Conditions de travail

IA AU TRAVAIL : FAIRE D'ORANGE UNE RÉFÉRENCE

Le 1er octobre 2026, la CFE-CGC Orange a demandé une négociation nationale sur le déploiement de l'intelligence artificielle (IA) et ses conséquences. L'IA transforme déjà les tâches, les compétences et la façon de décider. Ces changements doivent être discutés avec les salariés et leurs représentants.

Compter les utilisateurs et les formations suivies ne suffit pas. Un outil peu fiable, des règles incomprises ou une formation insuffisante obligent les salariés à compenser les défauts d'organisation.

L'IA doit améliorer le service et les conditions de travail, développer les compétences et préserver l'emploi. Orange doit protéger les données, limiter les impacts environnementaux et garder la maîtrise de ses outils, y compris en cas de panne ou de crise.

Comprendre ce que l'IA change vraiment

L'IA générative est une forme d'IA qui produit des textes, des images ou des programmes informatiques. Ses réponses peuvent sembler justes et être fausses. Les **agents d'IA** vont plus loin : ils peuvent chercher une information, remplir un dossier puis envoyer un message sans validation humaine à chaque étape. Un développeur peut ainsi devoir vérifier plusieurs programmes produits par des agents au lieu de les écrire lui-même. Avec quel temps, quelle formation et quel pouvoir de les corriger ou de les arrêter ?

Une erreur peut alors se propager dans plusieurs dossiers ou réponses aux clients. Des IA sont aussi entraînées sur des contenus produits par d'autres IA, avec le risque de reproduire leurs erreurs. Avant de généraliser ces outils, Orange doit vérifier leur fiabilité, pouvoir retracer leurs actions et garantir qu'un salarié peut reprendre la main.

Gagner du temps, mais à quel prix ?

Accélérer une tâche ne garantit pas un gain réel. Il faut compter le temps de préparation, de contrôle, de correction, de formation et de gestion des incidents. Des équipes signalent des projets bloqués après épuisement de leur quota de **tokens**, les unités de texte que les fournisseurs comptabilisent et facturent. Quand le plafond est atteint, l'outil peut s'arrêter.

Live Intelligence, l'outil d'IA d'Orange, doit être testé face à d'autres solutions sur les mêmes tâches : qualité des réponses, actions possibles des agents, disponibilité, sécurité et coût total. Des règles trop restrictives ou mal expliquées peuvent bloquer la recherche d'informations. Sans solution adaptée, des salariés risquent d'utiliser des services externes intégrant l'IA et d'y transmettre des données confidentielles ou personnelles.

Des formations en ligne et des cours pour rédiger des consignes à l'IA ne suffisent pas. Il faut pratiquer ensemble, sur le temps de travail, à partir de cas réels, puis vérifier les acquis. Comment les jeunes ingénieurs apprendront-ils à repérer les erreurs des agents s'ils ne pratiquent plus eux-mêmes ? La formation doit précéder la prise en charge de ces contrôles.

Le temps gagné grâce à l'automatisation servira-t-il à apprendre, à coopérer et à mieux conseiller les clients ? Ou à ajouter des tâches et à ne plus remplacer les salariés qui partent ? Les gains réels, les effets sur l'emploi et les possibilités d'embauche et de formation des jeunes doivent être mesurés.

Attention, fatigue et surveillance

Contrôler en permanence les réponses d'une IA peut fatiguer, fragiliser la confiance dans son jugement et réduire les occasions d'apprendre. Des outils peuvent modifier la voix, ses accents ou ses intonations. D'autres imitent un ton empathique : une réponse rassurante peut inspirer confiance sans être juste. Travailler seul face à des agents peut aussi réduire l'entraide, la discussion et l'apprentissage par l'erreur. Si l'IA traite les demandes simples, les conseillers risquent de recevoir surtout les cas complexes ou conflictuels. Moins d'appels ne signifie donc pas moins de charge mentale. Ces effets doivent être mesurés par métier.

Le **Speech Analytics** analyse automatiquement les conversations téléphoniques. D'autres logiciels attribuent les tâches ou notent les salariés (**scoring**). Ces usages peuvent accroître la surveillance. Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) impose notamment d'expliquer l'usage des données, de limiter leur collecte au nécessaire et de respecter les droits des personnes. Les évaluations des risques et les consultations obligatoires s'appliquent aussi aux expérimentations. Une conversation, un document ou une correction transmis à une IA externe peut révéler des informations sur un salarié ou un client. Qui y accède, pour quoi faire et avec quelles garanties ?

