

Comité National Santé Hygiène Sécurité Conditions de Travail UES ORANGE
26 et 27 juin 2019

«Comme hier, Orange reste dans le déni...!»

Alors que l'entreprise est appelée devant les tribunaux à répondre aux conséquences des **pratiques managériales à France Télécom**, des événements se produisent dans beaucoup de services tant sur des dossiers immobiliers que sur des dossiers managériaux ou sur des dossiers techniques.

Sur les sites regroupant plusieurs centaines voire milliers de salariés venant d'horizons différents, divers problèmes perdurent : climatisation inadaptée, parking restreint, contrôle d'accès multiple, espace dynamique générant des situations à risques, bruit ambiant des open-space rendant difficile la concentration, sentiment d'infantilisation, ou bien de flicage, excès de zèle, impersonnalité de l'ergonomie du mobilier pouvant générer des TMS, ambiance lumineuse aléatoire, etc...alors que bon nombre de **ces sites sont neufs !**

Aucune réponses concrètes n'améliorent ou assouplissent ces situations !



Pour les dossiers techniques, l'exemple de l'instruction du dossier «**Plate-forme Elévatrice Mobile de Personnel** » témoigne d'une volonté plus que timide dont fait preuve la Direction.

Les problèmes soulevés par la CGT existent toujours 2 ans après les avoir pointés !

Avec près de 15 millions de poteaux, et avec le déploiement de la Fibre Optique en aérien, notamment dans les zones blanches, l'utilisation de nacelles est plus qu'évident.

La CGT estime avoir suffisamment alerté, avoir travaillé plus que nécessaire à l'élaboration d'un cahier des charges, avoir communiqué bon nombre d'éléments concernant la réglementation, les normes, ainsi que toutes les anomalies constatées sur le terrain en fonction des différentes nacelles.

Orange doit désormais démontrer que les loueurs sont capables de respecter des engagements et de fournir des véhicules nacelle qui répondent aux critères de sécurité en vigueur et aux normes administratives.

Des tensions sont visibles et palpables, des incidents se répètent, des crises de larmes se dissimulent, il y a de plus en plus d'altercations entre salariés pour des positions de travail, des arrêts maladie sur certains plateaux se prolongent, les mésententes avec les managers s'additionnent, stress et colère ne font pas bon ménage, bref, tous les ingrédients sont présents pour qualifier la situation de très préoccupante, situation ayant déjà aboutie à un malaise cardiaque sur Centre-Est par exemple.

L'entreprise ne peut pas rester dans le déni, comme elles l'ont fait par exemple en réfutant les conclusions et préconisations d'un CHSCT suite à un autre malaise en Ile de France.

La CGT invite à lire « le salaire de la peine », livre d'une psychologue du Travail, *Sylvaine Perragin*, décrivant un **système mortifère qui a fait de la souffrance au travail un business très rentable**, et met en lumière un système qui veut tout «solutionner» sans jamais rien résoudre, sans jamais remettre en cause l'organisation du travail.

SYLVAIN PERRAGIN

LE SALAIRE DE LA PEINE

LE BUSINESS DE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

BOURGOIN & BOUTIER

Les **méthodes de management** peuvent toujours et encore générer de la souffrance au travail.

10 ans après la crise sociale, les conditions de travail et méthodes de management ne sont, au final, guère améliorées.

Le « time to move » a changé d'aspect, mais les fusions et autres ancrages territoriaux entraînent une multiplication des kilomètres à parcourir.

Certains discours sur les suppressions de service s'accommodent d'une analogie avec d'autres entreprises qui elles, licencient...

Certaines méthodes de management posent questions quand on voit des salariés **assister à une réunion avec un sac sur la tête**.

D'autres méthodes coiffées d'un béret vert à tête de mort prônent une devise « **produire ou périr** »...

Et comme en 2009, les Directions s'abritent derrière des initiatives personnelles malheureuses.

Trop facile quand toute une partie du management vise à « mieux mobiliser » les salariés à base de « plans d'action pour la QVT », de « coaching des équipes », ou encore « d'expérimentations managériales » (sorte de jeux de rôle) !

Aujourd'hui et demain comme hier, la **CGT**, avec ses représentants du personnel et ses valeurs, **a rappelé et rappellera les droits et devoirs d'un employeur et son obligation de moyens et de résultats** en ce qui concerne la santé mentale et physique des personnels, au travers de leurs conditions de travail.

