



# InFOcnshsct **Avril 2018**

**Comité National Santé Hygiène Sécurité et Conditions de Travail**

---

## Ordre du jour :

- |   |   |
|---|---|
| 1. Mise en place de la GSSO                           | 4. Résultats « mon baromètre salarié »          |
| 2. Fonctionnement des Commissions Pluridisciplinaires | 5. Lien avec les éloignés du service à l'UI IDF |
| 3. Crash program parcours clients B to B              | 6. Télétravail                                  |
|   | 7. Formation managers 2020                      |
- 

## **Déclaration préalable FOCOM :**

« En démarrage de séance, la **délégation FOCOM du CNSHSCT déclare s'associer pleinement au mouvement social actuel qui vise entre autres à défendre les conditions de travail des salariés.**

Suite à la présentation en décembre 2017 du sujet sur la fusion des UI de la DO Nord, **FOCOM avait demandé comme la plupart des organisations syndicales qu'un point Fusion des UIs au niveau national soit présenté en CNSHSCT** avec les éléments de contexte, de méthodologie, d'analyse des risques, des préconisations et des plans d'actions. Il avait été répondu que le dossier devait d'abord passer en CCUES, ce qui a été fait en février 2018. Nous découvrons au final : un point sur le fonctionnement CP2 UI DO Nord (dans le point 2) et le point 5 « Lien avec les éloignés du service à l'UI IDF ». Rien à voir donc avec nos demandes. **Pouvez-vous nous apporter un éclairage sur la distorsion entre le sujet demandé et les points obtenus ? Nous demandons à nouveau la mise à l'ordre du jour d'un dossier complet UI et donc pour le prochain CNSHSCT. »**

Nous souhaitons enfin vous interroger sur le fonctionnement de la commission relation clients. La visite AT demain a eu lieu le 12 janvier 2018 et rien ne s'est passé depuis si ce n'est une date de réunion programmée par la direction pour le 4 octobre 2018 qui est également la date du CNSHSCT ? Ce n'est pas sérieux ! Nous estimons que cette date est bien trop lointaine et ne présage rien de bon sur l'importance qu'accorde l'entreprise à cette commission ».

## Réponse entreprise :

Le dossier fusion des UI sera présenté au CNSHSCT de juin, à la demande de FO et des autres OS. Il n'y a pas de désintérêt pour les commissions mais une période « transitoire » avec changement d'animateur à la commission relations clients

## **1 – Mise en place de la GSSO**

**Intervenants|** Patrick Cogordan, Directeur Risques et Sécurité France

## **Intervention FO :**

La professionnalisation de la filière GSSO est pour FOCOM un point positif. Ces services ont toute leur place dans l'organisation Orange puisqu'ils gèrent tous les problèmes laissés à la charge des RSS et pour lesquels chacun avait ses solutions, ou pas !

**La multiplicité des sous-traitants pose des problèmes de gestion et de contrôle.**

**Sur certaines zones, le point noir reste le traitement du nettoyage de l'intérieur des classes IV.** Souvent les chargés d'affaires GSSO font intervenir nos salariés pour compenser un manque de traitement réactif de la part de la sous-traitance. Les directions UI sont conscientes du problème, ont-elles la **possibilité de mettre en place de nouveaux marchés avec les prestataires locaux ou ESAT par exemple ?**

Les salariés en interne prennent en charge actuellement les petits travaux qui ne sont pas répertoriés dans les marchés existants.

Il semble que ces effectifs ne soient pas voués à perdurer. Ils sont pourtant utiles et pourraient même être employés pour ré-internaliser certaines tâches.

Quel avenir pour ces salariés ?

**L'activité des CAFF GSSO cohabite avec d'autres services (UPR, DITO, ..) et les contours sont parfois un peu flous. Les rumeurs de restructurations, de rapprochement, de fusion, y contribuent.**

FOCom demande :

- **une meilleure visibilité pour les salariés chargés d'affaires GSSO** sur leur organisation à moyen et long terme
- **une reconnaissance de leur compétence et de manière homogène** : en effet certaines DO ont clairement positionné cette compétence en niveau Dbis

Nous rappelons également que **notre délégation a demandé qu'une présentation du processus prévention risque « attentat » soit faite en CNSHSCT.**

Réponse entreprise : Il y a un véritable enjeu à suivre l'activité de la sous-traitance. Les contrôles de la qualité ne sont malheureusement pas suffisamment effectués. Il en va pourtant du respect des contrats puisque l'entreprise a décidé de sous-traiter la sécurité des sites et la logistique.

