



FEDERATION SYNDICALISTE FORCE OUVRIERE COMMUNICATION

60 rue Vergniaud
75640 Paris Cedex 13
tél. 01 40 78 31 50
<http://www.fo-communication.fr>
secgen@fo-communication.fr

Communiqué de presse

Utilisation de l'IA chez Orange : le décalage entre les promesses et la réalité

À l'heure où Orange affiche de fortes ambitions en matière d'intelligence artificielle, FOCom alerte sur les conséquences concrètes du déploiement de ces technologies pour les salariés. Le syndicat demande davantage de transparence, de garanties sur les droits des salariés et une véritable évaluation des impacts sur l'emploi et les conditions de travail.

Le 19 février dernier, le groupe Orange a lancé son nouveau plan stratégique « Trust the Future ». Une promesse d'engagements sur des fondamentaux éthiques : Innover, oui, mais en mesurant l'impact environnemental et humain.

Le Groupe annonce poursuivre l'expansion de l'utilisation de l'IA dans toutes ses opérations quotidiennes, en renforçant son utilisation notamment dans l'expérience client pour développer des interactions hautement personnalisées, avec pour objectif d'atteindre 100 % des interactions client augmentées par l'IA.

Des promesses en décalage avec la réalité vécue par les salariés

Pour FOCom, les engagements affichés par Orange sont en décalage avec la réalité constatée sur le terrain. Le syndicat est en vigilance concernant le déploiement d'un nouveau dispositif d'assistance au métier et de développement des compétences pour les conseillers clients téléphone.

Dans le cadre de l'activité professionnelle, les appels téléphoniques des salariés sont écoutés de manière permanente, un appel sur deux étant enregistré et analysé.

FOCom estime que les salariés n'ont pas été informés de manière suffisamment claire des modalités de fonctionnement de ce dispositif, notamment concernant :

- Le moment exact où les enregistrements sont effectués ;
- Les finalités précises du dispositif, notamment en ce qui concerne le volume et le choix des appels enregistrés, en lien avec l'objectif affiché par l'entreprise ;
- Les modalités concrètes d'analyse des conversations par l'outil d'intelligence artificielle ;
- La préservation de la confidentialité de certaines conversations ;
- Le respect des règles de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et du règlement général sur la protection des données (RGPD) sur l'écoute et l'enregistrement systématique et permanent.

Pour toutes ces raisons, FOCom a saisi la CNIL afin de faire respecter les droits des salariés et de vérifier la conformité de ces pratiques au regard de la réglementation applicable.

Impact organisationnel, emploi et conditions de travail

Malgré les alertes formulées par les représentants du personnel, Orange a déployé rapidement ce projet, sans mesurer suffisamment les impacts organisationnels et les nouvelles compétences requises.

FOCom continue d'alerter sur les effets attendus et constatés sur l'emploi, les conditions de travail, la charge mentale et le risque de déshumanisation des relations professionnelles.

Les enjeux liés à l'intelligence artificielle

Les préoccupations de FOCom rejoignent les analyses formulées au niveau international. Selon un rapport récent de l'OIT ("*Gen AI, occupational segregation and gender equality in the world of work*", mars 2026), les professions à dominante féminine sont près de deux fois plus exposées à l'intelligence artificielle générative que celles à dominante masculine. Les femmes sont particulièrement présentes dans les métiers administratifs et de la relation client, davantage susceptibles d'être automatisés, tandis qu'elles restent sous-représentées dans les métiers du numérique et de l'IA. Le rapport souligne également que ces transformations technologiques peuvent renforcer les inégalités existantes si elles ne sont pas encadrées.

Certains salariés savent déjà que leur métier pourrait disparaître à mesure que l'IA sera pleinement opérationnelle. Dans le même temps, Orange leur demande de contribuer à l'alimentation et à la correction des outils d'IA afin d'améliorer leurs performances, ce qui revient à leur faire participer à un dispositif susceptible de fragiliser leur propre emploi.

Vigilance sur l'utilisation de l'IA

Les services techniques seront prochainement concernés par la mise en place de nouveaux outils d'intelligence artificielle, ce qui suscite de fortes inquiétudes. Pour FOCom, l'IA ne pourra jamais remplacer le discernement, l'expertise et le savoir-faire des salariés.

« L'intelligence artificielle peut constituer un outil d'aide à la décision et à l'amélioration des pratiques professionnelles. En revanche, elle ne doit pas devenir un outil de surveillance des salariés ni un levier de réduction des effectifs. L'innovation ne peut se construire qu'avec de la transparence, du dialogue social et le respect des droits des salariés. »

FOCom restera vigilant sur l'utilisation de l'IA, qui doit rester au service des salariés et non un levier de réduction des effectifs humains.

Contact :

Sandra DUBOIS 06 87 64 92 49

Béatrice BURGUILLOS 06 07 70 78 35

Paris, le 16 juillet 2026

Céline REMOND



Secrétaire Générale Adjointe