

Comité National Santé Hygiène Sécurité Conditions de Travail UES ORANGE du 7 et 8 décembre 2016

**L'emploi, un besoin pour garantir la bonne santé et la sécurité des salariés au travail !**

10 105 salariés d'Orange en situation de stress fort à très fort, tels sont les chiffres de l'enquête stress 2016 pour le Groupe Orange France.

Les mêmes symptômes que ceux qui ont précédé la crise sociale 2010 réapparaissent de plus en plus !

Le manque important d'effectif est ressenti aussi bien par les cadres que par les employés, dû aux TPS et aux départs non remplacés.

56 % des salariés d'Orange considèrent ne pas être assez nombreux pour effectuer leur travail.

46 % des managers d'Orange déclarent ne pas avoir les effectifs nécessaires pour assumer leurs missions.

L'inquiétude grandit face à une charge de travail perçue comme importante en volume et en intensité et face à une organisation instable.

61 % des salariés sont insatisfaits de leur rémunération, et 67 % pointent un manque d'équité et de transparence dans les promotions.

A l'appui des résultats de l'enquête stress et conditions de travail, la CGT a soumis une **résolution au vote pour alerter la direction sur le danger grave que représente le nombre de salariés en stress fort ou très fort ainsi que sa stratégie en termes d'évolution de l'emploi et d'évolution des métiers en interne.**

Si les représentants CFE-CGC ont voté pour, ceux de la CFDT FO et SUD n'ont pas suivi la CGT dans cette alerte...

Le dossier E-Chat présenté en séance est un exemple frappant, celui-ci étant à l'image de ce qui se passe dans pratiquement toutes les unités et services.

La CGT a exigé une GPEC « agile » pour éviter l'inquiétude, l'incertitude, la peur de l'avenir, et pour consolider particulièrement en interne des métiers digitaux.

L'impact psychologique des départs est aujourd'hui trop important pour être négligé.

Le personnel, avec la CGT, doit exiger par conséquent des équipes de travail dimensionnées d'une manière suffisante pour que le travail s'effectue dans des conditions acceptables !

**Pour la CGT, l'exploitation des résultats de cette enquête 2016 doit permettre de construire de véritables plans d'actions.**

Si certaines actions (emploi, budget, reconnaissance...) dépendent de la politique nationale du groupe, des améliorations dans le travail peuvent se concrétiser et sont à la main des établissements secondaires.

La CGT a demandé que la direction, au plus haut niveau de l'entreprise, prenne ses responsabilités et dégage des moyens suffisants aux DO et Divisions pour la mise en place d'actions concrètes et planifiées dans les Unités.



**«Pénibilité : pas d'ça à Orange ! »**

Pour pouvoir prétendre à une indemnisation pénibilité dans l'entreprise, les conditions sont claires mais surtout restreintes : avoir travaillé au moins 15 ans soit en service 24/24-7/7, soit en répartiteurs, soit en magasins jusqu'en 1995, soit régulièrement en nuit.

Et il faut que le salarié le prouve !



Pas étonnant alors pour la CGT que depuis la mise en place du dispositif de réparation (sept 2012), seulement 2000 salariés aient vu leur compte épargne temps abondé, pour bénéficier ensuite de temps libéré.

Orange, comme bon nombre d'entreprises, a fait le nécessaire...mais surtout pour réduire et refuser les Comptes Epargne Temps Pénibilité !

### «Formation aux premiers secours : ça coûte ! »

La navigation à vue des formations et donc du personnel formé (19 883 à ce jour) aux gestes de 1<sup>er</sup> secours par l'Union Nationale des Sauveteurs Secouristes n'apportent pas entièrement satisfaction à l'entreprise...financièrement !

- pas de vision globale
- des surcoûts liés au taux de remplissage insuffisant ou à l'annulation de sessions (10% du budget annuel sur 2015)
- tarifs non adaptés et non conformes

Pour la CGT, il faut rechercher les causes de ce manque d'engouement de la part des salariés. Les insuffisantes ou annulations difficiles sont à mettre en parallèle avec le manque de personnel dans les services pour assurer l'organisation du travail mise en place par l'entreprise ainsi que l'absence de réponses aux revendications du personnel qui ne motive pas le personnel pour être volontaire.

Il est urgent qu'Orange prenne la mesure de l'importance du secourisme dans l'entreprise et qu'elle en fasse une réelle promotion !

### «Communication en cas de crises spécifiques»

Les salariés disposant d'un mobile pro sont susceptibles de recevoir des brefs SMS de consignes protectrices en cas d'attentat ou de catastrophes naturelles ou industrielles.

Dans un second temps, ces SMS seront envoyés vers les mobiles personnels des salariés qui souhaiteraient bénéficier de cette sécurité.

Question pour la CGT, que contiendront ces SMS, ne seront-ils pas anxiogènes ?

