



—W COURT-CIRCUIT W—

La Poste et WhatsApp, une histoire triste

Désolant. Voilà le mot qui nous vient à l'esprit en lisant le communiqué de presse de La Poste, daté du 5 juin dernier. Dans ce long texte, intitulé «Recrutement: pourquoi La Poste mise sur WhatsApp et l'IA», l'entreprise se vante d'utiliser les dernières technologies pour embaucher du personnel et trier les dossiers. Et à notre sens, pas grand-chose ne va dans cette histoire.

La Poste l'affirme, pour postuler, les candidats potentiels sont demandeurs d'interactions via WhatsApp. L'entreprise utilise cette messagerie en y insérant un outil automatisé de questions-réponses permettant, dit-elle, «d'aborder les principaux points dont il est généralement question lors du processus habituel, mais de manière plus accessible, plus simple et plus rapide».

D'abord se pose la question de l'utilisation d'une messagerie appartenant à une multinationale, Meta, très souvent épinglée sur son manque de respect des données personnelles. Bien sûr, La Poste cherche à atteindre le plus grand nombre via ce service. Cela fait «jeune», «cool», mais ce n'est pas du tout exemplaire.

On peut aussi, en parallèle, s'interroger sur les compétences numériques, ou leur absence supposée par La Poste, des candidats à des emplois. L'entreprise affirme rendre son recrutement le plus facile possible, permettant de postuler sans se connecter, levant ainsi «une grande partie des obstacles qui empêchent certaines personnes d'aller jusqu'au bout du processus de candidature». Les candidats sont-ils si inaptes numériquement qu'ils ne parviennent pas à postuler via le site web de La Poste? Ou cette dernière sous-estime-t-elle leurs compétences?

Les questions sont nombreuses, sans parler des risques posés par l'utilisation de l'intelligence artificielle pour trier les dossiers.

Alors que La Poste supprime de nombreux offices, elle ferait sans doute mieux de mettre toute son énergie pour mieux accompagner ses clients les moins à l'aise avec le numérique, et qui se retrouveront bientôt face à des bureaux fermés. Une tâche sans doute beaucoup plus compliquée que de créer un chatbot sur WhatsApp... ■

ANOUGH SEYDTAGHIA

✕ @Anouch

