



Avis motivé du CSEC du 23 et 24 septembre 2020

« Les élus du CSEC tiennent tout d'abord à souligner que l'introduction de cet assistant conversationnel correspond à l'introduction d'un nouvel outil boosté à l'Intelligence artificiel au sein de notre entreprise.

Les Élus regrettent :

- Que la consultation de ce projet ait lieu avant la mise en place du pilote qui démarre fin septembre.
- Que la durée du test ne soit que de 1 mois
- Que, contrairement à ce qui avait été annoncé au CSEC du 22 juillet, les résultats du test ayant eu lieu entre mars et mai 2019 n'aient pas été communiqués
- Que, contrairement à ce qui avait été annoncé au CSEC du 22 juillet, aucun accès à l'outil n'ait été donné aux élus afin qu'ils puissent l'appréhender et saisir son apport réel pour leurs salariés.
- Que la direction ne reconnaisse aucun impact sur les conditions de travail, pas même une amélioration de celles-ci.
- Que la direction n'ait pas convoqué la CSSCT C sur un sujet aussi important.

Au cours des débats les élus CSEC ont pu relever les éléments suivants :

- D'abord déployé sur 2 activités puis 4 en tout, la direction indique "qu'elle souhaite surtout ré-utiliser la technologie pour la mettre en œuvre dans la lecture des mails assez simples pour un être humain...". Les élus comprennent ainsi que l'introduction de cet outil pourra avoir des répercussions importantes (positives ou négatives) au sein de l'entreprise.
- La direction s'est engagée à ce que l'introduction de cet outil n'ait pas d'impact sur les effectifs et assure que ce chatbot viendrait en complément des SVP.
- La direction s'est engagée à ne pas utiliser cet outil pour répondre aux questions des clients.
- L'évolution de cet outil au sein de notre entreprise sera directement liée aux besoins et attentes des salariés. Cela ne nous donne aucune visibilité sur son mode de développement ni sur les activités qui pourraient, à termes, être concernées au sein de LCL.

Les élus du CSEC ont conscience que cet outil peut offrir un véritable appui aux salariés du réseau. Cependant, afin que l'introduction de cet outil soit positive pour notre entreprise et ses salariés, les élus CSEC LCL demandent :

- A n'être aujourd'hui consultés que sur la mise en place du pilote.
- A être informés et consultés sur le déploiement de cet outil sur les activités Crédit Immo et IARD, après ledit pilote. Cette information devra leur permettre de tester l'outil comme la direction s'y était engagée.
- A être informés et consultés à chaque fois que cet outil sera élargi à d'autres activités. Cette information devra contenir des éléments précis tels que la nature des activités embarquées, le retour d'expérience des salariés...

Cette résolution vaut avis motivé et vœux du comité social et économique central. Nous rappelons à la direction qu'elle doit rendre compte, en le motivant, de la suite qu'elle entend donner aux vœux du Comité exprimés dans la présente résolution. Le Comité informera les salariés des propositions qu'il a faites et des suites que la direction entend leur donner. ».

16 votants dont :

M Lionel PICHODO

Pour : 16

Contre : 0

Abstention : 0

Ne prend pas part au vote : 9

Secrétaire Général du CSEC LCL