



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74

E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : CC/07/02/2026-07-28

Lettre simple

ORANGE SA

111, quai du Président Roosevelt

CS 70222

92449 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX

À l'attention de **Monsieur Vincent Lecerf**
Directeur Exécutif en charge des Ressources
Humaines

Paris le 28 juillet 2026

Objet : Analyse du projet Field Service Management (FSM) – Impacts, dialogue social et cadre juridique applicable

Monsieur le Directeur,

La CFE-CGC Orange souhaite attirer votre attention sur les conditions de déploiement du projet Field Service Management (FSM) au sein d'Orange, et plus particulièrement dans les unités de la direction d'intervention, notamment l'Unité Clients et Industrielle (UCI).

Ce projet ne constitue pas une simple évolution d'un outil informatique. Il vise à transformer en profondeur l'organisation des activités d'intervention grâce à l'intégration de fonctionnalités reposant sur des traitements algorithmiques et des technologies d'intelligence artificielle : planification automatisée des interventions, optimisation des tournées, géolocalisation en temps réel, outils d'aide à la décision et allocation dynamique des ressources.

Par son ampleur, il est susceptible de modifier significativement l'organisation du travail, les conditions d'exercice des métiers, l'autonomie des salariés, ainsi que les modalités de pilotage de l'activité. Il s'analyse ainsi comme l'introduction d'une technologie nouvelle au sens du Code du travail. Il présente également les caractéristiques d'un système à haut risque au sens de l'Annexe III du règlement européen sur l'intelligence artificielle ([AI Act](#)). Les obligations correspondantes, initialement prévues pour le 2 août 2026, ont été reportées à décembre 2027 ; seules les règles de transparence de ce règlement restent applicables dès août 2026.

Notre compréhension du projet

Les informations communiquées à ce jour indiquent que le projet poursuit plusieurs objectifs :

- Améliorer la planification des interventions et l'utilisation des ressources disponibles ;
- Optimiser les déplacements grâce à des algorithmes de planification et de géolocalisation ;
- Fluidifier le pilotage opérationnel et la coordination des équipes ;
- Simplifier certains processus de gestion des interventions.

Le projet est expérimenté depuis mars 2025 dans plusieurs directions et a vocation à être progressivement généralisé à l'ensemble des activités concernées.

La CFE-CGC Orange entend que la modernisation des outils mis à disposition des personnels se fasse dans le respect des dispositions légales. L'intelligence artificielle peut constituer un levier d'amélioration de la qualité de service, de sécurité et d'efficacité opérationnelle, à condition que son déploiement respecte les principes de transparence, de maîtrise humaine et de dialogue social.

Des enjeux majeurs pour les personnels

Cette transformation soulève néanmoins plusieurs questions qui doivent être traitées en amont de tout déploiement généralisé.

Organisation du travail

L'optimisation algorithmique des tournées peut conduire à une intensification des rythmes de travail, à une réduction des marges d'autonomie des techniciens, à une surcharge informationnelle et à une augmentation de la charge mentale.

Elle soulève également une interrogation sur les temps de récupération, la gestion des imprévus, les conditions d'intervention en fin de journée ainsi que les risques routiers.

Vie privée et protection des données

Le recours à une géolocalisation continue associée à des traitements algorithmiques impose des garanties concernant :

- Les finalités poursuivies ;
- Les données effectivement collectées ;
- Leurs durées de conservation ;
- Les conditions d'accès aux informations ;
- Les éventuels transferts internationaux ;
- La protection contre les législations extraterritoriales, notamment le « [Cloud Act](#) ».

Une Analyse d'Impact relative à la Protection des Données (AIPD), prévue par l'article 35 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), apparaît indispensable.

Expertise et autonomie professionnelle

L'automatisation croissante de la planification ne doit pas conduire à une dévalorisation de l'expertise métier ni à une dépendance excessive aux recommandations produites par les algorithmes. Les techniciens comme les planificateurs doivent conserver une capacité réelle d'appréciation, d'adaptation aux situations de terrain et de remise en cause des propositions du système lorsque celles-ci ne correspondent pas aux réalités opérationnelles.

Un dialogue social qui doit intervenir en amont

Au regard des informations disponibles, le projet fait l'objet d'expérimentations en conditions réelles depuis plusieurs mois. La jurisprudence récente, notamment l'affaire ayant donné lieu à l'ordonnance de référé du Tribunal judiciaire de Nanterre du 14 février 2025 (CSE de MetLife France c/ MetLife France) **rappelle qu'une phase pilote impliquant une utilisation effective d'un nouvel outil par les salariés peut constituer le début de sa mise en œuvre et ne peut être assimilée à une simple expérimentation sans conséquence juridique.**

Dans ces conditions, la poursuite du déploiement doit s'inscrire dans le respect des procédures d'information-consultation prévues par le Code du travail. Compte tenu des impacts potentiels sur l'organisation du travail, la santé, la sécurité et les conditions de travail, la CFE-CGC Orange considère qu'une expertise indépendante apparaît pleinement justifiée afin d'éclairer les représentants du personnel sur le fonctionnement des traitements algorithmiques, leurs critères de décision et leurs effets concrets sur les métiers.

Les nouvelles exigences du cadre européen

L'entrée en application, le 2 août 2026, de nouvelles dispositions du règlement européen sur l'intelligence artificielle renforce les exigences auxquelles devront répondre les entreprises déployant de tels systèmes.

La CFE-CGC Orange rappelle notamment l'importance :

- De garantir un niveau suffisant de maîtrise de l'intelligence artificielle (AI Literacy) pour les personnels utilisant ou supervisant ces outils ;

- D'assurer une surveillance humaine effective, permettant aux utilisateurs d'intervenir, de remettre en cause ou d'écarter les recommandations produites par le système lorsque la situation l'exige ;
- D'assurer une transparence suffisante sur le rôle effectivement joué par l'intelligence artificielle dans les décisions ayant un impact significatif sur les salariés.

Les demandes de la CFE-CGC Orange

Afin de concilier performance opérationnelle, innovation et qualité de vie au travail, la CFE-CGC Orange demande :

- Que la procédure d'information-consultation soit pleinement menée avant toute généralisation du projet ;
- Le recours à une expertise indépendante portant sur les impacts organisationnels, humains, techniques et psychosociaux du dispositif ;
- La communication des principes de fonctionnement des traitements algorithmiques, des critères de planification et des modalités de contrôle humain ;
- La réalisation et la communication de l'Analyse d'Impact relative à la Protection des Données (AIPD) ;
- La création d'un registre interne partagé des systèmes d'intelligence artificielle déployés dans l'entreprise afin de renforcer la transparence du dialogue social ;
- La mise en place d'un bilan partagé à six puis douze mois après le déploiement associant Direction, représentants du personnel, Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT), médecine du travail et utilisateurs ;
- Des garanties précises relatives à la souveraineté, à la localisation et à la protection des données.

L'intelligence artificielle représente une opportunité pour améliorer la qualité de service et accompagner les métiers. Son déploiement ne pourra toutefois être durable que s'il repose sur un dialogue social loyal, une gouvernance transparente, une prévention effective des risques et le maintien de la place centrale de l'expertise humaine.

La CFE-CGC Orange reste pleinement disponible pour engager ce dialogue dans un esprit de responsabilité, de confiance et de construction collective.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos salutations distinguées.



Christophe Chwalowski
Secrétaire Métiers Réseaux



Patrice Seurin
Délégué Syndical Central

Copie : Nicolas Drouillet - Directeur Technique Orange France Monsieur le Directeur,