Et que penser de la première des consignes : « *protéger les salariés ET les outils de travail* »...Un tourneur aurait-il une importance égale à l'intégrité physique et morale des salariés ?

La direction a semblé être à l'écoute sur ces points.

### «Evolution du e-chat : la direction face à ses contradictions »

L'évolution et les perspectives réservées aux salariés d'Orange concernés par ce métier sont consternantes !

La direction ne prévoit pas de développer cette activité dans les centres internes !

Qu'en est-il de l'entreprise digitale et humaine ?

Les flux sont pourtant très importants, l'évolution des habitudes des clients ira de plus en plus vers l'utilisation du web.

La direction met en cause la productivité et les compétences des conseillers Orange, tout en ne cachant pas les économies substantielles qu'elle ferait en sous-traitant entièrement cette activité.

**Ce sont pourtant bien ces conseillers client qui font remonter les nombreux dysfonctionnements** polluant

leur travail, qui **proposent des améliorations d'ergonomie** pour les clients.

Il est aussi nécessaire de travailler en cohérence avec la sous-traitance, afin de réduire les nombreux transferts non justifiés.

La Direction Métiers n'y répond pas, et met par contre en œuvre une digitalisation permettant aujourd'hui un **tracage individuel performant et pesant pour les salariés.**

Les conseillers Orange ont le sentiment d'être laissés pour compte.

**La CGT a exigé un changement de stratégie, avec une GPEC plus opérationnelle, permettant de stabiliser les équipes, de remettre du collectif, de redonner du sens au travail.**

Il est urgent de redonner des moyens budgétaires et humains dans les DO et Unités !

La CGT a demandé un engagement sur l'ouverture de recrutement interne pour stabiliser, et/ou recréer des collectifs de travail acceptables.

La CGT a mis la Direction face à ses propres contradictions : comment d'un côté annoncer « l'ambition sur le digital est un enjeu majeur... » et de l'autre, saborder un service dédié au digital...

**Pour aider l'entreprise à y réfléchir, le personnel doit se mobiliser et agir pour se faire entendre !**



Emploi



### «Emploi et insertion des travailleurs handicapés : doit mieux faire ! »

Le manque d'ambition est flagrant par rapport à l'objectif d'employer 6% de travailleurs en situation de handicap.

Pour le CGT, un groupe comme Orange a un rôle citoyen à jouer en tant que grande entreprise et doit faciliter l'insertion des personnes en situation de handicap ; ce n'est pas le cas avec seulement 2,9% de TH dont seulement 25% est en CDI ! Selon le handicap, le parcours professionnel est parfois restreint à des services précis et les promotions sont souvent limitées.

L'implication certaine de l'ensemble des acteurs (correspondants handicap, préventeurs, RSS, CHSCT, SST, managers, salariés, commissions handicap) est altérée par leurs multiples tâches ; le handicap n'est par conséquent pas vraiment une priorité pour la direction...

Pour la CGT, il est aussi urgent que la Direction s'interroge sur l'augmentation des TPS handicap. En effet, pourquoi tant de salariés deviennent travailleurs handicapés ou développent des inaptitudes au cours de leurs années de travail...

## «Harcèlement et violence au travail»

La gravité et la dangerosité du harcèlement et de la violence au travail ne sont plus à démontrer.

Pour ces cas (par définition complexes), vigilance, impartialité, confidentialité, traçage, clarté, collégialité, réactivité doivent être de mise, ce qui n'est pas toujours le cas selon la CGT.

Si les RH de proximité, les DRH, les préventeurs, le SST, les managers, sont des acteurs

vers qui se tourner, la CGT a réaffirmé le rôle essentiel des IRP, au travers notamment des alertes DP et CHSCT.

La CGT a rappelé que «...l'employeur prend toute disposition nécessaire en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral... » (art L-1152-4 du Code du Travail).

En termes de prévention primaire, la direction veut sensibiliser les salariés aux règles du «travailler

ensemble», renforcer la vigilance sur les situations pouvant générer des difficultés et ne pas laisser se développer ou perdurer des tensions ou des conflits.

Certes, cela va dans le bon sens mais reste très théorique, **et pour la CGT, il y a aussi besoin d'intervenir sur l'organisation du travail, car c'est aussi très souvent la première cause de ces situations violence ou harcèlement.**



### «Prévention des agressions en relation client : »

Malgré la volonté de la Direction de minorer les chiffres, soit en ne déclarant pas toutes les agressions, soit en n'utilisant pas tous les canaux de remontées d'informations, ce qu'a dénoncé la CGT, le nombre d'agressions verbales (90% des agressions) et braquages en boutique continue d'augmenter tant en nombre qu'en intensité, malgré les dispositifs vidéo-intrusion, les boutons d'alarme à chaque caisse, les dispositifs de Protection des Travailleurs Isolés) ou la présence de vigiles.

