



# CNSHSCT UES ORANGE du 19 et 20 avril 2017

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

Pour la CGT FAPT, l'état de santé du personnel et la sécurité au travail dans notre entreprise sont préoccupants. La direction déploie un empilement de projets sans une véritable prise en compte de mesures de prévention. **La stratégie de réduction des coûts avec Explore 2020 pèse sur l'emploi et la sécurité.** Cette politique qui n'épargne pas les salariés de l'entreprise, impacte de surcroît des personnes hors de notre entreprise comme les Opérateurs Tiers Télécom et la population (Chute poteaux bois).

Les conditions de travail sont-elles négligeables et les enjeux économiques prioritaires ?

**Orange sera-t-elle une entreprise digitale et humaine ?**

Quelques exemples ne vont pas dans ce sens :

- 10105 salariés répondants de l'enquête stress et conditions de travail 2016 du CNPS sont dans une situation de stress décompensé,
- le dossier Delivery est à la peine,
- le personnel E-chat n'est pas entendu,
- Orange Bank avec son flot d'incertitude,
- toujours pas de vraies solutions pour le risque travaux en hauteur sur poteaux bois,
- politique de l'autruche face aux risques des parafoudres radioactif, etc...

### Des résultats « enquête stress » qui demandent de véritables réponses aux besoins exprimés !

Les problématiques d'intensité de travail (75%), de pics d'activité (99%), de manque de moyens en effectifs des managers pour accomplir leur mission (44%), la non reconnaissance par rapport aux perspectives de promotions (77%), sont des **réalités dans l'entreprise où 4000 emplois sont détruits chaque année !**

Et si Orange s'affirme comme employeur responsable et humain, son comportement envers les sous-traitants et fournisseurs pose question...

Les conditions imposées à nos partenaires ont des conséquences qu'il faut savoir regarder en face : Chez Ericsson France, la direction dénonce tous les accords d'entreprise (même sur le handicap et l'égalité pro) pour remporter le marché, les accidents dus à l'intensification du travail se multiplient chez les sous-traitants en UI, le développement du travail détaché ne cesse de progresser, notamment dans la construction du réseau THD, les fermetures ou PSE de centres d'appels, du réseau de distribution s'accroissent, etc...

**L'entreprise portera l'entière responsabilité de la dégradation de la santé de ses salariés et des risques qu'elle pourrait faire prendre au personnel en minimisant la prévention.**

Pour la CGT, Orange a les moyens pour préserver la santé et l'intégrité physique des salariés d'Orange et de ses sous-traitants, ainsi que celles des Opérateurs Tiers de Télécommunications et la population.

**La richesse créée par le travail des salariés d'Orange doit leur revenir.**

L'annonce d'un nouveau plan d'actions gratuites n'est pas une réponse aux problématiques de pouvoir d'achat mais sera une réponse pour Essentiels 2020. Une partie des 3,2 milliards d'euros de bénéfices doivent servir à la prise en compte d'une véritable prévention des risques et des accidents ainsi qu'au financement des besoins et des attentes du personnel.

**La CGT appelle le personnel à la soutenir pour faire aboutir ces revendications !**

### « L'hyper connexion : préjudice subi de la digitalisation à marche forcée ! »

Le Service de Santé au Travail a constaté que les pratiques de connexion des cadres sont souvent en décalage avec un équilibre VP/VP favorable.

Cette hyper connexion semble faire partie intégrante de la fonction, mais avec un déni complet d'un impact sur l'état de santé.

Lors des visites médicales, le SST proposera un questionnaire à un échantillon de cadres pendant 3 mois (mai à juillet 2017), portant sur leurs pratiques de connexion et leur état de santé.

La CGT a apprécié que cette initiative soit réalisée dans le cadre du SST, favorisant ainsi la nécessaire confidentialité, et a souhaité que les managers N+1 soient particulièrement sollicités à cette étude, ainsi que dans une certaine mesure la population non cadre.

## « Charte de la Neutralité : La loi, rien que la loi, seulement la loi... »

La ligne managériale est souvent confrontée à des questions liées à la manifestation de convictions religieuses dans l'entreprise ou à la pratique de certains rites. Certains comportements, constatés sur le terrain, sont aussi des atteintes aux principes fondamentaux de la liberté d'expression ou de l'égalité femmes-hommes.

**Même si le sujet est complexe, la loi en l'état est claire.** Orange a souhaité promouvoir la diversité et le respect des droits des individus au sein de l'entreprise, en le formalisant dans une charte de la neutralité. **En complément, de nombreuses réponses sont disponibles sur Anoo pour l'ensemble du personnel.** Pour la CGT, cette charte et les questions/réponses doivent être présentées en CHSCT.

