

Wire, le fil du rasoir ?

mai 2021 – RMN AD

Alors qu'à l'heure où le vol d'informations représente une véritable menace, et que le chiffrement des données s'avère plus que jamais essentiel pour la sécurité de l'entreprise, l'application WhatsApp au sein du Groupe Orange, et son corollaire de la multiplication de groupes de discussion à tous les niveaux, semble être devenu un incontournable !

Comment préserver l'équilibre vie privée/vie professionnelle en étant constamment connecté à son smartphone ? Comment s'assurer de ce que la confidentialité des informations stratégiques et commerciales soit protégée ? Comment éviter aux collègues de se mettre en faute vis-à-vis de leur employeur ?

Alors WhatsApp, stop ou encore ?

► La multiplication... des groupes de discussion !

Au sein des Agences de Distribution, WhatsApp est utilisée pour des usages professionnels au-travers de plusieurs groupes de discussion :

- Boutique
- Secteur
- AD
- Orange Bank
- Maison Protégée
- Pro
- Parnasse
- ADSE Flash

La multiplication de ces groupes soulève plusieurs questions :

- Comment les salariés ne souhaitant pas y adhérer sont-ils perçus ?
- Ces informations n'étant pas toujours transmises en parallèle sur le mail professionnel, si le salarié n'intègre pas le groupe comment aura-t-il le même niveau de renseignement ?
- Quid de la sécurité du compte avec ces « informations importantes » ? D'ailleurs, **comment s'assurer qu'Orange ne profite pas de ce flou organisé pour sanctionner des salariés qui, de bonne foi, utilisent un outil interdit par la sécurité Groupe ?**

Et comment gérer le droit à la déconnexion ?

Les salariés utilisant de plus en plus des téléphones doubles SIM, il est très facile de désactiver la SIM professionnelle et de ne plus recevoir ses notifications.

Il en est de même pour les mails dont il est possible de complètement désactiver le push.

Mais concernant WhatsApp, messagerie instantanée basée sur une connexion internet, les notifications sont visibles dès lors que la 4G/wifi est activée. (Il n'est pas possible de « mettre en veille » les notifications de manière efficace, la pastille indiquant qu'un message non lu apparaît tout de même).

La déconnexion totale étant donc impossible, le seul moyen serait-il de désinstaller l'application ?

► En Agence, des outils vus comme chronophages...

Les salariés mettent de plus en plus en avant l'aspect négatif de ces nouveaux outils de communication et d'accès à l'information notamment concernant la gestion de leur temps professionnel et surtout personnel.

D'une communication verticale propre « aux mails traditionnels » on passe à une communication horizontale ou « many to many ».

Une utilisation perçue comme simple...

Pour les salariés, il ne s'agit pas d'une technologie nouvelle, mais plutôt d'une application qu'ils ont l'habitude de pratiquer dans leur sphère personnelle et pour un usage ludique.

La question de la facilité d'utilisation n'influe pas sur leur décision d'utiliser ou non ces réseaux dans l'exercice de leur métier. Cette facilité entraînant plutôt de fortes dérives en termes de temps d'utilisation au sein des Agences Distribution.

Envoi de planning, briefing quotidien, résultats à chaud, nouvelles offres, stratégie du groupe Orange... Ces données essentielles ne sont pas toujours doublées d'un envoi de mail, et les échanges WhatsApp entre les salariés sont tellement nombreux qu'ils en oublieraient presque de se parler en face à face...

La grande majorité des salariés qui pensaient maîtriser les réseaux sociaux, s'aperçoivent que cette maîtrise est loin d'être efficace pour exercer leur métier.

... et l'influence des supérieurs hiérarchiques

L'utilisation mais surtout l'adoption de cette messagerie instantanée est fonction de l'encouragement des supérieurs hiérarchiques.

Les salariés se sentent obligés de participer aux différents groupes pour « être vu » quitte à répondre en dehors des heures de travail et même en congés. De plus, les administrateurs des groupes « officiels » ne sont pas toujours les managers, mais parfois des vendeurs que la Direction incite à gérer/animer ces conversations.

C'est à se demander si la participation à ces groupes n'est pas un critère d'évaluation, une valorisation professionnelle, une reconnaissance par ses pairs... et si l'usage de l'application n'est pas devenu un outil de contrôle, de pilotage et de management. **Et comment un salarié qui n'est pas présent dans ces groupes de discussion peut-il avoir le même niveau d'information ?**

Cette messagerie instantanée augmente la charge mentale et la charge au travail car elle demande d'accomplir plus rapidement les tâches pour atteindre les usagers réels ou potentiels !

Pas par nous...

WhatsApp, Signal, Telegram, Viber, ou bien Wire, aucune de ces applications n'a été développée par le Groupe ; toutes les informations qui y transitent sont stockées sur des serveurs externes à notre entreprise dite digitale qui, tout en interdisant officiellement l'usage des Réseaux Sociaux laisse faire sur le terrain car incapable de proposer un outil adapté aux AD, une solution simple et sécurisée pour communiquer rapidement... mettant ainsi, de fait, ses salariés en porte-à-faux.

La Direction, au courant de ces usages depuis un bon nombre d'années, et sentant peut-être le vent tourner, a adressé un Power Point sur l'application Wire aux salariés de l'AD... via WhatsApp, sans présentation aux instances représentatives ! Pour info, Wire est une entreprise qui a déménagé en catimini sa holding aux USA en février 2019 alors qu'elle était basée au Luxembourg.

Dans les grandes lignes, la loi américaine du Cloud Act donne aux autorités des outils légaux pour obliger les entreprises basées aux USA de fournir les données stockées sur leurs serveurs, y compris ceux situés à l'étranger, en cas de mandat ou d'assignation en justice.

La présentation de Wire faite par la Direction est simple et concise. Elle rappelle que l'usage de WhatsApp est interdit mais l'a permis durant de nombreuses années... **On nous explique comment créer un compte, mais pas comment s'en servir, il n'y a aucun encadrement de son usage, et les dérives que nous connaissons avec WhatsApp vont se répéter avec Wire...**

Pourquoi faire simple quand on peut faire compliqué ?

Les conseillers n'ont accès à leur messagerie professionnelle que par un webmail. Avec un serveur Exchange, ils pourraient l'installer sur leur mobile pro et communiquer en toute sécurité, puis désactiver les notifications push d'un simple clic.

Et voyons plus loin, pourquoi pas le développement d'une messagerie instantanée maison ?

La CFE-CGC Orange revendique

- ▶ L'utilisation de la messagerie professionnelle exchange en priorité
- ▶ Une politique Groupe et des règles claires sur l'utilisation des messageries instantanées/réseaux sociaux dans la cadre du travail et une présentation devant les instances de représentation du personnel pour nous assurer du :
 - respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
 - droit à la déconnexion et de l'application de l'accord vie pro/perso

Vos correspondants

Tristan Lay – 06 42 25 42 99
Florence Le Lepvrier – 06 89 73 50 07
Maryline Rey – 06 07 90 12 62
Nora Mellouki – 06 70 64 03 14



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