Les délégations de pouvoir seront précisées. La direction précise qu'un directeur d'UI a bien le pouvoir de mettre en place un nouveau marché avec un intervenant local, sauf s'il existe un marché national. Rappelons que les contacts multi techniques sont portées par les DITO.

Les métiers de la filière GSSO vont de l'agent logistique en bande C, au Directeur Délégué à la Sécurité Globale (DDSG) en niveau F. Il existe une disparité concernant la reconnaissance des CAFF GSSO. Cependant il existe des marges de manœuvres au niveau opérationnel de façon à reconnaître ces salariés en D bis.

## **2 – Fonctionnement des commissions pluridisciplinaires**

**Intervenants** | Jean-Claude Gauna, Animation du management médico social

### **Intervention FO :**

**Quelle place et quel rôle pour les représentants du personnel et plus spécifiquement les membres CHSCT au sein des CP2 ?** Réponse entreprise : Les GPP et CP2 ne sont pas des instances de concertation. Elles peuvent décider de s'emparer d'un sujet spécifique et inviter des membres du chsct mais n'ont pas d'obligation. Pour exemple, le CP2 d'IMTW s'intéresse au retour en entreprise des salariés atteints de cancer, démarrage de l'expérimentation

FOCom trouve très positif le côté proche du terrain avec une supervision nationale.

**Par contre toutes les entités ne jouent pas le jeu, il y a des différences sur le territoire, entre les DO ou entre les Etablissements.**

Concernant les livrables, pouvez-vous nous communiquer les résultats par DO, divisions et même par établissement ? Réponse entreprise : à peu près 3 livrables par établissement. Cela dépend des relations entre services et l'implication des responsables d'établissement.

Les cas que vous présentez paraissent exemplaires, FOCom espère que tous les dossiers traités en CP2 le sont également.

**Concernant les recommandations et les préconisations, FOCom souhaite connaître leur appropriation par la direction ainsi que le suivi des actions mises en place.**

Les CP2 et les groupes pluridisciplinaires, en général, sont plutôt méconnus des instances IRP. **FOCom demande donc de mieux informer notamment les CHSCT sur ces sujets.**

### 3 – Crash program parcours clients B to B

**Intervenants** | Lionel Benezech, Directeur Relation Clients Entreprises et Directeur du Programme Come Geoffrey Dorkel, DRH Métier Entreprises

#### **Intervention FO :**

« Delivery (projet de 2015) : quel programme ! Ou plutôt quel crash program !

**L'intervention que nous allons faire vaut vraiment le principe d'une alerte sur la santé physique et mentale des salariés !**

Tout d'abord nous regrettons qu'il ait fallu attendre novembre 2017 pour voir arriver un crash program sur ce dossier. Pour FOCOM, ce n'est pas faute d'avoir alerté la direction par l'intermédiaire de TOUTES les instances DP, DS, CE, CCUES, CHSCT et CNSHSCT sur la nécessité de mettre en place des actions.

**La pétition FOCOM « Delivery ça suffit » a recueilli plus de 600 signatures** en quelques jours et illustre le désarroi de nos collègues au quotidien. Une grève massivement suivie à l'AE OA et des alertes DP ou CHSCT un peu partout. Il y a donc URGENCE !

**Dans les instances IRP ces dernières semaines, FOCOM a constaté une prise de conscience de l'entreprise qu'elle estime tardive** sur la détresse de ces salariés. En effet, la direction a employé des mots comme « douleur, souffrance, stress, émotion ». Certains mea culpa ont même été prononcés.

