

Orange: IA et relation client

31 oct. 2025 [Activités télécom](#)

Temps de lecture **4 minutes**



Alerte rouge sur la surveillance algorithmique !

◆ Mon Assistant IA (MAIA)

Formation : 15 mn de e-learning + 30 mn d'atelier :
c'est tout ce qui est prévu !!!

L'IA surveille puis suggère quoi dire et quoi faire
pendant l'appel

Transcription et analyse automatique des
conversations

◆ Accompagnement Personnalisé du Conseiller (APC)

50% de vos appels sont enregistrés de façon
aléatoire

Analyse automatique par l'IA de votre « performance
»

Le manager reçoit des alertes sur vos « défaillances
»

**Alerte rouge sur la Criticité MOYENNE pour MAIA et
sur la Criticité FORTE pour APC**

◆ Ce que la direction nous cache :

« Aucun impact sur l'Emploi » : mensonge. Alors que la direction nous dit 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 en embauchant, en augmentant les salaires et avec la réduction du temps de travail.

Formation ridicule = Salariés en danger. 45 minutes, c'est le temps de « formation » alloué qui va 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.

Les données personnelles des salariés en danger: 50% des appels sont enregistrés de façon aléatoire; transcription et analyse automatique par l'IA; catégorisation des clients et des salariés.

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

Des risques réels pour les salariés

Déshumanisation des relations : perte du savoir-faire et d'autonomie professionnelle. Le salarié ne réfléchit plus, le système d'IA contrôle et décide.

Stress permanent : 50% des appels analysés.

Surveillance généralisée : l'IA détecte les « faiblesses ».

Évaluation automatisée : les algorithmes sont les juges.

Une provocation de plus de la direction ! « Ces dispositifs ne sont pas un projet technique d'outillage et de contrôle [...] mais

avant tout des dispositifs qui favorisent une amélioration de la relation client. »

Traduction : « On vous surveille pour votre bien ». Quand la surveillance devient un "outil d'amélioration" la direction ose tout en affirmant :

« Pas de surcharge de travail » → mais 50% d'appels en plus à traiter sans embauche !!! »

Formation adaptée → 45 mn pour tout comprendre !!!

« Pas de surveillance » → mais des enregistrements et des analyses !!! *

« Aucun impact emploi → alors pourquoi l'IA si ce n'est pour « optimiser » ?

Ce que la direction REFUSE catégoriquement :

Aucune expérimentation = déploiement direct et généralisé sans test préalable.

Pas de suivi en CSSCT locale : les CSE des USC et A2P seront tenus à l'écart du suivi

Pas de comité de pilotage 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

Un Comité paritaire de suivi de l'IA chargé d'évaluer les effets humains, sociaux, éthiques et

environnementaux

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

Ce qui se joue à Orange : Au-delà des services clients, c'est l'avenir de TOUS les métiers d'Orange qui est en train de se jouer, dans l'ombre sous couvert de modernisation et d'amélioration de la relation client. C'est le chemin vers la généralisation d'un modèle de management algorithmique pour renforcer la surveillance et la pression sur les résultats.

Techniciens : l'IA contrôle (géolocalisation), analyse les interventions, hiérarchise les priorités (optimiser les plans de charges).

Conseillers 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.... voire jusqu'à influencer les augmentations salariales et primes.

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

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

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 accords des instances paritaires. La CGT FAPT appelle les salariés à débattre sur le contexte social de l'entreprise et à agir pour exiger l'ouverture de négociation pour répondre aux revendications de manière concrète, pour remettre l'humain au cœur des choix de l'entreprise, pour remettre le service public au cœur de la stratégie de l'entreprise.

Ensemble, sur nos lieux de

travail, organisons-nous et mobilisons-nous pour construire le rapport de force indispensable

[Groupe La Poste CA : Pour les salaires, une autre voix est possible!](#)



[Orange – Interview de 2 de nos candidats CGT aux Élections CA du Groupe](#)



[Orange : En direct de la négociation Qualité de Vie et Conditions de Travail \(QVCT\) N°2](#)

