



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris
Tél : 01 46 79 28 74 - Fax : 01 40 45 51 57
E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : SC/ CL 2020 05 06 – 097

Orange SA
78 rue Olivier de Serres
75015 PARIS

Lettre Recommandée A/R

A l'attention de **Monsieur Nicolas GUERIN**
Secrétaire Général

Paris, le mercredi 17 juin 2020

Objet : Surveillance de l'opinion syndicale des personnels

Monsieur le Secrétaire Général,

Le mercredi 29 avril 2020, Monsieur Eric Bousquet, Directeur des Relations Sociales d'Orange, a procédé à un envoi massif de mails en direction de tous les salariés d'Orange. Ce message est une information quant aux « modalités d'inscription aux newsletters des Organisations Syndicales » incitant les personnels à s'inscrire aux publications des organisations syndicales, la Direction refusant un envoi mensuel à l'ensemble des personnels par chaque organisation, comme cela existait chez Equant ou Transpac avant leur absorption.

Fonctionnellement, l'email aurait donc dû se contenter de proposer les liens hypertextes (URL) vers chacun des sites web syndicaux et plus particulièrement leurs pages d'inscriptions aux newsletters respectives.

Dans les faits, et **sans jamais l'annoncer**, Monsieur Eric Bouquet a réalisé un « **sondage** », et a utilisé un outil adapté à cette fin développé par Orange pour procéder à une collecte d'information et s'assurer un retour des choix qui seront fait par chacun des destinataires de son mail.

L'outil en question s'appelle MSurveys. Il permet de réaliser des sondages en interne comme pour nos clients.

Le choix d'utiliser un outil de sondage (au demeurant totalement inutile) pour s'inscrire à des newsletters ne peut qu'interpeller. Et pour cause. La lecture de la notice permet de comprendre que Monsieur Eric Bousquet a choisi d'utiliser des **fonctionnalités avancées** de l'outil. Par défaut, celui-ci est paramétré pour être « sondage » anonyme et s'affiche obligatoirement comme tel.

... / ...

Ainsi extrait de la notice de MSurveys :

Par défaut les sondages MSurveys sont anonymes, ce qui correspond à la grande majorité des besoins.

Dans certains cas toutefois on veut pouvoir identifier le répondant et/ou disposer de certaines informations de contexte comme par exemple savoir si la personne a répondu via le lien qu'on lui a envoyé par mail ou celui envoyé par SMS.

Ce document propose trois solutions :

- **une solution simple mais limitée** qui consiste à demander au répondant de fournir les informations souhaitées
- **le publipostage intégré** mais qui ne fonctionne que par mail
- **une solution plus avancée** nécessitant d'envoyer des liens personnalisés pour chaque répondant

C'est donc la « solution plus avancée » utilisant le publipostage de mails avec des liens personnalisés qui a été utilisé, ce qui rend possible le suivi de chaque choix/réponse, qui donc n'est plus anonyme. Cela permet de connaître pour chaque personnel ses choix, et cela au-delà du simple comptage (déjà anormal) qu'aurait permis un sondage anonyme.

Fonctionnellement, s'il n'avait s'agit que d'informer les salariés, chaque bouton, renvoyant vers le site des syndicats, aurait été sur le format :

<https://www.cfecgc-orange.org/s-abonner-a-nos-publications.html>

En lieu et place, se glisse entre le salarié et le site du syndicat, le serveur MSurveys qui prélève l'identifiant unique du salarié et le lien concerné (dans le mail d'Eric Bousquet) avant de procéder à la redirection vers le syndicat choisi par le salarié.

Ainsi le lien du mail de Monsieur Eric Bousquet est construit de la manière suivante <https://msurvey.orange.com/api/redirect?surveyId=ospushm&k=e3c84ed440098183&url=https%3A%2F%2Fwww.cfecgc-orange.org%2Fs-abonner-a-nos-publications.html>

k = identifiant unique, différent pour chaque adresse email destinataire du mail de Monsieur Eric Bousquet
url = lien vers la page d'inscription du syndicat choisi

Donc le salarié qui croit aller directement sur le site de la CFE-CGC passe en réalité d'abord sur le site de MSurveys qui enregistre au passage la variable k (ici e3c84ed440098183, correspond à un identifiant unique du destinataire de chaque mail qui a été chiffrée et l'url (ici cfecgc...)).

Pour s'apercevoir du procédé, il faut s'attarder sur le lien qui apparaît quand le pointeur de la souris est au-dessus de l'icône du syndicat avant d'avoir cliqué et surtout de comprendre que le lien hypertexte (ou l'adresse URL) laisse apparaître un serveur intermédiaire de trop par rapport à l'action qu'on s'apprête à faire.

Ainsi tous salariés qui ont cliqué sur un lien pour s'inscrire à une newsletter, ont transmis à la DRH leur affinité syndicale et ce à leur insu.

Contrairement aux obligations relative à la RGPD, il n'y a, sur l'intranet, aucun élément permettant de connaître la finalité et le traitement fait des données collectées. A aucun moment et nulle part le salarié n'est informé ou en capacité de savoir que cette information a été collectée

De par la technicité de ce qui a été déployé, l'absence de condition générale d'utilisation, l'absence de transparence sur le mode de captation, de stockage, d'historique, de sécurité, de l'accès aux données collectées, il y a la volonté, en violation des Lois de notre pays, de procéder à une surveillance de l'opinion syndicale des personnels.

... / ...

En l'absence de réaction de votre part, à savoir une sanction disciplinaire exemplaire des personnes responsables d'un tel traçage, dont Monsieur Eric Bousquet et d'un mail d'information à l'ensemble des salariés sur ce grave incident, le présent courrier sera transmis à la CNIL et au Procureur de la République dans le cadre d'une plainte pénale.

Me Benoist, Avocat de la CFE-CGC Orange se tient à votre disposition.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions de recevoir, Monsieur le Secrétaire Général, l'assurance de nos salutations distinguées.



Sophie FEJOZ
Secrétaire National au Numérique
CFE-CGC Orange



Patrice SEURIN
Délégué Syndical Central
CFE-CGC Orange

Copie(s) :

Monsieur Stéphane Richard, Président Directeur Général d'Orange

PJ :

- Mail adressé aux salariés par Monsieur Eric Bousquet
- Tutorial identification MSurveys (Trucs & Astuces)
- Adresse de redirection MSurveys