**Oui pour FOCOM, les salariés de Delivery et tous les acteurs de la chaîne sont en souffrance** : ils souffrent de ne pas voir leur travail abouti, ils souffrent de voir leurs instances accroître, ils souffrent de ne pas avoir le SI à la hauteur comme promis, ils souffrent de ne pouvoir satisfaire leur client, ils souffrent de ne pas pouvoir rappeler leur client sereinement puisqu'ils n'ont pas de solution, ni de délai à leur communiquer. La mise en place de Delivery, puis le passage de l'étape 2 à l'étape 3 ont mis les salariés en épuisement professionnel !

Les salariés Delivery ou impactés par Delivery en arrivent même à s'agresser entre eux pour cause : le surplus de charge émotionnelle dû à la surcharge de travail et à la complexité de leur tâche. **Certains clients convoquent leur vendeur pour demander des explications sur le traitement** de leur commande. Du jamais vu en agence entreprise. Rappelez-vous notre déclaration au dernier CNSHSCT sur les agressions en UI et AD où FOCOM avait annoncé que vous pourriez bientôt intégrer nos collègues Entreprises. Voilà c'est fait !

**FOCOM prend acte de l'accompagnement psychologique que vous allez mettre à disposition des salariés.** Il est effectivement plus que nécessaire et doit être bien expliqué et encadré. Tous les salariés n'appréhendent pas de la même façon ce genre de prise en charge. De même si les formations sur « bien réagir face à l'agressivité » et « mieux gérer les relations difficiles » sont inévitables, certains salariés s'interrogent et s'inquiètent sur le fait que seules ces solutions soient envisagées.

**Il faut que vous accordiez les moyens supplémentaires** nécessaires quantifiés et les mettre en place rapidement ! FOCOM vous demande dans cette instance de recruter et d'aller au-delà des recrutements prévus en 2017. Il y a urgence ! Pour exemple, certains CDD embauchés en 2017 arrivent en fin de contrat et pas de remplacement prévu ! Quand on sait le temps de formation nécessaire pour être opérationnel dans le traitement des dossiers Delivery, il faut anticiper pour ne pas se retrouver dans quelques mois à situation encore plus difficile !

**Le crash program actuel n'a pas encore donné les résultats escomptés, loin s'en faut, puisqu'aucune amélioration ne sera perceptible sur le terrain avant juin !** Les salariés s'interrogent aussi sur leurs congés d'été, pas du fait que leur manager leur accorde ou non mais le fait qu'à leur retour, leur charge de travail sera augmentée.

**Même Le baromètre salarié appuie sur le fait que les salariés de la vente entreprise font état de tensions accrues sur l'organisation et les activités client**

**Nos clients aussi sont insatisfaits**, ils sont victimes de notre organisation. Les difficultés de production, le manque d'informations et les délais de prévenance font que les clients excédés s'en

*prennent à leur correspondant Orange qui ne savent plus le discours à tenir ! Les délais de traitement des BOA restent trop longs et parfois sans réponse*

***De plus, à ce jour Compliance, réglementaire mais contraignante comme vous l'avez dit, instaure des restrictions terribles sur les activités.***

*En conclusion, si comme annoncé, le COMEX, fait de ce projet une priorité, alors sa responsabilité est de tout mettre en œuvre pour que les salariés Delivery, actuellement en souffrance, retrouvent au plus vite des conditions de travail acceptables !*

#### Réponse entreprise :

L'ambition est bien de redonner la main aux opérationnels, le travail fait sur la DO Ouest va être capitalisé avec les autres DO. Oui Mea culpa, ce n'est pas effectivement d'Orange Village que l'on pourra résoudre tous les problèmes. Pour le SI, la multiplicité des domaines concernés a donné un rythme trop important. Les salariés ne voient pas forcément l'utilité de New Delhi mais nous allons améliorer encore cet outil pour l'adapter aux besoins. Compliance est effectivement contraignant et nous avons été condamnés donc obligation de faire dans de brefs délais des compromis qui ne sont pas forcément les meilleurs mais sont nécessaires. Pour le back office ce sont les UI qui doivent répondre mais aujourd'hui, ils ne le font pas.

A ce jour, 80 recrutements effectués sur les 100 prévus, il n'y a pas de perspectives des recrutements supplémentaires

Suite à l'intervention de FO, le président du CNSHCT entend bien la situation de crise et les salariés en souffrance. Il est bien sûr nécessaire de les accompagner.

