

Orange Collaborative en 2023 : les risques du métier



Septembre 2023 – IN – Orange

Orange est un acteur majeur du développement du numérique en France et dans de nombreux pays dans le monde. Sa responsabilité en tant qu'employeur et opérateur n'en est que plus forte pour assurer à chaque salarié un accompagnement professionnel. A de nombreuses reprises, la CFE-CGC Orange a alerté la Direction sur l'utilisation non-maîtrisée d'[Orange Collaborative](#), véritable boîte de Pandore en termes de conséquences humaines, environnementales et financières. La Direction s'obstine à faire l'autruche et se refuse à examiner les incidences réelles, au quotidien, sur l'activité des collaborateurs.

Orange Collaborative

À la suite de la pandémie, le travail en mode hybride s'est fortement développé et, en raison des réorganisations, les collectifs multi-sites se sont démultipliés. La Direction y a vu l'opportunité de déployer Orange Collaborative auprès de 80 000 salariés Orange en France, et 40 000 environ dans le reste du monde. Ce [changement d'outil](#) doté de nouvelles interfaces offrant de nouveaux services et imposant de nouveaux usages, impacte les conditions de travail de nombreux salariés. Le sondage de la Direction précise : « 81% des sondés disent que Microsoft 365 a modifié la façon de travailler des collectifs de travail » ([procès verbal CSEC p.139](#)).

QU'EST-CE QU'ORANGE COLLABORATIVE ?

Une solution bureautique 100% Microsoft en ligne, intégrant les suites applicatives Microsoft 365 suivantes :

- messagerie instantanée, partage de documents et réunions audio et vidéo via **Teams**
- données professionnelles stockées et partagées sur **One Drive**
- messagerie **Exchange OnLine** totalement intégrée avec **Teams** et **One Drive**

Elle conduit à supprimer de nombreuses solutions parfois maison, entraînant refonte, suppression et externalisation d'activités de soutien bureautique conduites jusque-là par les équipes de la DISU ([projet Colibri](#)) et la Direction de l'Innovation.

Une solution peu maîtrisée

Si le numérique apporte des solutions utiles, il reste porteur de risques importants sur **la santé au travail, le domaine social et environnemental (RSE) mais aussi la sécurité des données et leur confidentialité.**

Ces risques relèvent de la compétence des instances de représentation du personnel ([Article L2312-8 du Code du Travail](#)) et obligent l'employeur à réaliser et leur présenter des analyses, voire à mener des actions de correction pour en limiter les impacts. Il en va de ses obligations légales.

L'introduction d'**Orange Collaborative** s'est faite sans expérimentation préalable avec des salariés, ni consultation de leurs représentants.

Demain, la restructuration massive du soutien bureautique aboutira-t-elle à une assistance robotisée confiée à Microsoft ?

Teams et la santé

Visioconférence consentie ou imposée, notamment avec le développement du télétravail, Teams fait émerger des nouvelles conditions de travail contraignantes : **usage intense de l'écran et du casque, position sur des postes de travail souvent inadaptés, rythme excessif de réunions.**

Parmi [les impacts sur la santé, retenons](#) :

- ♦ Une fatigue visuelle liée à la concentration de longue durée sur une focale courte et la multiplication de pop-ups,
- ♦ Une sollicitation en continu de l'ouïe avec une qualité sonore variable et épuisante, aggravée lorsque l'on souffre d'une déficience auditive,
- ♦ Une posture de travail statique prolongée, entraînant des TMS (Troubles Musculo Squelettiques) et autres risques liés à la [sédentarité](#) (p.33)..

La sur-sollicitation par l'usage simultané de nombreux applicatifs, terminaux et écrans, sans compter les événements perturbateurs sonores et visuels (qualité de connexion, audio, environnements de travail différents entre les participants) [épuise les fonctions cognitives](#), parasite le travail, rend les réunions peu efficaces et ce, sans compter les dysfonctionnements techniques et les problèmes d'ergonomie, sources de stress et de fatigue (connexion aléatoire, performance insuffisante des postes de travail, débit wifi, interactions inopinées entre les équipements partagés sur site et les postes individuels, ...).