« La liberté suit toujours le sort des lois, elle règne ou périt avec elles. »(JJ Rousseau)

## « Dénonciation des conducteurs : Feu vert pour la direction, orange pour la CGT »

Si la CGT a réaffirmé que le principe de dénonciation ne faisait pas partie des valeurs républicaines de notre pays, les décrets de loi ont néanmoins été publiés...

Si l'entreprise peut et doit vérifier que ses salariés appelés à conduire un véhicule soient bien en possession d'un permis valide, **la CGT a manifesté son désaccord sur un possible flicage des conducteurs concernant la transmission de toutes les données et en particulier le n° de permis, et la communication de données privées aux autorités.**

Si l'entreprise ne veut pas voir un climat social délétère s'instaurer dans les services, en transformant les Correspondants Locaux Véhicule et les managers en auxiliaires des forces de police, ce qu'a souligné la CGT, elle a tout intérêt à pouvoir identifier très

rapidement les conducteurs en accélérant le processus de badgeage de ses véhicules pour les utiliser.

Cela pourrait éviter toutes contestations et situations pénibles.

Et comme la CGT l'a souligné et semble avoir été entendue, **la responsabilité de désignation incombe à la direction des établissements et non aux managers étant encore une fois en première ligne.**

La CGT a proposé que l'entreprise prenne en charge tous les frais induits par les stages de récupération de points, ce qu'a refusé la direction, limitant une prise en charge à 50%.

Les CHSCT ont encore leur mot à dire, c'est donc un sujet à mettre à leur ordre du jour !

## « Boîtiers électroniques : Toujours pas d'accord »

En 2012, lors du projet d'implantation des boîtiers électroniques permettant la géolocalisation, la CGT a été la seule à interpellier la direction pour que ce projet passe dans les IRP !

Et elle a été la seule à proposer une mobilisation pour faire capoter ce projet...

En parallèle, **la justice, saisie sur ce dossier par SUD, a rendu en septembre 2016 son verdict : ces boîtiers sont à déposer !**

**Depuis, un accord passé entre SUD et Orange rend caduque le jugement** (accord indiquant qu'il est désormais interdit à l'employeur de croiser les données d'info véhicule et les autres systèmes d'information).

Par conséquent, les boîtiers électroniques demeurent sur les véhicules...et la direction continue d'affirmer qu'il n'y a pas de géolocalisation possible mais les kilomètres journaliers continuent à être relevés. Les risques de contrôle existent pour mesurer les écarts de distance entre le lieux de travail et celle relevée par le boîtier.

Pour la CGT FAPT, ces boîtiers doivent être purement et simplement déposés dans le cadre de Prévention Primaire avec la mobilisation et la lutte du personnel.

## « PECHE : Du travail sans filet ! » les RPS oubliés

Pour la CGT, cette prise en charge exemplaire du client, qui a modifié en profondeur l'organisation du travail dans le domaine de la relation client, est le résumé d'une politique de réduction des coûts !

Le Digital à outrance prôné par Orange est loin d'être entièrement partagé par le personnel et par les clients.

S'il faut vivre avec son temps, il y a de la marge !

La polycompétence sur du multi-univers accentue la charge mentale pour 37 000 salariés Grand Public : vendeurs, conseillers front et back, techniciens en UI. Des conseillers éprouvent encore des difficultés faute de formation, d'autres voient leur PVC diminuée.

Côté client, c'est à lui d'en faire un maximum pour répondre à ses besoins, faisant ainsi faire de substantielles économies de personnel à l'entreprise donc des gains de productivité pour Orange. Mais les chiffres sont parlants : **entre 2015 et 2016, baisse des appels de 2,8% et de 12% de la Force au Travail !**

La CGT a aussi pointé l'insatisfaction client face au SVI du 3900, qui ne répond pas à tous leurs besoins. C'est par exemple une gageure d'avoir quelqu'un au bout du fil pour une assistance de recharge mobicarte qui ne fonctionne pas... Le client est renvoyé vers Internet ou...coupé !

La CGT a alerté la direction sur les Risques Psycho-Sociaux qu'engendre un tel process concernant la charge et conditions de travail, d'autant que dans certains cas, la transmission du savoir n'a pas été anticipée.

**Pour la CGT, la pérennité du travail et des sites actuels passent par des embauches de CDI, par une reconnaissance de la multi et poly-compétence à travers des promotions et par une ré-internalisation de l'activité sous traitée** (comme le e-Chat par exemple).

