



inFOcnshsct **Juin 2019**

Comité National Santé Hygiène Sécurité et Conditions de Travail

Ordre du jour :

- | | |
|--|--|
| 1. Rapport annuel Médecins du travail | 5. Résultats baromètre salariés 2019 |
| 2. Bilan évolution organisation
PRO/PME | 6. Plans d'actions DCGP suite étude
boutiques |
| 3. UI Paris, process éloignés du service | 7. Enquête conditions de travail et
stress |
| 4. Rapport service social | |
-

1– Rapport annuel d'activité des médecins du travail

Intervenants| Marie-Pierre Pirlot, médecin coordonnateur

Intervention Orange :

La fonction de médecin coordonnateur n'a pas de missions prévues réglementairement. Dans les entreprises, il y a de plus en plus de médecins coordonnateurs. Il n'y a aucun lien de subordination, les médecins du travail sont rattachés au service RH de leur entité. Le rôle est un soutien technique, interlocuteur privilégié avec les IRP et aussi certaines structures externes (ex conseil de l'ordre des médecins, interlocuteur de la DIRRECTE...).

La DIRRECTE est destinataire de chaque rapport individuel des médecins du travail.

Une réflexion de fond a eu lieu cette année sur le regard de l'entreprise vis-à-vis des projets et leurs impacts.

Intervention FOCOM :

FOCOM tient à remercier le DR Pirlot et tous les médecins du travail pour leurs rapports et leurs conclusions, qui confirment les ressentis et les remontées des salariés et des IRP.

Nous vous remercions d'avoir intégré, comme nous vous l'avions demandé l'an dernier, le travail des infirmières. Elles sont indispensables au bon fonctionnement du SST. Elles ont un rôle d'accueil, d'écoute, de conseil et toujours dans la bienveillance.

Nous constatons de manière positive que le service de santé au travail s'entoure aussi de plus en plus d'assistantes médicales, d'ergonomes, d'assistantes sociales et de psychologues mais **nous nous interrogeons sur l'arrivée d'assistantes médicales en remplacement d'infirmières.**

Quelle est la politique de l'entreprise ou de la médecine du travail sur le sujet ?-La répartition des activités sera-t-elle impactée ?

Concernant les conditions de travail du SST :

A la lecture de plusieurs rapports de médecins, **FOCOM demande à la direction d'améliorer les conditions de travail du SST :**

- **Certains aménagements ou réaménagements de locaux médicaux sont à prévoir** avec du matériel médical renouvelé
- **Le SI SESAME doit continuer d'évoluer** pour permettre un rapport annuel plus complet avec la prise en compte des actions en milieu de travail et les activités connexes des médecins

- **Le risque routier doit être pris en compte**, vu le territoire géographique de certains médecins. Il doit aussi être réévalué avec l'ancrage territorial.
- **Un manque de médecins a été signalé** : entre autre dans les rapports d'IDF et la DOCE
- **La charge de travail du service médical augmente** :

Il existe un paradoxe : les effectifs salariés diminuent, mais la charge de travail du service médical augmente.

Depuis quelques années, le delta entre le nombre de visites non périodiques et périodiques se réduit. Dans certaines régions les visites non périodiques sont prioritaires, ce qui traduit le fait que les salariés éprouvent de plus en plus le besoin de consulter le SST pour se confier. Les managers adressent également de plus en plus de salariés pour les visites de reprise ou pour régler des situations parfois complexes.

Sur les différents thèmes abordés dans ce rapport, FOCOM s'associe pleinement au SST pour lancer **une vraie réflexion sur les GPP**, aujourd'hui très nombreux et très chronophages.

«La systématisation dogmatique du procédé risque aujourd'hui de tuer son efficacité et sa crédibilité. Rarement consultés en début de projet pour la prévention primaire, les médecins du travail s'inscrivent souvent après la mise en place de projet, et donc, ne sont plus que des réponses tertiaires. »

Référentiel métiers : **FOCOM alerte sur la mise en œuvre par l'entreprise du référentiel métiers, ce qui entraîne de nombreuses visites au SST** : un certain nombre de salariés exprime une souffrance, suite à un décalage de points de vue entre les autoévaluations et l'évaluation des managers. Ce qui a pour conséquence une déception et une démotivation du salarié. Les managers, peu formés, se retrouvent eux aussi en difficulté, avec une injonction contradictoire de ne pas pouvoir reconnaître leur collaborateur et malgré tout de devoir garder une relation de confiance pour le bien être de l'équipe.

Pour FOCOM, la priorité est de former les managers et de pouvoir leur donner les moyens de reconnaître les salariés.

Méthode AGILE : La méthode agile est citée régulièrement dans les différents rapports des médecins. Le travail en mode Agile bouleverse les arbitrages avec des réajustements permanents sans faire diminuer la pression. **Ce mode de travail, choisi et souvent imposé par l'entreprise, modifie les organisations, les façons de travailler et entraîne des RPS forts, surtout s'il est vécu comme un diktat.** Pour exemple à DTSI, un DGI a été déposé pour les RPS des cadres, confirmant les rapports des médecins du travail.

