

13 novembre 2025

Intelligence Artificielle Relation Client et avenir d'Orange

Alerte rouge sur la surveillance algorithmique !

Mon Assistant IA (MAIA)

- Formation au rabais : 15 mn de e-learning + 30 mn d'atelier
- L'IA surveille puis suggère quoi dire et quoi faire pendant l'appel
- Transcription et analyse automatique des conversations

Accompagnement Personnalisé du Conseiller

- 50% de vos appels sont enregistrés de façon aléatoire
- L'IA effectue une analyse automatique de votre "performance"
- Le manager reçoit des alertes relatives à vos "défaillances"

Alerte rouge sur la Criticité MOYENNE pour MAIA et sur la Criticité FORTE pour l'APC

Aucun impact sur l'emploi = Mensonge !

la direction confirme régulièrement que l'IA permet de traiter plus d'appels avec les mêmes effectifs, ou le même volume d'appels avec moins d'effectifs.

Pour la CGT FAPT les gains de productivité doivent permettre d'améliorer les conditions de travail, notamment par la réduction du temps de travail, l'embauche et l'augmentation des salaires.

Des risques réels pour les salariés

Si l'algorithme est paramétré pour imposer la décision au salarié et non l'inverse, l'automatisation des relations ne peut que générer une diminution l'autonomie professionnelle et une perte du savoir-faire. S'ajoute le stress permanent inhérent à l'analyse et l'évaluation robotisée des appels.

Évaluation automatisée : les algorithmes sont les juges.

Formation ridicule = Salariés en danger !

45 minutes, c'est le temps de « formation » alloué supposé transformer le métier. La CGT-FAPT a réclamé des formations en présentiel avec un accompagnement personnalisé et une baisse des objectifs pendant l'appropriation : refus catégorique de la direction.

Danger sur les données personnelles !

50% des appels sont enregistrés de façon aléatoire; transcription et analyse automatique par l'IA; catégorisation des clients et des salariés.

Ces données confidentielles restent-elles vraiment chez Orange ? Quel droit à l'oubli ? Quelle protection et quels droits collectifs à faire valoir sur ces données et leur exploitation ?



Ce qui se passe aujourd'hui dans les services clients, c'est le laboratoire de demain pour toute l'entreprise.

Au-delà des services clients, c'est le chemin vers la généralisation d'un modèle de management algorithmique pour renforcer la surveillance et la pression sur les résultats qui est entrain de se jouer.

TECHNICIEN.NES : l'IA contrôle via géolocalisation, analyse les interventions et hiérarchise les priorités afin d'optimiser les plans de charges.

CONSEILLER.ES CLIENTS : l'IA évalue les ventes, recommande des scripts de conversation voire note la performance commerciale.

MANAGERS : l'IA mesure l'activité, évalue et note les équipes.... Voir jusqu'à influencer les augmentations salariales et primes.

INFORMATICIEN.NES : l'IA génère le code, automatise les tests, au risque de réduire un métier hautement qualifié en simple operateur.

Ce que la direction REFUSE catégoriquement

Aucune expérimentation, mais déploiement direct et généralisé sans test préalable.

Pas de suivi auprès des IRP : les CSSCT et les CSE des USC et A2P seront tenus à l'écart.

Pas de Comité de suivi paritaire.

La CGT FAPT exige

- Une transparence totale sur tous les projets intégrant l'IA.
- Une ouverture immédiate d'une négociation sur l'encadrement, la mise en œuvre et le suivi des usages de l'IA - un droit de veto des représentants du personnel.
- Une expérimentation avec volontaires pour chaque projet intégrant l'IA.
- Une formation adaptée digne de ce nom.
- Le droit de refus du salarié.
- Des Garanties sur l'utilisation et la protection des données confidentielles.
- Une consultation obligatoire en CSEC et CSE locaux pour tout déploiement d'outils d'IA impactant l'organisation ou les conditions de travail.
- Des garanties que l'utilisation de l'IA participe au maintien des emplois.

L'IA doit être au service de l'humain et de l'emploi, pas l'inverse.

La CGT FAPT est pour l'innovation, mais avec supervision, cadrage et accord des organisations syndicales.