#### **4- « Mon baromètre salarié »**

**Intervenants** | Philippe Trimborn, Directeur de l'Innovation Sociale et de la Transformation Digitale

#### **Intervention FO :**

**Cette restitution ne présente que des points de manière positive alors que le ressenti terrain reflète un mauvais climat social, engendré par l'accélération des réorganisations : « UAT demain », « Fusion des UI », « Delivery en AE », « AC demain », « Fermeture des boutiques » avec dégradation des conditions de travail...**

**Le nombre de participants, surtout en France, montre qu'une grande partie des salariés ne se reconnaît pas dans ces sondages.** Selon nos remontées terrain, les personnes refusant d'y participer l'ont dit clairement : **elles sont désabusées, elles se sentent totalement exclues, et pensent que quoi qu'elles fassent, cela ne changera rien à leur quotidien !**

Il est également regrettable que les personnes éloignées du service soient exclues de ce baromètre salarié.

**Donc pour FOCOM, les résultats présentés ne reflètent pas la situation réelle de tous les salariés de l'entreprise, ni leur quotidien !** Il est nécessaire d'ajouter des informations supplémentaires aux données de ce baromètre, comme les remontées terrains provenant des médecins, des préventeurs, des IRP etc...

Sur la méthodologie, un score en dessous de 35 n'est pas un bon résultat et nous n'avons pas les mêmes lectures et analyses que l'entreprise.

Les salariés sont attachés à l'entreprise, ils ont un sentiment fort d'appartenance et une envie de transmettre leur savoir.

**FOCOM constate également un résultat en retrait par rapport aux autres items sur la notion d'employeur digital et humain.** Quelle est votre analyse ?

Les salariés insatisfaits ou neutres représentent plus de 50% et c'est à eux que l'entreprise doit s'intéresser.

**FOCOM est également choqué par certain vocabulaire et demande à l'entreprise de retirer le terme « détracteur » dans son analyse.**

La partie vente entreprise confirme le climat social engendré par Delivery et la situation catastrophique des personnels.

Nous rappelons les propos du président du CNSHSCT en octobre 2017 : «*Je suis persuadé que les réponses que nous obtiendrons seront exploitables. Je rappelle également que les données fournies par ce nouveau baromètre pourront être exploitées à un niveau plus fin.*»

**FOCom sera vigilante à l'exploitation de ces réponses. Nous demandons également les résultats plus détaillés par DO, par métiers afin de travailler et d'exploiter ces résultats et la présentation des actions mises en en place en local lors d'un prochain CNSHSCT**

#### Réponse entreprise :

Concernant le besoin d'affiner les résultats, nous avons allégé la présentation mais nous nous engageons à vous faire parvenir un niveau plus fin de granularité. Les niveaux entités seront restitués en établissement. Nous n'avons pas voulu prendre de position pour obliger les entités à analyser les résultats. Il n'y aura pas d'obligation de restitution. Le premier sondage ne s'adresse qu'à un échantillon de 4 000 salariés en France. En 2019, le volume de sondés sera plus important. Il y a beaucoup de verbatim qui ont été livrés au président du CNSHSCT avec un outil qui permettra de les traiter.

Notre manière de formuler certaines questions n'est peut-être pas parfaite, mais nous avons essayé de faire au mieux. Les questions à dimension sociale sont toujours présentes.

Le message que nous voulons donner, c'est de donner la capacité d'agir aux salariés.

Le mot détracteur sera remplacé.

Nous devons effectivement nous améliorer pour le point Digital et humain.

## 5- Lien avec les éloignés du service à l'UI IDF

**Intervenants** | Patrick Cointe, Philippe Brouchet, Faharia Thibord, Roger Douheret

### Intervention FO :

Le lien avec les éloignés du service est d'une réelle utilité sociale.

Comme vous l'avez dit, le principe du projet UI IDF n'est pas révolutionnaire en tant que tel, et d'ailleurs il a été mené à l'identique dans nombre de CHSCT d'autres établissements.