Maîtriser nos outils et leurs coûts

Les économies faites en recrutant moins ou en ne remplaçant pas les salariés partis peuvent être absorbées par les factures d'IA : abonnements, tokens et puissance informatique louée aux géants du **cloud**, qui fournissent des serveurs à distance. Quelle part des gains revient aux salariés, aux clients et à Orange ? La Direction doit rendre compte des coûts récurrents, des dépendances et des impacts environnementaux : énergie, eau, équipements et émissions de gaz à effet de serre.

Ces fournisseurs fixent les prix, les volumes autorisés et les conditions d'accès. Si leurs règles changent ou si un agent s'arrête, comment continuer à travailler ? Orange doit prévoir des secours, pouvoir changer de fournisseur et conserver ses compétences. Maîtriser nos technologies devient crucial quand les tensions entre pays peuvent restreindre l'accès aux outils.

Produire plus vite en perdant les savoir-faire nécessaires face aux pannes ou aux crises fragilise Orange. Il faut des salariés capables de comprendre l'imprévu, de contester une réponse et de résoudre les problèmes ensemble. La performance doit durer, en tenant compte de l'emploi, de la santé et de l'environnement.

Erreurs, surcharge, perte de compétences, surveillance, dépendance et coûts peuvent se renforcer. Leurs effets doivent être examinés ensemble, avec les salariés et leurs représentants, avant toute généralisation. Les désaccords doivent pouvoir être discutés sur la base de faits.

Chaque projet doit pouvoir être poursuivi, corrigé, suspendu ou arrêté selon des résultats discutés avec les salariés et leurs représentants. La Direction doit désigner les responsables et fixer les délais pour traiter les difficultés signalées.

La Direction d'Orange doit négocier, maintenant

AXA a signé un accord sur l'IA le 13 juin 2025. Malakoff Humanis a annoncé le sien le 17 septembre 2026. La CFE-CGC figure parmi les signataires. Pourquoi Orange attendrait-elle ? Les décisions sur nos métiers et nos conditions de travail doivent être débattues avant l'arrivée des outils.

Il faut un **accord de méthode national** fixant règles, calendrier et moyens : sociétés concernées, outils, usages, données et fournisseurs. Les salariés concernés doivent participer, leurs représentants être informés et pouvoir recourir à des experts. Les obligations de consultation, de protection des données et de prévention des risques doivent être respectées.

L'accord doit prévoir des garanties vérifiables : comparer les outils, déduire des gains le temps de contrôle et de correction, former à chaque métier. Les salariés doivent pouvoir comprendre, contester et corriger les résultats, interrompre le fonctionnement d'un outil. Il faut prévenir fatigue, stress et perte de savoir-faire ; suivre emploi, recrutements et sous-traitance ; maîtriser coûts et consommations de ressources, assurer le service en cas de panne. Des alertes et des bilans réguliers doivent permettre de réexaminer l'accord.

Retrouvez les tribunes de la CFE-CGC Orange publiées dans Les Échos, La Tribune ou Le Monde sur cfecgc-orange.org, rubrique « Événements et médias », puis « Nos tribunes ».

La Direction ne peut pas imposer ces outils puis laisser les salariés réparer leurs erreurs, absorber le travail supplémentaire ou subir leurs effets sur l'emploi.

La négociation, c'est maintenant. Pas après le prochain déploiement.

Notre analyse : sur cfecgc-orange.org, recherchez « Faire d'Orange une référence ».

LA CFE-CGC ORANGE PROPOSE DE NÉGOCIER

- **Une méthode transparente**
  Connaître les outils, leurs usages et leurs effets ; fixer les étapes et les moyens du dialogue social.
- **Expérimenter avec les salariés**
  Tester les outils dans le travail quotidien avant de les généraliser et traiter les difficultés signalées.
- **Former et préserver les savoir-faire**
  Former sur le temps de travail et donner les moyens de vérifier, de corriger et d'arrêter les outils.
- **Mesurer et partager les gains**
  Vérifier les bénéfices réels, négocier leur répartition et limiter les consommations de ressources.
- **Réexaminer régulièrement l'accord**
  Prévoir des bilans avec les représentants des salariés et vérifier que les corrections sont appliquées.

CFE CGC Ensemble groupe Orange

CHOISISSEZ CEUX QUI AGISSENT !

Thierry Taboy : 06 8512 60 55
Michel Dana : 06 82 65 30 67
Patrice Seurin : 06 86 48 05 96

cfecgc-orange.org
Pour recevoir nos publications : https://cfeora.org/S0iLels

www.cfecgc-orange.org