UI :

Les fusions d'UIs ont été mal anticipées, sans homogénéisation des process des activités en amont. **La mise en œuvre de ces projets a donc généré beaucoup de stress sur notamment pour les cadres et les services transverses : inquiétude sur l'avenir et la visibilité à long terme du poste, délocalisations des sites, éloignement des managers par rapport à leurs équipes.**

Nous constatons également un mal être des techniciens Réseau Structurant et Entreprise. **Certains techniciens sont très inquiets face au recours croissant à la sous traitance, les condamnant eux-mêmes à une sous activité.** Les salariés en charge du contrôle de la sous-traitance ont le sentiment de perdre leur cœur de métier.

Nous alertons aussi sur la surcharge de travail des CAFF et de leurs managers avec un sentiment de qualité empêchée.

Pour FOCOM, il est important que chaque salarié puisse se retrouver dans son rôle, être reconnu et il faut donner les moyens aux managers de travailler sereinement avec leurs équipes. Cela passe aussi par la baisse du volume d'activités sous-traitées.

AD :

Les vendeurs sont toujours en souffrance. **Certes les améliorations se ressentent quand le staffing est bon, mais beaucoup de vendeurs sont désabusés et veulent quitter les boutiques.**

Les responsables de boutique sont toujours en difficulté. Nous regrettons qu'ils restent des variables d'ajustement par manque d'effectifs.

PRO-PME :

La création d'une direction PROPME a été laborieuse, les salariés ont vu un accroissement de la charge de travail, notamment par la baisse du nombre d'assistantes commerciales pour PME.

Les objectifs sont de plus en plus difficilement atteignables avec une augmentation des incivilités clients, difficiles à gérer pour l'agence PRO. Tout cela est accentué par Delivery, Compliance et l'arrêt de COME.

Cette réorganisation a été facteur de souffrance aussi pour les membres de CODIR et les managers qui ont dû se trouver ou retrouver une place. L'enquête triennale confirme ces constats.

AE :

La mise en place du crash program Delivery n'a pas eu l'impact escompté. Même si des recrutements externes ont eu lieu, ils sont loin de couvrir les départs, souhaits de quitter son poste et les démissions.

FOCom redemande dans cette instance que l'entreprise prenne en compte nos alertes, les bilans du SST, l'enquête triennale qui sont des restitutions concrètes et factuelles des salariés.

Projets immobiliers :

Nous regrettons que la médecine de prévention ne soit pas systématiquement associée. **Certaines réorganisations du travail comme le flesk desk engendrent un bouleversement de toutes les méthodes de travail et ne conviennent pas à tous les salariés.**

Ancrage territorial :

Les médecins expriment les mêmes craintes que les IRP. En effet, en DO, les managers sont inquiets quant à leur avenir.

Ancrage signifie proximité et la réalité est toute autre puisqu'on ne fait qu'éloigner les services et augmenter la difficulté des managers (moins de proximité avec leurs équipes, plus de km, ...)

En conclusion sur ce dossier, FOCom demande à l'entreprise de tenir compte de l'intégralité des alertes des médecins du travail, de prendre conscience de la situation et de s'engager dans de vrais axes d'amélioration pour garantir la santé physique et mentale de tous ses salariés.

Actuellement, les représentants du personnel sont pour l'entreprise une veille complémentaire. Ils fonctionnent en lien étroit avec le SST. Avec la mise en place du CSE, la direction prend le risque d'avoir un système d'alerte plus faible et une prévention mal anticipée.

Réponses :

Médecin coordonnateur : la charge de travail des médecins est effectivement uniquement mesurée par le volume d'effectifs mais la demande d'agrément contient, de la part de l'entreprise, les notions de territoires étendus, etc. La DIRECTTE l'a pris en compte et nous n'avons pas de difficulté pour remplacer les médecins du travail qui quittent l'entreprise.

Les missions des infirmières montent en puissance, donc toute la partie administrative a vocation à être reprise par les assistantes médicales. Le turn-over des médecins du travail est de 10%, donc dans la norme. En IDF, concernant OBS, un médecin a eu des missions déplacées sur IDF, un nouveau médecin est arrivé et un médecin à Stadium est parti mais un recrutement est en cours, il n'y aura pas de réduction des effectifs. Pour les GPP et CP2, l'entreprise s'est engagée depuis 2011 dans ces démarches et a mis en place ces structures. Le propos des médecins est de dire qu'avec l'expérience, ce qui fonctionne bien est extrêmement important pour la prévention des salariés, et il est peut être intéressant de faire un bilan et voir des axes de perfectionnement.

La téléconsultation reste un outil exclusivement à la main des médecins du travail et nous n'avons aucune pression de la part de l'entreprise sur ce sujet.

La Direction remercie le service de santé au travail. Le DR Pirlot a rencontré Stéphane Richard puis Fabienne Dulac, Orange France et Valérie Le Boulanger, DRH Groupe. Benoît de Saint Aubin, DCGP, a rencontré les médecins du travail. Une rencontre est prévue avec Pierre Clément, DEF. Nous allons regarder la sous

activité éventuelle des techniciens RS et la surcharge des CAFF. Pour les CSE et les CSSCT, la législation s'impose. La nouvelle commission promotion de la santé au travail va prendre le relais du CNSHSCT.

2- Bilan évolution organisation PRO/PME

Intervenants | **Didier Mainard**, directeur PRO-PME, **Jean Held**, directeur de la transformation PRO-PME, **Gérard Tanguy**, responsable qualité de vie au travail/DEF

Présentation Orange :

Didier Mainard : l'étude MAPS lancée en 2017 visait à revoir le modèle opérationnel.