**Pour FO Com il est essentiel de garder et renforcer le lien avec les salariés éloignés du service.** Nous rappelons que l'humain doit avant tout être la priorité de l'entreprise. Le courrier enrichi adressé au salarié va dans ce sens. Cependant quelques interrogations demeurent :

- Depuis la mise en place du projet avez-vous des retours de satisfaction des salariés concernés ?
- Comment s'assurer que le salarié a bien pris connaissance de ce courrier ?
- Outre ce courrier, quelles sont les actions sociales et humaines mises en place pour contacter régulièrement le salarié éloigné ?

**L'accès du salarié à sa messagerie professionnelle et au portail @noo repose sur l'utilisation d'un code unique reçu par SMS, c'est un moyen qu'il faudra améliorer.**

#### Réponse entreprise :

Les assistantes sociales ont vocation à contacter les salariés éloignés du service. Mais il faut tenir compte du fait que certains ne veulent plus de lien avec l'entreprise. Il arrive également que le conjoint rappelle l'entreprise pour prendre des informations. Les cas liés aux problèmes de mutuelles, sécu etc. sont récurrents et doivent être améliorés

La digitalisation n'est pas encore démocratisée notamment sur la population des techniciens et certains ne sont pas équipés d'internet et de 4G.

Les formations RPS ont été proposées aux nouveaux membres des CHSCT. Il peut y avoir des groupes pluridisciplinaires qui travaillent sur notamment le retour à l'activité d'une personne éloignée du service. Il y a là matière à s'investir sur le sujet.

Peuvent également se poser des problématiques juridiques puisque le contrat de travail du salarié est suspendu.

Depuis 5 ans les visites de pré-reprises sont de plus en plus connues et utilisées.



## 6 – Télétravail

**Intervenants** | Martine Bordonné, Directrice de projets Digital & nouveaux modes de travail, référente télétravail

Présentation entreprise :

### **Intervention FO :**

Contexte légal et réglementaire :

**Les ordonnances Macron** affirment le droit au télétravail pour tous mais elles suppriment, notamment, l'obligation de l'employeur pour la prise en charge des coûts liés au télétravail. **Nous ne pouvons donc que nous féliciter d'avoir signé l'accord de 2013 ainsi que l'avenant de 2017 qui garantit, entre autres, la prime compensatrice** aux télétravailleurs réguliers et augmentée et étendue depuis la signature de l'avenant en 2017, à tous les télétravailleurs en mode volume jours mensuel.

Concernant le développement du télétravail :

**Les chiffres annoncés par l'entreprise peuvent sembler satisfaisants sur le volume : « 21 185 salariés Orange sont en situation de télétravail »** mais une pondération s'impose : uniquement 8 500 télétravailleurs en mode régulier (jours fixes hebdomadaires ou volume mensuel) et 12 617 télétravailleurs en mode occasionnel

Même si FOCOM ne souhaite pas un développement du télétravail à outrance, nous souhaitons interpeller l'entreprise sur **les taux très faibles de télétravailleurs réguliers au sein des DO** (moins de 5% (hors DO IDF avec 12%)). Les divisions ont un taux sensiblement voire beaucoup plus élevé : DTSI : 27% des effectifs, IMTW : 12%.

**Et Non le dispositif du télétravail n'est pas adopté à l'identique par les femmes et les hommes !** Quand l'entreprise annonce une « répartition par genre équilibrée » des télétravailleurs (51% de femmes, 49% d'hommes), **FOCOM dénonce plutôt une répartition défavorable puisque les femmes représentent seulement 36,7% des effectifs de l'entreprise.** Attention à ce que le télétravail ne soit pas un retour au foyer !!! Si les femmes sont beaucoup plus représentatives que les hommes, est-ce que les femmes trouvent suffisamment sur leur lieu de travail des services ou horaires qui faciliteraient également la gestion de leur vie privée ? A sonder et nous souhaiterions que l'entreprise réfléchisse à ce constat.