Alors que les Directions de nombreuses entreprises redécouvrent l'importance de la relation humaine au travail, la CFE-CGC Orange dénonce :

- la perte de la relation physique au profit de la seule relation virtuelle,
- l'augmentation de la charge mentale liée à la virtualité,
- la non prise en compte des effets aggravés pour nos collègues porteurs de handicap.

L'environnement dans tout ça ?

Au-delà des impacts humains, l'environnement est plus que jamais un enjeu majeur dont l'ensemble des acteurs de l'entreprise doit se saisir. Le déploiement d'**Orange Collaborative** s'est fait sans démonstration d'un bilan environnemental positif et laisse plutôt penser le contraire.

Publié fin 2022 par la Direction RSE Groupe, le [guide des usages numériques responsables](#) met en évidence l'empreinte invisible du numérique mais fait porter à chaque individu la responsabilité de sa pollution numérique, sans prendre en compte les contraintes des collectifs et des environnements de travail imposés.

Avec cette solution, **multiplication des visioconférences, stockage de contenus sans limite...**, notre impact augmente de manière significative au bureau comme en télétravail, en matière d'énergie, de gaz à effet de serre, de consommation d'eau et de ressources rares. A cela s'ajoute le besoin croissant de matériels sur les postes de travail, l'augmentation des débits fixes et mobiles indispensables pour des applicatifs toujours plus gourmands (avatars, salle de conférence virtuelle, ...), sans que l'utilisateur ne gagne pour autant en confort... et sans doute demain, un usage massif de l'IA générative et de [sa consommation énergétique démesurée](#).

Enfin et plus que tout, le manque de formation empêche les personnels de s'approprier efficacement ces outils et creuse les inégalités numériques.

Et la loyauté sociale de la Direction ?

A rebours de la raison d'être d'Orange, ces évolutions nous éloignent d'un numérique raisonné au service de l'humain. La CFE-CGC Orange demande une transparence sur les fonctionnalités, les rôles d'exploitation, les traitements des données et les algorithmes des IA utilisés. Les personnels doivent savoir quel est le traitement des conversations et des documents individuels et de groupe, écrits et oraux à la main de l'employeur, [sous couvert de gestion du risque interne](#).

Sécurité et confidentialité

La Direction d'Orange affirme avoir mis en œuvre toutes les mesures nécessaires à la sécurité des données : l'hébergement, le stockage et l'administration technique sont confiés à un tiers ; alors que le [règlement intérieur](#) tient le salarié seul responsable des données qu'il manipule !

Le personnel et leurs représentants doivent donc être informés des impacts en matière de sécurité, confidentialité, des garanties contractuelles obtenues et connaître le modèle d'affaires avec [Microsoft, nouvel opérateur télécom et concurrent d'Orange](#).

La CFE-CGC Orange défend une [souveraineté numérique nationale et européenne](#). Elle constate qu'avec la solution Orange Collaborative, **la garantie de localisation en Europe des données stockées et échangées n'est qu'un affichage de façade**. Comme en témoignent les adresses informatiques (adresse IP), visibles lors des échanges de document sur OneDrive, situant le lieu où un terminal est connecté à Internet.



Orange Collaborative n'échappe pas au [Cloud Act](#) permettant aux États-Unis de s'arroger le droit de consulter toutes les données traitées par des entreprises américaines (dont Microsoft) et ce, où qu'elles soient hébergées. Pour autant, sur les sujets de la [surveillance à distance des salariés](#) et [l'évaluation de la performance individuelle](#) - qui séduisent outre-Atlantique - la Direction d'Orange affirme encore que ces fonctionnalités « ne sont pas activées à ce jour » !

Jusqu'à quand la Direction continuera-t-elle à mentir aux salariés ?

LA CFE-CGC ORANGE REVENDIQUE :

- ▶ Adapter les outils aux besoins des salariés et de leur activité professionnelle, non l'inverse.
- ▶ Mettre en place toutes les actions nécessaires pour limiter les risques constatés, liés aux nouveaux outils et usages numériques
- ▶ Présenter régulièrement et de façon compréhensible aux salariés, les impacts de l'activité numérique d'Orange dans ses composantes économiques, sociales et environnementales.



**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**

CIT numérique
Sophie Fejoz – 06 73 89 87 31
CIT conditions de travail
Laurence Dulon – 06 86 17 42 25

Abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
Tous vos contacts : bit.ly/annuaire CFECGC



cfecgc-orange.org