La première étape met en place la nouvelle organisation : 5 régions équilibrées en terme de business et clients, identiques aux mailles UPR et UAT. La préoccupation était que tous les salariés des CODIRS retrouvent un emploi avec la vigilance de l'accompagnement spécifique.

«une très belle dynamique s'est installée». L'équilibre hommes/femmes a été respecté ainsi que PRO et PME. Tout le monde a été repositionné. Il y a des groupes de suivi dans chaque région. Nous restons vigilants sur un point remonté pour la charge de travail ainsi que les déplacements.

Gérard Tanguy : des questionnaires ont été envoyés à tous les salariés impactés sur le territoire. L'objectif était de s'assurer de la mise en œuvre et formuler des recommandations auprès des agences et la direction nationale. La méthodologie des commissions de suivi a été identique : questionnaire et entretiens individuels pour les salariés volontaires (encore en cours).

Tous les nouveaux managers ont rencontré leurs nouvelles équipes mais il y a des retards pour des managers nouvellement nommés. Les actions prévues pour créer du collectif ont été réalisées. Des personnes ont changé de métier et donc il y a des formations pour l'évolution des compétences. Le travail de communication pour donner du sens doit se prolonger et il faut associer plus les salariés aux décisions qui sont prises.

Il y a toujours l'incertitude de l'objectif « mieux travailler ensemble » (40% uniquement des salariés en sont convaincus).

Le niveau charge de travail perçu est le même mais la moitié des salariés expriment 8 ou sup à 8/10. Pour les préventeurs et fonctions transverses, de nombreux déplacements ont un impact non négligeable. Il y aura un diagnostic plus précis à réaliser.

Il y a une dégradation des niveaux stress et plaisir. Le petit absentéisme est resté stable.

Intervention FOCOM :

Le dossier que vous nous présentez aujourd'hui ne reflète absolument pas la réalité du terrain et le vécu des salariés. Vous nous dites qu'il y a eu accompagnement des salariés dans le cadre de ce projet. **Ce n'est pas la réalité ! Les méthodes de mise en œuvre ont parfois été très brutales.**

Nombre de directeurs de ventes, responsables d'équipe n'ont pas été accompagnés. Pire, un responsable de ventes a même démissionné, faute de moyen d'accompagnement et de reconnaissance. **Certains ont même appris la perte de leur emploi par leurs collègues.**

Pourquoi l'entreprise, comme dans la mise en œuvre des dossiers fusion des UIs et ancrage territorial, traite-t-elle toujours aussi mal ses cadres ?

Selon nos remontés terrain, seulement 10% des personnes auraient été concernées par le sondage.

Nous notons également l'absence de données chiffrées concernant les formations, et nous demandons à avoir des précisions sur les formations « Management à distance ».

Ce projet s'inscrit dans la durée. De nombreux salariés ressentent beaucoup d'incertitudes.

Lors de la précédente présentation en CNSHSCT, **FOCOM vous avait déjà alerté sur le niveau de charge de travail, particulièrement élevé, notamment pour les préventeurs, RRH et soutiens.** Vous précisez que ces personnes doivent faire l'objet d'un **suivi particulier**. Nous partageons cet avis et nous vous demandons plus de précisions sur ce point.

Concernant la dégradation des niveaux stress et plaisir au travail, nous vous demandons quelles sont les nouvelles mesures que vous mettrez en œuvre pour améliorer la QVT de nos collègues ?

En IDF, l'AG PRO a clairement absorbé PME, il n'y a pas eu d'équilibre au niveau du CODIR. Les postes de RH ont tous été « récupérés » par l'AG PRO. Les salariés AGPME ont donc dû retrouver de nouveaux postes. Nous avons comme exemple un RH PME devenu responsable de la communication.

FOCOM vous interpelle également sur les points suivants :

- **Le désarroi des vendeurs PME.** Les retards et problèmes récurrents générés par Delivery en sont la cause. Ils n'ont aucune solution pour dépanner et faire patienter le client. Pourtant, la

mise en place de routeur 4G serait simple à réaliser. Alors pourquoi cela ne se fait pas ? Nous vous demandons également des explications sur ce point

- **La crainte des collègues vis-à-vis de l'outil PANORAMIX**, qui avec son ergonomie et ces bugs demande aux conseillers du temps de gestion
- Les Doms sont-ils pris en compte dans les bilans nationaux et la baisse des flux porteur sur le 3901 ?
- **Les salariés des back-office vivent très mal ces réorganisations** et nous demandons des mesures de vigilance

FOCom demande également à avoir l'accès à tous les verbatim issus de cette enquête.

Non, tout ne va pas bien à l'AG PROPME et nous nous inquiétons pour les salariés, sur la mise en œuvre des prochaines étapes.

FOCom vous alerte dès maintenant sur la grande inquiétude qui porte sur l'harmonisation prévue des 3901 (pro et pme). Quelles évolutions sont prévues pour les services des flux porteurs et vendeurs sédentaires ?

Réponse entreprise :

La questionnaire a été envoyé à 360 personnes, supposés impactés. Le taux de réponse a été élevé, de 70% sur le premier sondage et 65% sur le dernier.

Nous manquons de données sur la formation actuellement qui a commencé en fin d'année 2018, mais nous les communiquerons ultérieurement.

Les CHSCT doivent définir les porteurs des actions, suite aux compte rendus et travaux des commissions.

Nous sommes garants de la méthodologie mais nous ne faisons pas d'ingérence dans la mise en œuvre.