## « Delivery : Point d'étape dans la douleur »

Comme la CGT l'avait dénoncé, Delivery (modèle de commande-production-livraison-activation des offres fixes du marché Entreprise) est bien un plan de suppression d'emplois.

La direction vise toujours l'objectif de 30% de gain de productivité malgré sa promesse d'un taux de renouvellement des effectifs de 50% (154 départs pour 30 recrutements externes en 2016 !)

Et en 2017, pour arriver à 30%, les mobilités internes créent des trous dans les services cédants !

Cette transformation des métiers et compétences pose problème pour organiser le travail en AE et UI.

Elle se heurte à une formation souvent insuffisante et à la baisse constante des effectifs, ce qu'a dénoncé la CGT.

Au final, la sous-traitance remporte le jackpot, avec un plafond de 25% largement dépassé (jusqu'à 60% sur les RAC1 !), ce que la CGT a toujours dénoncé.

De l'aveu de la direction, l'état d'esprit est tel que la proportion de salariés inquiets augmente de 24% (15% chez les soutiens et managers).

Un niveau d'exigences trop élevé, lié à une perte du sentiment d'efficacité, traduit une perte de confiance dans les capacités à faire face.

**48% des salariés, 32% des soutiens et 13% des managers rencontrent des difficultés, 23% des salariés, 18% des soutiens et 8% des managers sont moins motivés...**

**Le taux de satisfaits recule de 48 points** dans la réalisation du travail, la motivation n'est pas au RDV, le stress grandit, mais si la direction en convient, cela ne l'inquiète pas pour autant car selon ses propos, l'envie de faire son travail, celle de réussir le challenge de la transformation et la solidarité entre collègues sont encore là, et ça ira mieux demain.

Pour la CGT, ces résultats remettent en cause la méthode et les outils pour définir et assurer la montée en compétences des salariés. La direction doit revoir ce projet en y **intégrant plus de recrutements** (1 recrutement pour chaque départ), **plus de reconnaissance** (D minimum pour RAC1, DBis pour RAC2 et E pour RAC3) et **moins de temps de travail** pour améliorer les conditions de travail.

## « Mission Nationale de Soutien et de Médiation : Utile face à la politique »

A travers une approche de médiation, le but de cette mission est d'apporter des réponses et solutions aux situations individuelles complexes avec de multiples étapes de résolution.

La CGT partage quelques points avec la commission nationale :

- Sur l'importance d'investir dans la santé est un «...atout de long terme pour la performance d'une entreprise ... il est utile de rappeler que l'homme reste la seule vraie ressource stratégique...».
- Sur l'importance du management de proximité.
- Elle ne peut se substituer à la hiérarchie et ne doit pas être considérée comme un palliatif à un éventuel déficit managérial.
- Les situations personnelles complexes ont un impact sur le collectif de travail.
- Être plus vigilant sur le management de proximité en souffrance depuis plusieurs années et apporter des réponses réelles.

Pour la CGT, la plupart des situations complexes sont générées par d'insuffisantes réponses aux attentes et besoins des salariés, par une néfaste organisation du travail, par des effectifs réduits qui font disparaître les collectifs de travail, par une évolution du travail et des méthodes de travail qui excluent des salariés.

Contrairement à l'avis du président de la commission, la CGT estime que les salariés affectés par des situations complexes doivent être maintenus dans l'emploi car il reste toujours des marges de progrès entre les acteurs dans la résolution de situations et pathologies personnelles, et des solutions comme des reclassements ou de la reconnaissance peuvent être trouvées dans notre entreprise.

**Contrairement à l'analyse de la commission, et à l'appui de la hausse du nombre de dossiers individuels remontés, la CGT a souligné que le contexte actuel rappelait celui de 2010 :**

- Retour de réorganisations fortes mêlant fermetures (boutiques), mutualisations (UI), relocalisations (boutiques), projets immobiliers.
- Polyvalence accrue et accentuation de la sous-traitance.
- Baisse des effectifs.
- Augmentations des tensions professionnelles et relationnelles, détérioration des collectifs de travail.
- Mal être et sentiment d'insécurité pour demain.

**Ce sont ces facteurs qui ont déclenché une crise sociale, ce sont ces facteurs qui doivent être supprimés !**

**A la lecture des bilans financiers 2016, Orange doit bien pouvoir trouver les moyens pour réduire significativement les 392 cas**

## « Orange Bank : Toutes les opportunités sont bonnes pour Orange... »

En s'appuyant sur l'expérience d'Orange Money en Afrique, Orange Finance en Pologne et la généralisation d'Orange Cash en France, Orange ambitionne de développer une banque mobile en France puis en Europe, détenue à 65% par Orange et 35% par Groupama et distribuée dans les réseaux Orange et Groupama.