Les autres Organisations Syndicales se sont ensuite rallier à ce principe.

« **Bilan 2018 de la Médecine du Travail** »

La CGT a partagé les avis des médecins qui ont décrit dans leur rapport annuel ce qu'ont vécu les salariés d'Orange en 2018 : difficultés en boutiques, problématique managériale, organisation du travail anxiogène (Delivery), fusion des UI, manque de visibilité à long terme, risques intrinsèquement liés aux métiers (TMS, corporels, biologiques, chimiques, etc.), Risques Psycho-Sociaux, perte de proximité, perte de sens, découragements, stress accentué, sous dimensionnement, manque de reconnaissance, inefficacité des Groupe Pluridisciplinaire de Prévention réduits à travailler en urgence...

La CGT, dans l'intérêt du bien-être et de la santé au travail des salariés, s'associe aux médecins dans leurs réflexions et propositions pour une meilleure organisation et articulation des GPP.

Une présence accrue et un travail avéré du SST au sein de ceux-ci est en effet une réelle source d'efficacité et de prise en compte en termes de préconisations.

La CGT s'interroge cependant sur le fonctionnement et les moyens du SST dans la nouvelle configuration mise en place par la création des CSE démesurés tout en supprimant les CHSCT, l'ancrage territorial et l'arrivée de la télémédecine au travail.



« **Fusion Pro-PME : quel bilan 6 mois après ?** »

La CGT a déploré le manque de respect des membres représentant le personnel qui ont reçu les retours des questionnaires la veille du CN SCHSCT.

Lors de la création des 5 Agences Pro/PME, la **CGT avait émis des réserves** sur cette fusion et alerté la direction sur les points suivants :

- doublons d'une quarantaine de poste des cadres supérieurs
- impact sur le codir et dégradation du climat social
- augmentation de la charge de travail, du stress
- périmètres trop larges, déplacements plus importants, temps de trajet augmentés, pas de responsable sur tous les sites

Force est de constater que ces craintes sont avérées 6 mois après !

Le personnel des Agences Pro-PME subit et s'interroge encore de l'utilité de cette coopération Pro/PME, d'autant que la charge de travail reste conséquente, voire augmente pour certains.

La CGT a pointé des disparités importantes de présence managériale en fonction de sites.

L'entreprise s'est hasardée à comparer le stress et le plaisir au travail...

Mais conjointement à l'enquête triennale sur le stress, la CGT a fait remarquer l'impact négatif de cette fusion sur les salariés, et l'état de stress et de fatigue qui en découle.

«Conditions de travail en boutiques : ça patine ! »

La CGT partage les constats de différents rapports, études et baromètres réalisés depuis 2 ans sur la **nécessité d'améliorer les conditions de travail en boutique**.

Par contre, les mesures engagées par la Direction soulèvent plus de questions qu'elles n'apportent de réponses !

Elles ne répondent que très partiellement aux risques psychosociaux, et font même craindre une dégradation des conditions de travail et une aggravation de l'état de santé du personnel !

L'absence de référence à l'accord « vie privée/vie professionnelle » en dit long sur les objectifs de l'entreprise...

En réponse à la CGT sur cette absence, la direction de l'AD s'est donnée bonne conscience avec des engagements prenant en compte uniquement les aspects clients et le business, sans évoquer les salariés, leurs conditions de travail et leur équilibre VP/VP.

Quant à la reconnaissance du travail, l'AD met en avant un « **Dispositif Humain et Digital** »... pas sûr que cela suffise !



La CGT a demandé l'arrêt du démantèlement du réseau AD pour garantir une meilleure proximité aux clients et pour un meilleur équilibre VP/VP des salariés.

Fournir des espaces de vie adaptés au nombre de salariés dans les projets à venir est aussi un engagement que la CGT a demandé, tout comme **former tous les salariés à la gestion des clients difficiles**.

Et **recruter en tenant compte des besoins exprimés** dans chaque boutique, tout en respectant les préconisations édictées dans toutes expertises et autres rapports, est encore un autre engagement demandé par la CGT !

Pour y arriver, il faut aussi et surtout que le personnel se mobilise et le revendique !

«Bilan du Service Social»

Ce qui est rassurant, c'est que les situations et ressentis décrits dans ce rapport se retrouvent dans l'enquête stress et conditions de travail.

Ce qui l'est moins, c'est que ces situations sont toujours autant problématiques d'autant que de plus en plus de salariés font appel aux services sociaux !

