

Comité National Santé Hygiène Sécurité Conditions de Travail UES ORANGE
19 et 20 décembre 2018

«Bilan 2017 handicap : Orange doit mieux faire...»

Pôle Emploi comptait plus de 510 000 travailleurs handicapés en décembre 2017.

Certaines Directions ou Unités trainent les pieds pour mettre en place les moyens permettant une parfaite intégration des salariés en situation de handicap.

Pour la CGT, la promotion de l'accord que l'entreprise promet de faire, notamment auprès des CHSCT se heurtera inévitablement aux moyens mis ou non en œuvre.

Le taux d'embauche de TH est de 2,5 % (39 CDI) alors que le taux de chômage de personnes en situation de handicap est de 19%.



La CGT a salué les nouveaux cursus de formation et le centre de réinsertion Susan MASSON.

Si Orange recrute à un niveau jusqu'à Bac+5, la CGT souhaite cependant que l'entreprise prenne aussi en compte les potentiels et compétences afin d'anticiper davantage des

parcours qualifiants quand on sait combien il est difficile pour une personne handicapée d'accéder à des études supérieures.

La CGT a aussi alerté la Direction sur la diminution, voire disparition des emplois où des salariés «fragilisés» pouvaient toujours avoir une fonction dans l'entreprise.

La CGT s'est étonnée que certains managers n'aient pas connaissance des possibilités d'aménagement des postes de travail, ce qui peut freiner le choix de recruter des TH.

Par exemple, avec des aménagements mineurs, le métier de téléconseiller est accessible pour des Travailleurs Handicapés.

Elle a encore demandé à l'entreprise d'apporter des solutions aux non déclaration de handicaps par certains salariés, soit par manque d'information, ou au vu de la complexité des démarches, ou encore par peur de l'exclusion.

On ne peut pas se contenter du TSPH pour inciter des salariés à faire reconnaître leur handicap...

Quant au secteur protégé, la CGT demande que soit vérifiées les conditions de travail de ces salariés.

Seuls 425 salariés Orange ont participé en 2017 aux sessions «démystifions le Handicap», alors que ces formations permettent de bien et mieux prendre compte la réalité du handicap (idem pour l'accueil de clients handicapés en boutique).

Pour la CGT, si les services fonctionnaient sans difficultés, il y aurait bien plus de candidats !

Mais tant que ceux qui restent feront leur travail plus celui de ceux qui partent, il n'y aura toujours pas plus de monde dans ces sessions !

Le handicap est un sujet difficile à aborder en fonction du type de handicap et du vécu de chacun.

La CGT demande l'intégration du « volet handicap » dans la formation des managers sous



tous ses aspects : recrutement, carrière, aménagements de poste, accessibilité, et interactions entre les acteurs de prévention (Médecin du travail, correspondant Handicap, action sociale).



« Tablettes vendeur en boutique : risque de TMS avéré ! »

Divers prototypes de support de tablette ont été testés dans le concept Smartstore.

Les analyses, issues des observations des postes de travail en boutique cet été, tant sur les usages, sur la vision ou sur la biomécanique musculaire, ont démontré un risque avéré de TMS, dès lors que le port de tablette se fait d'une manière prolongée.

Malgré de nombreuses demandes correctives, les évolutions du dernier modèle « permettraient » « d'espérer » un risque TMS réduit par rapport à la première version du produit sur le plan purement ergonomique.

La CGT a rappelé que lorsque le risque peut être supprimé, il ne doit pas être simplement réduit !

L'organisation du travail, le mobilier et l'organisation de la boutique sont des paramètres à prendre en compte pour que le port d'une tablette ne devienne en aucun cas une position de travail !



«Sécurité en boutiques : la direction doit mieux faire !»

Pour le renforcement de la sécurité en AD, si la CGT est favorable à la mise en œuvre de balises de traçage, elle propose cependant d'autres moyens supplémentaires pour renforcer la sécurité en boutique :

- 1 vigile par boutique et plus selon la taille de la boutique
- la généralisation de SEQUORIS à la main de tous les salariés
- la formation de tous les salariés aux agressions et braquages
- une prime pour leur conduite exemplaire lorsque des salariés ont subi un braquage.

La CGT a signalé des situations compliquées suite à des modifications d'horaires dans plusieurs boutiques des personnels de ménage, afin que les ouvertures se fassent en présence d'un salarié accompagné d'un vigile:

- personnels de ménage, vigiles et salarié Orange s'attendent parfois mutuellement puisqu'ils n'ont pas les mêmes horaires...
- appel à volontariat pour présence anticipée aléatoire
- plus assez de temps pour le travail préalable à l'ouverture au public

Suite aux questions CGT sur certains termes employés par la Direction, celle-ci n'a pas vraiment répondu sur les suppressions des contre appels, la mise en œuvre d'un code d'activation sous contrainte, les usages « à revoir », une nouvelle utilisation de la vidéo pour lutter contre la démarque inconnue et le vol par ruse, la recherche de prestataires pour dissuader les attaques de boutiques, un tableau de bord des phénomènes de délinquance...



« Télétravail : il a aussi ses limites »

13 600 collègues ont répondu à une enquête interne 2018 adressée à 24 200 salariés d'Orange en France en situation de télétravail (5 200 d'entre eux ont un avenant, 19 000 le font occasionnellement).

Le télétravail offre à première vue des avantages, une vie de famille plus équilibrée, un gain de temps et d'argent sur les transports, vu la pression salariale et l'augmentation du coût de l'immobilier qui obligent les travailleurs à s'éloigner des centres urbains et par la même, s'éloigner de leur lieux de travail pour trouver un logement...