Des Distributeurs Automatiques de Billets « Orange Bank » vont être installés dans quelques boutiques et seront accessibles à tous les clients possédant une carte de retrait et ce quelle que soit leur banque.

Ces DAB seront gérés comme tous les DAB de banque, sans aucune intervention du personnel des boutiques, mais pour la CGT, **l'évaluation des risques professionnels n'est toujours pas appréciée à sa juste valeur, tant sur la sécurité des biens et des personnes, que sur les modifications des conditions de travail.**

Aucune étude d'impact sur la charge de travail n'a été réalisée alors que l'on constate un changement des conditions de travail et la création des emplois de conseiller IOBSP (formation, espace de travail dédié, obligations règlementaires liées aux certifications du salarié IOBSP...)

Malgré les freins de l'entreprise, une expertise a été diligentée par le CHSCT de l'AD IDF Centre, sur les impacts sur la santé et la sécurité des salariés, et en a synthétisé quelques-uns :

- Absence de plan d'accompagnement des salariés et de dispositifs de prévention des RPS malgré l'importance du projet.
- Création de nouveaux emplois (conseillers IOBSP) et de nouvelles charges de travail sans prévoir de recrutements équivalents ou d'aménagement des charges de travail des personnels actuels.
- Pratiques généralisées de Lean-Management limitant les remplacements des congés, les absences et instaurant un sous-effectif structurel.
- Nouvelle gestion de la file d'attente des clients.
- Nouvelles relations de travail managers/vendeurs liées aux objectifs de vente.
- Incertitudes sur les nouvelles obligations.
- Absence de cadre d'action permettant aux vendeurs de se mobiliser sur ce projet.
- Absence de négociation sur les futures organisations du travail, sur les nouvelles qualifications et les principes de rémunérations des nouveaux emplois.



**La CGT réclame une information complète et une consultation des CHSCT** sur ce projet pour analyser les impacts sur les salariés et prendre des mesures de protection de la santé et de prévention des risques.

La CGT appelle les CHSCT des AD à s'emparer de ce dossier et à le porter à leur ordre du jour en exigeant le rapport d'expertise de l'AD IDF Centre.

**La CGT demande aussi l'ouverture de négociations sur la création des nouveaux emplois, (conseillers IOBSP, managers des ventes, hôtesse d'accueil...), des nouvelles qualifications, sur la reconnaissance et des rémunérations.**

## « Risque électromagnétique : Orange ne donne pas l'exemple ! »

En 2017, 130 sites Orange, soit 22 000 salariés, pourront bénéficier d'une couverture intégrale wifi, après les 78 sites de 2016 (21 000 salariés). C'est le sens du projet NEO (Nouvel Environnement de travail Orange).

L'objectif est de proposer un accès wifi sur les sites Orange à 80% des salariés, ainsi qu'un accès Internet à leurs visiteurs et aux entreprises présentes. Ni risque ni danger pour la direction... !

**Pourtant, les ondes électromagnétiques, classifiées possiblement cancérigènes, peuvent provoquer, à court terme des troubles du sommeil, fatigue, maux de tête, difficultés de concentration, et à plus long terme, tumeurs, leucémies, maladies neurologiques...** Pour la CGT, **les personnels doivent pouvoir bénéficier de bureaux protégés sans wifi et d'outils informatiques connectés prioritairement par du filaire.**

La CGT se prononce en faveur d'une baisse générale de l'exposition aux ondes pour tous, en raison du risque sanitaire, notamment aux personnes sensibles ou femmes enceintes.

Elle a proposé par exemple, des aménagements dans les salles de réunion avec des prises réseaux accessibles directement dans le mobilier comme cela se fait déjà dans les nouveaux espaces d'Orange, ce qui fait toujours sourire la direction puisque le Wifi reste son fond de commerce...

Elle ne veut certes pas se tirer une balle dans le pied, et préfère envisager les médicaments contre les maux de tête !

La CGT a rappelé que les rénovations de bâtiment ou projets immobiliers, les connexions en filaire doivent être la priorité. Cela doit être une exigence des CHSCT avec la CGT et le personnel.

**LA CGT APPELLE LES SALARIÉS A SE MOBILISER SERVICE PAR SERVICE  
POUR EXIGER DES EMBAUCHES POUR L'AMÉLIORATION DE LEURS CONDITIONS DE TRAVAIL.  
AVEC LES 3,2 MILLIARDS DE BÉNÉFICES, C'EST POSSIBLE !**

# Ensemble décidons de notre avenir !

