 2024

Fin Février 2024, l'entreprise Suédoise « KLARNA » a créé un assistant virtuel basé sur l'Intelligence Artificielle. Pour information, cet outil est capable de remplacer 700 Conseillers Clients 24h/24,7 jours/7. C'est l'une des causes de la chute brutale de la valeur de l'action TP sur les marchés financiers de près de 30%.

### Est-ce la seule menace sur nos emplois ? Malheureusement non ...

Le mercredi 24 avril 2024, la direction a présenté aux élus du CSE un outil basé sur l'Intelligence Artificielle pour optimiser, améliorer et accélérer le traitement des mails.

#### PROCESSUS D'UTILISATION DE CET OUTIL NOMME « TP GENAI »

- Le conseiller « copie-collé » le contenu d'un courrier émis par un client dans l'interface de l'outil, qui analyse et synthétise les données clés pour élaborer une réponse adaptée avant de générer une réponse à partir de mot clé suggéré par l'utilisateur.
- Le conseiller relit et envoie cette réponse formatée par e-mail.

Les capacités de cet outil sont telles qu'elles lui permettent de répondre à des courriers rédigés dans différentes langues, même celles utilisant d'autres alphabets. Fini la « prime de langue » ...

Les préoccupations de la **CGT** sont légitimes. Il est important de prendre en considération les risques que cette technologie basée sur l'Intelligence Artificielle peut entraîner pour les salariés. **Il existe une forte probabilité qu'il soit utilisé à court ou moyen terme comme une solution de remplacement des salariés dans certaines tâches. Cela pourrait conduire à des suppressions de postes ou encore pour faciliter la délocalisation complète d'activités qui étaient confrontées à la barrière du langage...**

### IL EST URGENT QUE NOUS MESURIONS L'IMPACT QUE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE VA AVOIR SUR NOS VIES PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES !

### LA CGT EXIGE DE LA DIRECTION DES GARANTIES SUR LE MAINTIEN DES EMPLOIS ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL DES SALARIÉS !

Il est crucial que la Direction apporte des garanties aux salariés :

- En s'engageant fermement et durablement sur les objectifs réellement poursuivis par l'introduction d'une telle technologie
- En garantissant que cela n'aboutira à aucune suppression de postes puisqu'elle affirme qu'il ne sera utilisé que comme un outil d'aide aux Conseillers Clients.

Pour rappel, *Teleperformance France* vise une économie qui passe par une baisse des effectifs puisque la Direction a projeté une réduction de plus de 3 Millions d'euros le coût de la masse salariale.



@ CGT\_TPF ([www.twitter.com/CGT\\_TPF](https://www.twitter.com/CGT_TPF))



@ CGT Teleperformance France | Facebook

Malika GHRIB Déléguée Syndicale Centrale 06.47.09.81.27 [malika.moussous@neuf.fr](mailto:malika.moussous@neuf.fr)

Samira ALAOUI Déléguée Syndicale Centrale Adjointe 06.69.77.11.52 [samira.marot@gmail.com](mailto:samira.marot@gmail.com)