La CGT a de nouveau réclamé la généralisation et l'accessibilité à l'outil SEQUORIS à l'ensemble des personnels de l'AD et des UI.

Pour prévenir ces risques d'agressions, elle a proposé:

- d'en finir avec la destruction orchestrée du réseau de distribution et revenir à une politique d'implantation de boutiques dites de proximité.
- de renforcer les effectifs tant à l'AD qu'en UI.
- d'améliorer les parcours clients en ne privilégiant pas le tout digital car les clients sont favorables au contact humain notamment pour les SAV.
- de renforcer la présence d'Agent de Sécurité dans toutes les boutiques et pas seulement dans des zones à risques.
- de former l'ensemble des personnels de la relation client.

Pour la Direction, la **Prise En Charge Exemple** des clients devrait permettre une meilleure prévention...

En UI, le risque d'agression est lié à l'intervention elle-même chez les clients, aux incivilités routières et à l'environnement des lieux d'intervention.

Si la direction accepte enfin une organisation du travail en binôme sur certaines zones, elle mise néanmoins elle aussi sur **PECHE** pour limiter préventivement les risques d'agression.

## «Dénonciation « obligatoire » des PV : pas dans les valeurs de la CGT ! »

Une mesure de « dénonciation obligatoire » a été actée par le gouvernement dans le cadre de la loi de modernisation de la justice du 21<sup>ème</sup> siècle.

**Pour la CGT, l'idée que l'on se fait de la justice en 2017 ne passe certainement pas faire un travail de police à des entreprises !**

Où va s'arrêter cette dérive de flicage ?

**Qui va dénoncer quoi, à qui, comment, pourquoi ?**

Et comment vraiment être sûr de la véritable identité du conducteur à dénoncer ?

La CGT a rappelé que la dénonciation n'était envisagée dans le code pénal qu'en matière criminelle !

La CGT a indiqué qu'il n'existait aucune obligation réglementaire de transmettre son permis de conduire à l'employeur, ni de donner quelques informations que ce soit sur le nombre de points de son permis, ce qu'a reconnu la Direction.

La CGT a néanmoins souligné que ce qui était encore aujourd'hui pratiqué convenait à la plupart pour ne pas dire à tout le monde, car empreint de bon sens et de clairvoyance et restant un ultime rempart contre la perte de points pour

de nombreux salariés obligés d'utiliser un véhicule pour exercer leur profession : ils doivent, et ils le font, s'acquitter de l'amende, mais ne perdent pas de points puisque le propriétaire du véhicule est l'entreprise.

S'il paraît «normal» de rechercher les auteurs de graves et très graves infractions routières, il en est autrement pour celles qui ne le sont pas, ou peu.

Pour la CGT, il convient donc de cibler ces infractions.

Il ne faut pas non plus nier le lien entre vitesse au volant et vitesse de relève de dérangements pour les techniciens, ponctualité des cadres pour assumer telle ou telle réunion, ou encore avec des RdV client pour les chargés d'affaires et pour les commerciaux.

**Pour la CGT, l'organisation du travail est un axe à prendre en compte !**

Quant au délai de 45 jours pour s'acquitter d'un PV, il reste problématique puisqu'il faudra du temps pour être sûr à 100% qu'un tel ou un tel était bien au



volant, notamment en cas de congés, ou encore quand les véhicules sont partagés dans un service.

La CGT a rappelé qu'en termes de prévention, la formation « éco conduite et risques routiers soit dispensée à tous les salariés susceptibles d'utiliser un véhicule d'entreprise.

Si une prise en charge partielle des frais de stages de récupération de points sera effective pour les salariés susceptibles de les suivre, la CGT a demandé que des ASA leurs soient attribuées.

Si la CGT confirme qu'au volant, le code de la route s'applique à tout conducteur que ce soit lors de déplacement privé ou professionnel, et que leur responsabilité est alors engagée, le bon sens et le discernement devraient cependant l'emporter sur le populisme et la démagogie.

**La dénonciation telle que celle qui est préconisée n'entre pas dans les valeurs de la CGT.**



**Une résolution unanime a été votée pour différer la mise en œuvre de cette mesure en attendant les décrets d'application, et pour connaître le nombre et le type d'infractions comme les excès de vitesse afin d'en rechercher les causes comme par exemple la pression temporelle liée à la charge de travail.**

**La CGT appelle les salariés à se mobiliser dans les services et à agir pour des recrutements, pour de meilleures conditions de travail, pour de meilleurs salaires, pour refuser les reculs sociaux et, à la rejoindre pour porter leurs revendications !**



Bulletin de contact et de syndicalisation

Je souhaite :  prendre contact

me syndiquer

**Bulletin à remettre à un syndiqué CGT de votre département ou de votre service**

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Age : ..... Groupe/ grade : .....

Établissement : .....