Concernant la mise en place des routeurs 4G, le marché PRO PME est particulièrement régulé avec acuité, compte tenu de nos parts de marchés. Ce qui empêche Orange de fournir systématiquement un routeur 4G.

Mercure ne donne pas satisfaction, et c'est ce que Panoramix va permettre d'améliorer. Il faut simplifier l'interface. Les salariés n'aiment pas toujours le changement mais nous allons les accompagner

Concernant l'évolution 3901, nous avons choisi de donner de la visibilité même si c'est générateur de stress.

Il y aura une mutualisation l'année prochaine. Le système et les métiers vont perdurer même si le nom va peut-être changer avec le référentiel métier. Ce métier ne sera pas traité au Front.

Le job d'un sédentaire est « chargé de campagne » et on continuera le pro actif en sédentaire. On va se remettre sur le modèle initial, il n'y aura pas de changement de métier et les postes seront maintenus. Nous sommes conscients de l'inquiétude mais le dossier n'est pas encore prêt, nous communiquerons ensuite.

Sur l'agence Ouest, les travaux de la commission ont été suspendus du fait du taux de réponse trop faible : 15 réponses donc non significatives. Il a été décidé donc un changement de méthode avec une intégration de ce projet dans le projet global de l'agence, au niveau du CODIR.

Intervention complémentaire FOCom :

Nous espérons que vous avez bien pris en compte le delta entre la présentation que vous nous faites aujourd'hui et nos remontées terrain notamment sur le non accompagnement des managers.

Vous dites ne pas vouloir faire d'ingérence mais FOCom vous demande justement de faire un maximum d'ingérence pour que tous les salariés soient bien traités, y compris tous les cadres.

Réponse complémentaire direction AGPRO PME :

Nous vous avons bien écoutés et entendus sur le delta accompagnement et nous allons nous assurer que la poursuite de la mise en œuvre se déroule de la meilleure façon. Pour les DOMS, l'organisation, les offres, etc. sont différentes donc non impactés par ce projet. Les flux sont également spécifiques aux Doms.

Le président du CNSHCT Alain André insiste le fait que le rapport SECAFI AGPRO PME devra être suivi d'effets, il y a matière à agir.

3- Exemple UI Paris, process éloignés du service

Intervenants| **Philippe Brouchet**, DRH UI IDF, **Faharia Thibord**, responsable RH UI IDF

Intervention FOCom :

Le dispositif d'adressage d'un courrier bi mensuel (newsletter) aux salariés en COM de plus d'un mois, CLM et CLD nous avait été présenté en CNSHSCT d'avril 2018. FOCOM avait alors rappelé l'importance de cette démarche et sa réelle utilité sociale.

Nous constatons que le dispositif est jugé pertinent pour l'UI IDF Centre.

FOCom souhaite faire remonter à la direction quelques dysfonctionnements sur les autres unités. En effet beaucoup de salariés éloignés du service » ne reçoivent pas ces courriers Pour FO Com, ce dispositif reste positif et comme le souligne le docteur Ruiz, médecin référent, mériterait d'être généralisé et bien au-delà des UI. D'autant plus que le rapport du service social du travail 2018 précise que 2455 salariés éloignés du service pour maladie, soit 26% des salariés, ont été accompagnés par le service social.

Pour FO Com maintenir le lien social pour favoriser la reprise du travail, est une évidence. Faisons en sorte que ce dispositif soit généralisé de façon à ce que le retour à une activité professionnelle se fasse dans de bonnes conditions.

Réponse entreprise :

Pour assurer l'envoi du courrier au plus juste de la cible, nous l'envoyons à partir de 15 jours d'arrêts en mettant dans la boucle les managers et assistantes sociales. Nous n'avons pas eu de retour de personnes qui ne veulent pas recevoir le courrier, par contre, certains ne veulent pas de contact direct avec le manager ou RH. La raison du succès est d'impliquer fortement les managers.

4- Bilan annuel service social

Intervenants| **Sophie Outurquin**, assistante sociale coordonnatrice

47% des sollicitant sont des femmes donc surreprésentées vs 37% de l'effectif entreprise. **La catégorie des moins de 35 ans est passée de 17% en 2016 à 20% en 2018. Augmentation des plus de 60 ans de 5 à 10%.** 34% en service clients et 29% en services techniques et réseau. **45% des demandes sont des nouvelles demandes** soit 4308 nouveaux salariés en 2018 vs 4169 salariés en 2017.

L'accompagnement dans les projets concerne 20 à 40% de l'activité des AS.

Les sollicitations concernent pour 27,7% le domaine financier (financier et logement sont en constante hausse), 21% les domaines santé/travail.

Intervention FOCOM :

Nous avons toujours beaucoup d'attentes dans **les rapports qui nous sont fournis par le SST** auquel nous vous associons naturellement et qui **confortent complètement nos analyses et revendications**. Nous vous remercions pour la qualité de ce travail réalisé au niveau service social, comme cela a été fait les années précédentes

Concernant le bilan et suivi salariés :

Nous notons une sollicitation du service social en hausse de 1% soit 9461 salariés suivis (11,6% de l'effectif) sur un effectif entreprise qui est quand même en décroissance

Le focus pour les salariés éloignés du service pour maladie met en évidence les besoins très forts liés aux démarches, compréhension bulletin de salaire, besoin d'aide dans les démarches.