**Nous souhaitons vous faire part aussi certaines résistances managériales sur le terrain :**

- **Nous rencontrons encore sur le terrain certaines résistances managériales :** pour exemple : Refus d'un quatrième jour sur une durée limitée pour raison médicale et sur préconisation du médecin du travail, refus de télétravail occasionnel pour raison météorologique exceptionnelle donc oui il y a des refus injustifiés et pas tracés donc évidemment invisibles
- Enfin suite à nombreuses remontées, **nous rappelons également que les propositions managériales de changement d'horaires ou de quotité de temps partiel au moment de la demande de télétravail, ne doivent en aucun cas donner lieu à chantage pour l'obtention du télétravail.** Il peut y avoir proposition mais le salarié peut rester, sans obligation aucune, sur son régime de travail actuel même en télétravail
- **Bémol sur les travailleurs en mode régulier** dont vous dites qu'ils ont choisi un, deux ou trois jours, il s'agit plutôt de ce qui leur aura été accordé. Il y a encore des managers frileux sur le fait d'accorder 3 jours et même quelquefois 2 jours

**FOCOM demande particulièrement dans le cadre d'une seconde partie sur le télétravail de pouvoir constater :**

- **un travail de communication réalisé auprès de tous les salariés sur le nouvel avenant de septembre 2017 dans son ensemble et particulièrement sur le versement des primes (nous avons constaté que nombre de nos collègues télétravailleurs ne recevaient pas leur dû) et suite à sondage sur le terrain, l'avenant n'est pas ou mal connu de la plupart des managers et aussi des salariés. Pour l'avoir examiné en détail, les incollables sont pour nous un excellent support.**

- **un sondage auprès des télétravailleurs donnant une visibilité sur leur charge de travail** et la gestion vie privée/vie pro, en incluant les managers avec un retour sur les difficultés du management du télétravail
- **un état des lieux avec une véritable formation aux usages d'outils de communication à distance** : coop net, Skype, etc. et pas seulement un apprentissage intuitif qui prive de la connaissance des différentes fonctions

#### Réponse entreprise :

La direction se félicite sur le télétravail à Orange  
Nous avons actuellement 10 années d'expérience sur le télétravail.

Les demandes suivantes seront prises en compte et présentées lors d'un prochain CNSHSCT :

- la communication à améliorer
- le déficit de télétravailleurs dans les DO en province
- l'analyse des motivations sur les refus
- la création d'un sondage
- l'exploration de la représentation femmes/hommes

## 8- Formation management 2020

**Intervenants** | Bruno Souvestre, Chef de Projets développement managérial

### **Intervention FO :**

Le programme de formation management 2020 a démarré depuis plusieurs mois. De très nombreuses sessions ont eu lieu dans toute la France.

Les managers et facilitateurs que nous avons contactés sont plutôt satisfaits de cette formation. Le mélange et partage entre les différentes Unités semblent bien fonctionner.

L'intégration du CODIR avec les managers dans la formation a permis de mieux discuter ensemble, voire de régler parfois des problèmes de fonctionnement.

Les retours des managers rencontrés sont positifs, autant par la méthode (atelier ludique), le contenu, et l'utilisation de ME2020 dans leur activité.

Certains managers et même des directeurs ont proposé des sujets aux facilitateurs pour les aider à les mettre en pratique, ex : l'explication de l'accord reconnaissance aux salariés.

**Les facilitateurs et même les managers souhaitent avoir des retours salariés, pour constater les changements, ainsi qu'un suivi sur le long terme des effets de cette formation.**

**FOCom demande qu'une première analyse des résultats, des ressentis, de tous les niveaux soit présentée dans un prochain CNSHSCT.**

#### Réponse entreprise :

Le déploiement est effectué actuellement uniquement en région, dans les DO.

Il y aura une réflexion sur la mesure de la satisfaction salariés, sans doute aussi à travers le prochain baromètre salarié.

Plusieurs DO étaient demandeuses du déploiement de ce dispositif.

Il s'agit en fait de coaching collectif plutôt que d'une formation.

A ce jour, deux DO n'ont pas démarré (Réunion/Mayotte et DO Caraïbe).

Le dispositif concerne l'ensemble de la ligne managériale.

Le CODIR de chaque DO doit être porteur du dispositif de façon à ce qu'il se passe dans de bonnes conditions.

Nous avons des retours et ressentis, plutôt encourageants. Quand le retour est plus nuancé ou négatif, c'est l'impulsion du plus haut niveau de l'encadrement et CODIR qui n'a pas été exemplaire. Il faut effectivement travailler sur la durée.

Nous recueillons déjà les témoignages en région.