La charge de travail augmente, et les 100 AS doivent sans cesse adapter leur mode d'intervention et prioriser leurs déplacements.

La CGT demande de reconsidérer les contraintes géographiques pour une meilleure efficacité de leurs actions.

Pour la CGT, le rôle et le conseil des AS restent primordiaux lors des situations de crise ou à risques.

Les AS ont d'ailleurs préconisé :

- d'accentuer les informations pour les salariés éloignés des services
- d'organiser plus d'attractivité des postes en boutique et mettre en place des passerelles entre AD et les autres unités
- du temps pour instruire les projets de l'entreprise
- du temps pour accompagner les reclassements
- une prévention sur l'utilisation des réseaux sociaux internes
- des périmètres géographiques plutôt que liés aux unités

La CGT partage ces préconisations et a demandé à l'entreprise une prise en compte sérieuse de celles-ci.

Quelques chiffres et constats :

- 9461 salariés (sur 88 201 actifs) soit 11,61% de l'effectif ont été accompagnés lors de 25 686 entretiens
- 27% des demandes concernent les finances, 21% la santé au travail, 15% le handicap, 14% la famille, 14% le travail, et 7% le logement
- les femmes rencontrent davantage le service social que les hommes
- stabilité des sollicitations entre cadres et non cadres (30%-66%), augmentation pour les ACO
- 2/3 des salariés accompagnés sont issus des domaines Client et Technique
- difficultés pour garde d'enfant au vu de l'organisation du travail
- nombre de berceaux trop restreint, d'autant qu'en 2025, un salarié sur deux aura entre 25 et 35 ans.
- régularisation des paies suite arrêt maladie (la CGT demande que le CSRH se dote d'experts en la matière)
- augmentation des salariés éloignés des services



« Baromètre social et enquête stress 2019 »

Chez Orange, comme dans de nombreuses entreprises de même gabarit, **deux mondes se côtoient mais ne se rencontrent pas** :

- d'un côté, les dirigeants, qui nous parlent d'effort, d'efficacité économique, d'évolutions technologiques et autres contraintes extérieures, qui ne sont jamais pour rien dans la souffrance des salariés ...mais qui appellent toujours à l'effort et au renoncement collectif pour maintenir voire accroître la situation de leurs propres intérêts.
- de l'autre, des employés, des techniciens, des vendeurs, des gestionnaires, des conseillers client, des managers, qui souffrent et qui témoignent de leur souffrance au travail, ou de celles leurs proches. Souffrance éthique et conflits de valeurs traversent de plus en plus bon nombre de cadres supérieurs...



Il y a bien une autre direction à prendre pour combattre ce mal-être qui perdure, c'est celle

qui va vers une autre répartition et utilisation des richesses créées par le personnel, celle qui oriente 2 milliards d'euros de dividendes vers le financement des semaines de travail à 32 heures, permettant aussi des embauches en masse

et une réelle augmentation des salaires, celle qui ne ferme ni les petits sites ni les boutiques, et qui respectera des conditions de travail dignes d'une entreprise comme la nôtre.

La dernière **enquête stress et conditions de travail 2019** confirme encore et encore que la charge de travail s'alourdit et que les conditions de travail sont très fortement dégradées à Orange:

- 57% des salariés estiment ne pas être assez nombreux pour le travail à effectuer,
- 77% des salariés disent devoir travailler intensément,
- 77% des salariés estiment devoir aller très vite dans leur travail,
- 68% des employés trouvent que leur rémunération n'est pas satisfaisante,
- 67% des employés estiment que l'accès aux promotions n'est pas transparent,
- 62% des salariés subissent un stress fort ou très fort et se sentent fatigués,
- près de 1 salarié sur 4 (23%) est en stress décompensé, c'est-à-dire dans une situation professionnelle où les troubles liés au stress ne sont plus compensés et ont un impact avéré sur sa santé mentale et physique.

Sans mobilisation, sans revendications, sans bagarre, sans propositions, la politique de l'entreprise peut se poursuivre...

Les choix appartiennent aussi au personnel !

La CGT appelle à se rassembler devant le TGI de Paris le 11 juillet, dernier jour du procès France Télécom, et pour l'ouverture du fond d'indemnisation aux victimes.

Pour que mon travail compte,
je vote CGT

ELECTION CSE ORANGE du 19 au 21 novembre 2019