C'est un point majeur à solutionner par l'entreprise pour ces salariés

Le focus sur **l'AD** va dans le sens de nos alertes et montre les difficultés du **travail à flux tendu, les problèmes de compatibilité des horaires avec la vie privée** notamment pour les familles monoparentales, les tensions relationnelles liées aux mauvaises conditions de travail, les conséquences de l'application hétérogène des mesures des décisions 14 et 51. **Nous soutenons l'intégration dans l'étude DET de l'étude de charge de travail des managers et adjoints.**

Par contre, nous ne **sommes pas favorables à une de vos préconisations** quant au « *développement de salariés référents qui communiquent à chaque étape du projet auprès des équipes* ». Par expérience sur le terrain, nous avons pu constater **que des salariés ont été mis en difficulté au sein de leurs propres équipes**, mis en cause notamment par leurs pairs, sur certaines communications au sein des GPP et jugés « caution » de l'entreprise, donc vigilance.

Concernant le bilan d'activité du service social :

Est-ce que tous les départs d'AS sont systématiquement remplacés ?

Nous comprenons que la présence AS pour les **journées nouveaux arrivants** semble avoir été renforcée, est-ce bien cela ? Et si oui, nous nous en félicitons, c'était notre demande en 2018.

Nous avons besoin d'explication concernant l'évolution du nombre de sollicitant dans certaines DO ou divisions : **DO Sud (+159)**, **DOSE (+100)**. Pour la **DOCE**, le rapport l'an dernier indiquait 9371 salariés soit une baisse de 4000 effectifs en 2018 ?? Et il y aurait toujours 1050 salariés suivis ?

Quant à OFS, nous avons déjà signalé l'an dernier le nombre important de salariés suivis et en hausse, cette année nous passons de +220 suivis soit une augmentation de 9 à 17% ? **Quelle explication ? Quel est le malaise identifié ?**

Concernant le prélèvement à la source, vous aviez effectué un bon travail de prévention, quel est votre appréciation sur ce sujet ?

Concernant le **guide de la parentalité**, il est très complet et mériterait d'être mis encore plus en visibilité des salariés.

Concernant le projet INCA, le 21 mars 2019 Orange a effectivement rejoint le groupe porté à 41 entreprises signataires de la charte des 11 engagements « cancer et emploi ». Nous aimerions avoir une information détaillée de l'application au sein d'Orange.

En conclusion les membres FOCOM du CNSHSCT formulent les demandes suivantes à la direction :

- faciliter le travail quotidien des AS, en leur accordant tous **les moyens matériels**
- **mettre en place des actions correctives** et de prévention par l'entreprise **suite aux préconisations et alertes du service social**, notamment pour **les salariés éloignés du service, avec priorité de traitement des éléments de rémunération**, c'est vital
- **faire disparaître cette préemption par les entités d'une durée de 3 ans imposée sans mobilité professionnelle pour les salariés**, c'est ridicule, nous sommes tous salariés de la même entreprise
- mettre en œuvre **une étude de la charge mentale et physique du service social** et également de la médecine du travail, nous avons bien **besoin dans cette entreprise d'un service social et SST en bonne santé**

Réponse entreprise :

Effectivement, les sollicitations pour OFS et DOCE sont en augmentation, je ne me suis pas encore rapprochée de ses services.

En effet la participation est plus importante aux journées des nouveaux arrivants, liée à votre demande et le contenu de l'accord intergénérationnel.

Les départs d'assistantes sociales sont systématiquement remplacés. Les remplacements ne se font pas toujours sur le site du remplacement.

Pour le prélèvement à la source, on s'aperçoit que les salariés ne connaissent pas ce qu'ils doivent déclarer en revenus exceptionnels. L'inquiétude actuellement est la paie de septembre 2019, il y aura des impacts.

Nous constatons que les salariés retardent leurs départs en retraite, pour des raisons financières.

Projet INCA : Un groupe projet est créé pour étudier les actions qui pourraient être mises en place pour toutes les maladies invalidantes.

Alain André : nous ferons part des distorsions d'application des décisions 14 et 51. Oui nous pourrions présenter le projet INCA. Nous souhaitons l'étendre à toutes les maladies invalidantes et nous inspirer aussi de l'initiative du questionnaire déployé à IMTW, TGI, WIN avec l'association « Cancer at work ».

5- Résultats du baromètre salariés

Intervenants| Abdelwahad Rharade, chef de projet RH depuis septembre 2018, sociologue du travail, responsable du baromètre salariés

Intervention FOCOM :

En Avril 2018 pour le baromètre 2017, vous nous aviez communiqué les chiffres et pourcentages en détail pour la partie France et la partie internationale, contrairement à cette année.

Cette restitution, comme la précédente, est formulée de telle manière que les lecteurs aient une vision positive alors que le ressenti terrain et d'autres enquêtes reflètent un mauvais climat social.

Nous, IRP, avons rempli notre rôle en expliquant l'importance qu'il y avait à y participer, mais les réponses des personnes refusant d'y participer étaient claires : elles sont désabusées, elles se

sentent totalement exclues, et pensent que, quoi qu'elles fassent, cela « *ne changera rien à leur quotidien* ».

Vous vous félicitez du nombre plus important de verbatim et vous faites même une analyse. « *La forte participation et le nombre de verbatim témoignent tous deux d'un attachement fort des salariés à Orange* ». Encore faudrait-il que nous en ayons connaissance.