Si la direction se félicite et encourage le télétravail, celui-ci, mal calibré, peut alors nuire à la santé des salariés.

Et il ne doit pas être un moyen de fuir des conditions de travail dégradées, des projets immobiliers avec ses open-space, des flex-space, du free-seating, des fermetures de sites...

Le télétravail à domicile devrait répondre à des besoins spécifiques, pour des raisons médicales ou sociales, dans l'intérêt des salariés concernés.

Plusieurs risques sont identifiés : isolement, source de déshumanisation, absence de droit réel à la déconnexion, augmentation de la charge de travail, éloignement des lieux de vie au travail, vision erronée de l'état d'esprit, impact possible sur la santé pouvant

aller jusqu'à la dépression, difficultés de management ou sur-sollicitation, etc...

Cette organisation et les outils du 21^{ème} siècle peuvent vite ramener ce travail au 19^{ème} siècle !

Pour la CGT, la mise à disposition de sites Orange de proximité, répartis géographiquement dans toute la France, est aussi plébiscitée par le personnel, car cela favorise le collectif face à l'individualisme.

Concernant les outils digitaux dits collaboratifs, la CGT a rappelé les obligations de l'employeur concernant l'utilisation de ces moyens qui ne doivent en aucun cas devenir la règle pour pouvoir travailler.

Pour la CGT, la révolution numérique doit servir à l'amélioration des conditions de vie et de travail du personnel, et non l'inverse !

« **Crash Program Delivery : des mots mais toujours les mêmes maux !** »

Face aux 80 recrutements annoncés, la Direction refuse toujours de chiffrer le nombre de départ...

La sous-traitance va être sollicitée, notamment pour les études...

Toujours pas de retour sur les échecs de production, mais d'après la direction, les UI y travaillent...

La qualité de l'activité des sous-traitants serait sous contrôle...

La qualité de l'information vu des clients et la proactivité se stabiliseraient (50% de satisfaits)...

2 DO tiendraient leurs objectifs...

Les formations mutualisées assureraient les montées en compétences...

100 dossiers auraient été débloqués...8000 à 9000 dossiers sont toujours en stock (étude + travaux)...

Les échanges UPR/RAC se concrétiseraient...

Les analyses perdurent pour tenter d'améliorer la situation...

Bref, tout va bien !

Orange peut améliorer ses boucles de production, elle doit les améliorer.

Mais si des process peuvent y concourir, c'est aussi et surtout par l'emploi que ça passe si on veut que tous les acteurs puissent travailler dans les meilleures conditions et répondre ainsi aux besoins des clients en toute sérénité !

«Fusion des marchés Pro et PME : un ancrage loin de la proximité ! »

Comme pour d'autres directions ou unités, fusionner les équipes PRO et PME en région est une façon de gérer la baisse constante des effectifs en interne, conséquence de la politique de l'emploi menée par Orange.

Si les directions se targuaient que chaque salarié ne changerait ni de bassin de vie ni de domaine de compétence, une quarantaine de cadres supérieurs sont cependant restés à quai pendant que certains postes étaient ouverts en externe !

L'impact pour les CODIR peut conduire à une dégradation du climat social.

Cette nouvelle architecture colle à celle des futures Direction Orange, en vue de

la mise en place des CSE...ce qui n'est évidemment pas bon signe pour tout le personnel...

Les accords « mobilité » et « charge de travail » sont apparemment étrangers à ces directions, seul le marché compte...

Aucune évaluation de la charge de travail n'a été mesurée alors que plus de la moitié des concernés estiment leur charge de travail très importante et près d'un tiers des managers se disent insatisfaits.

Périmètres élargis, trajets augmentés, outils SI différent, PVC posant problème, il va falloir une politique de Prévention des Risques PsychoSociaux d'une autre teneur de celle inexistante aujourd'hui !

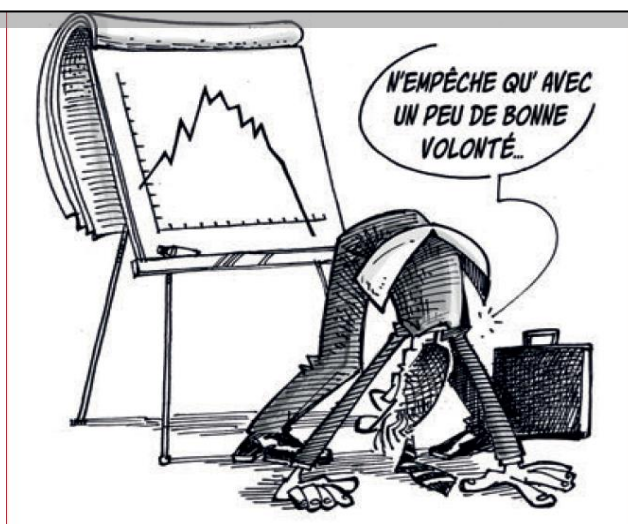
D'autant que les effectifs et la pyramide des âges ne sont pas évoqués, si ce n'est qu'en rappelant qu'1 départ sur 3 sera remplacé !

La CGT reste plutôt favorable au maintien d'une organisation au plus près des clients de leur territoire, avec une réelle prise en compte de leurs spécificités liées à leur contexte économique.

Sur les petits ou très petits sites se pose la question de la transformation des métiers dans un contexte d'isolement des salariés.

La CGT a aussi rappelé l'importance de soutien et de management de proximité.

Elle a aussi pointé un sondage ciblé alors que c'est bien l'ensemble du personnel qui aurait dû être interrogé.



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 : _____

Ne dites plus ...
MAIS QUE FAIT ^{La} cgt?
FAITES-LA !