L'attachement au groupe Orange, c'est dans l'ADN des salariés. Nous y retrouvons la fierté d'appartenir à cette entreprise, c'est NOTRE entreprise, ce n'est pas celle de Stéphane Richard, de l'Etat ou des actionnaires, elle est le fruit de notre travail.

C'est bien pour cela que les salariés qui sont confrontés à des conditions de travail extrêmement difficiles sont en souffrance par rapport à leur attachement à bien faire, au sein d'une entreprise qu'ils aiment.

Pour ce qui est de la grille de calcul des scores du baromètre, comme nous vous l'avions dit l'an dernier, FOCOM conteste l'indicateur 35 comme étant satisfaisant sur une échelle à 100.

Vous vous félicitez d'une évolution pour un chiffre très négatif dans l'item « Mes initiatives et mes succès individuels sont reconnus par ma rémunération », pour FOCOM tant que le niveau positif n'est pas franchi il n'y a pas de quoi se réjouir.

Comme le confirme l'enquête triennale, **il y a un bon rapport et ressenti avec le management de proximité, alors que les salariés ne font pas confiance aux dirigeants d'Orange !**

Autre point inquiétant c'est aussi le sentiment que le client n'est pas ou plus une priorité d'Orange. Pour FOCOM, ce qui fait Orange, ce sont ses salariés ET ses clients, la direction d'Orange en est-elle consciente ?

La promesse d'employeur digital et humain n'est pas entièrement remplie (voir l'enquête triennale conditions de travail et stress où sont associés les outils digitaux à plus de contrôles), d'où cette année une nouvelle baisse dans l'enquête. Ensuite comme nous l'avions demandé l'an dernier, Il aurait été intéressant par exemple de différencier l'aspect digital de l'humain.

Pour en revenir au contenu il faut prendre le nombre de personnes insatisfaites et les neutres, ce qui fait plus de 50% et c'est à ces personnes que l'entreprise doit s'intéresser si elle veut progresser.

FOCOM vous demande quelle analyse et préconisations vous faites à la vue des résultats. Vous n'avez jamais communiqué sur des actions, sur l'exploitation de ses résultats. Donc à quoi sert ce baromètre ?

FOCOM souhaite savoir quelle restitution sera faite aux salariés ?

En conclusion, FOCOM demande :

- **l'accès à l'ensemble des verbatim.** D'ailleurs l'an passé, vous aviez répondu que ces verbatim allaient être traités par un outil spécifique et que vous nous présenteriez l'analyse, ce qui n'a pas été fait
- **des résultats plus détaillés par DO, par métiers, âge** etc... afin de pouvoir travailler et exploiter ces résultats
- **une analyse nationale et locale de ces résultats et un plan d'actions.**

Réponse entreprise :

Les salariés ont bien pu s'exprimer à travers les verbatim. Pour l'échelle des notes, nous pratiquons une exagération des extrêmes, conformément à la méthodologie de CSA. Pour le mot « détracteur », je prends ce point pour le modifier. Ce n'est pas une enquête RPS mais un baromètre de tendances sur la compréhension de la stratégie, les sujets liés aux métiers. C'est la deuxième campagne pour l'ensemble salariés du groupe (environ 200 pays) donc les questions doivent être adressés à tous. Selon les contextes des pays, il est même possible d'ajouter des questions supplémentaires, ce qui a été réalisé en Espagne et en Pologne.

6- Plan d'actions DCGP suite étude DET/RET en boutiques

Intervenants| Benoît de Saint Aubin, directeur clients Grand Public, Olivier Boutan, responsable réseaux RH, Frédéric Le Mounier, directeur des canaux physiques DCGP

Intervention FOCOM :

FOCOM avait beaucoup mis d'espoir dans l'enquête de qualité réalisée par la Direction de l'Environnement du Travail.

FOCOM avait demandé depuis longtemps et donc obtenu aujourd'hui que les représentants de la direction métier DRCGP soit présents en CNSHST. Ses absences jusqu'à aujourd'hui et

ses interventions « *Tout va bien* » en commission relation client, nous faisaient douter quant à la volonté d'un plan d'actions efficaces et conformes aux préconisations de l'étude.

Aujourd'hui et au vu du dossier présenté, nous pouvons dire que « la montagne a accouché d'une souris ».

Dans les différentes enquêtes nous pouvions voir que **le staffing**, avait un effet cascade sur les maux des boutiques. **Pour FOCOM il fallait donc commencer par un plan massif d'embauches, des actions significatives pour rendre attractif le travail en boutique et trouver enfin une solution pérenne pour mettre fin à la crise des vocations.**

Vous annoncez 200 emplois, c'est bien, mais largement insuffisant. Comment allez-vous attribuer ces emplois ? Pouvez-vous nous dire combien de salariés AD vous bloquez malgré leur demande de changement de services ?

Vous parlez des simplifications des offres et des prestations mais vous oubliez de prendre en compte des activités dites prioritaires, lourdes en charge de travail et en pression business, comme Orange Bank ou Maison connectée.

Vos actions ne traitent pas les problèmes qui étaient relevés dans le dossier de la Direction Environnement du Travail, par exemple, l'impossibilité de traiter la répartition des charges d'une journée.

Vous évoquez **la mise en place de réunions d'équipe, c'est effectivement un basique du travail en groupe, mais impossible quand il y a des problèmes de staffing et de surcharge de travail.** C'est la même chose pour les actions d'organisation du travail sinon cela est irréalisable.

Vous parlez « outils et modernisation des boutiques », nous répondons « dématérialisation des contrats, contrôle des pièces d'identité sur tablettes, bugs informatiques des bornes libres service », les clients sont souvent mécontents de devoir faire « le travail d'Orange »

Reconnaissance : Les PVC sont en baisse constante, il y a un ressenti fort de manque de reconnaissance par les salariés des AD. **Le rôle d'adjoint est totalement flou** dans les grilles métiers que vous avez mis en place dans le référentiel métier. Pouvez-vous nous confirmer que l'ensemble des adjoints seront bien positionnés dans les codes métiers managers?

La formation est faite à la « va vite », vu qu'il manque continuellement du personnel. **Tout fonctionne ainsi, en système D, sur le fil du rasoir.**

FOCOM est très critique, déçu, et en colère. Nous comprenons mieux que localement de nombreuses expertises soient en cours, elles ne remettent pas en cause les enquêtes précédentes mais essaient de trouver d'autres solutions que celles que vous proposez.

Vos "mesurettes" ne vont pas régler le mal être des conseillers et managers.

FOCOM demande la création d'un véritable plan d'actions AD, avec des embauches plus importantes.

Réponse entreprise :

Benoît de Saint Aubin, directeur DRCGP : nous sommes conscients de la situation

Frédéric Le Mounier, directeur canaux physiques : vous devez comprendre que l'activité baisse en boutique de 6% chez les autres et 10% chez Orange. Nous sommes étonnés que vous ne connaissiez pas les « éclaireurs », ils ont été mis en place par les opérationnels (*NDLR : il s'agit en fait des « ambassadeurs »*)
Le SI s'améliore, avec plus d'ergonomie

La formation a été revue et co-construite, le manager ensuite l'adapte.

Quant aux PVC, elles sont en augmentation, un conseiller touche en moyenne 300€, un adjoint 590€, un responsable boutique 900€, seule la PVC des responsables de secteur est en baisse avec une moyenne de 3800€, ce qui est factuel pour DCGP.

« Boutiques au vert » signifie un moment de convivialité et d'échanges sur le travail, en dehors de la boutique sur une journée ou demi-journée, c'est recommandé par la médecine du travail

Les lieux d'échanges sont très disparates sur le territoire (1 fois /an) certaines boutiques n'ont pas toujours les moyens mais un travail est en cours.

L'objectif pour les managers est de se concentrer sur la surface de vente (coaching et vente)

Intervention FOCOM complémentaire, compte tenu de l'attitude des représentants DCGP en séance :

Nous connaissons parfaitement l'environnement économique et commerciale des boutiques AD, nous, **IRP, ne vivons pas que sur une planète sociale.**

Quand escomptez-vous avoir des résultats ? Vous avez humainement pour les salariés AD un retard minimum de 6 ans.

Vous êtes au sein d'une instance Nationale Santé Hygiène Sécurité et Conditions de Travail **pour parler des salariés des AD** et vous nous parlez beaucoup plus clients/business.

Vous osez même parler « moyenne de PVC », nous vous rappelons que les salariés ne touchent pas une « moyenne » mais **une PVC qui est bien individuelle**. La rémunération moyenne annuelle à Orange est de 42 000 € et chacun d'entre nous ne touche pas cette somme !

Le document que nous attendions aujourd'hui de votre part était très simple : c'était un plan d'actions avec une colonne où vous repreniez chaque préconisation de l'étude et une autre colonne avec des actions. Bref un travail en étroite collaboration avec la direction environnement du travail, est-ce si difficile ? **Pourquoi ? Parce que cette étude et le rapport SECAFI sont un gros caillou dans vos chaussures, faites un effort !**

« Vous êtes conscients » nous dites-vous aujourd'hui, et bien prouvez le parce qu'aujourd'hui nous ne sommes absolument pas convaincus et ça, vous pouvez le partager avec vos directeurs d'AD.

7- Résultats de l'enquête conditions de travail et stress 2019

Intervenants | François Cochet, cabinet SECAFI

A André : cette année, tenant compte des remontées du CNPS et du CNSHSCT, nous avons mis l'accent sur la communication pour que des RV soient pris avec ces directions métiers notamment DEF et DCGP et le cabinet SECAFI. Les études seront approfondies avec des plans d'actions. Nous avons mis l'accent sur la nécessité d'analyse de ces rapports par les DRH et managers.

Intervention FOCOM :

Merci à vous François Cochet et au cabinet SECAFI pour cet excellent travail de restitution et d'analyse. Nous voulons témoigner de notre satisfaction d'avoir participé à la mise en œuvre de cette nouvelle enquête au sein du Comité National de Prévention du Stress, **mais aussi et surtout témoigner de notre indignation sur le fond de ce dossier.**

Sans tous ces éléments concomitants (rapports SST, rapport enquête triennale), reflétant toutes nos alertes, nous n'aurions plus la force, en tant qu'IRP, de continuer à exercer nos missions.

Pourquoi ? Parce que nous dénonçons depuis trop longtemps et avec force les travers de cette entreprise et les conséquences parfois désastreuses sur les salariés. Nous ne sommes pas entendus, écoutés et respectés comme les vigiles du climat social que nous sommes, du moins pas par les directions métiers qui ont certes, gagné en autonomie avec la décentralisation des pouvoirs, mais qui ont complètement perdu en humanité et qui restent uniquement centrés sur le business, ce qui est une erreur monumentale.

Donc finalement quelle utilité a cette enquête puisque par exemple, elle dénonçait déjà il y a 3 ans et même avant, les conditions de travail exécrables en boutique, la charge de travail des managers, le manque d'effectifs et il ne s'est absolument rien passé depuis pour solutionner ces problèmes. **Si ce n'est la poursuite de la descente aux enfers**, et aujourd'hui un décrochage supplémentaire pour d'autres unités que sont les AGPROPME et les AE ainsi que certaines divisions.

Y a-t-il enfin un espoir que les directions métiers s'emparent de tous ces rapports et analyses pour travailler sérieusement sur le social ET en collaboration avec l'environnement du travail ? Oui, Il y a semble-t-il des prémices, beaucoup trop tardifs puisque les projets de transformation ont déjà fait des dégâts importants et que DCGP n'a pas compris la situation d'urgence des salariés des boutiques

Nous souhaitons mettre en exergue de ce rapport les points suivants :

- **Un ressenti négatif en 2019 de la reconstruction des « silos »** dans de nombreux services pour répondre à l'ARCEP.
- **Une inquiétude encore accrue face aux changements**, pas tant que son emploi à titre individuel, mais sur les conditions de travail : notamment projets immobiliers et ancrage territorial salariés en DO.
- **Des expressions négatives ciblées Delivery et Compliance** mais aussi sur la politique de sous traitance
- **Des plaintes sur l'OPEN Space et désormais sur le Flex office**

- **Un fort ressenti des compétences manquantes** avec départs en TPS et questionnement sur le pilotage de l'emploi
- **Une dégradation de l'organisation du travail** qui ne parvient toujours pas à maîtriser la complexité ni à gérer l'urgence
- **Le fait d'emporter du travail à domicile** pèse sur la conciliation vie privée-professionnelle pour 51% des salariés. Cela concerne 74% des managers, notamment les cadres en forfait jour et les managers de plus de 50 personnes.

57% des salariés interrogés considèrent qu'ils ne sont pas assez nombreux pour le travail à effectuer

FOCom demande à l'entreprise d'axer ses priorités d'actions et de solutions sur les services suivants :

AD : recruter, arrêter de supprimer les boutiques, reconnaître les salariés, revoir les objectifs, aider les managers, payer de bonnes PVC

AG PRO-PME : travailler sur les conflits de valeurs dénoncés par les salariés et plus importants que dans le reste du groupe, revoir les procédures, avoir de la considération pour la ligne managériale.

AE : danger : dégradation du niveau des RPS, les plans d'actions sont en place mais les effets sont quasi invisibles, les procédures sont kafkaïennes.

OBS : intensité du travail pour 81% des répondants, manque d'accompagnement pour les changements opérés par l'entreprise.

DR hors métropole : conflits de valeur, insécurité de la situation de travail, harcèlement

L'entreprise ne peut pas se contenter au niveau national de faire un état des lieux à travers cette enquête et de tout déléguer ensuite aux CHSCT. Elle doit donner des directives et mettre en place des plans d'actions concrètes, c'est-à-dire traduire toutes les préconisations du cabinet SECAFI et notamment « **La recherche de « bonnes conditions de travail », pilotée par la filière RH, qui doit devenir le projet de mettre en œuvre les « conditions du bon travail »** Nous vous octroyons un délai de 6 mois pour constater, au niveau du Comité National de Prévention du Stress, des résultats probants. En tout cas, sachez que cette fois ci, **nous ne cautionnerons pas de nouvelles inactions.**

Que l'entreprise prenne ses responsabilités, nous avons déjà pris les nôtres.

Réponse entreprise :

Alain André : L'enquête est une des plus grandes enquêtes au niveau européen. On peut effectivement se poser la question de faire évoluer ce type d'enquête. En octobre, il s'agira du dernier CNSHSCT, il faudra aussi parler en parallèle des modalités de la nouvelle instance et relais du CNSHSCT

Suite aux remontées du CNSHSCT et du CNPS, des rdv ont été pris avec les directions métiers

Les rapports seront présentés en CHSCT.

Une résolution commune de toutes les OS clôture ce CNSHSCT :

Résolution à l'Unanimité des Représentants du Personnel au CNSHSCT et des Organisations Syndicales

Nous vous rappelons que depuis plusieurs années nos organisations syndicales vous ont alertés, ensemble ou séparément, sur des situations entraînant une dégradation des conditions de travail des salariés et dans la majorité des cas une atteinte à leur santé.

Les différents rapports de l'activité des Médecins du Travail et des infirmières ou infirmiers, la synthèse pour Orange, le rapport des Psychologues du travail, les rapports des Assistantes ou Assistants Sociaux dans des CE et le rapport national du Service Social du Travail, le rapport de l'enquête triennale

conditions de travail et stress du CNPS, présenté par SECAFI et sa déclinaison par famille de métiers et unités, confirment différents aspects de nos alertes et une réalité sociale au sein d'Orange.

Comme l'année dernière et alors que les signaux d'alertes nous rapprochent des mauvais jours de la crise sociale, les représentants du personnel au CNSHSCT rappellent l'obligation pour Orange de respecter son obligation de résultat concernant « la préservation et la protection de la santé des salariés ».

L'entreprise doit prendre toutes les mesures nécessaires de prévention, tout particulièrement des actions de prévention primaire pour l'organisation du travail, afin de faire cesser les atteintes à la santé et la sécurité des salariés.

A Paris, le 27 Juin 2019.