



# InFOcnshtct **Décembre 2018**

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

---

## Ordre du jour de la séance des 19 et 20 décembre 2018

1. Bilan accord emploi et insertion des personnes en situation de handicap année 2017
  2. Résultats de l'enquête Télétravail : exemple en AGPRO IDF
  3. Accompagnement de l'évolution d'organisation PRO/PME
  4. Renforcement de la sécurité au sein du réseau de distribution
  5. Vie des commissions
  6. Point crash programme Delivery
- 

### **1 – Bilan accord emploi et insertion des personnes en situation de handicap - Année 2017**

**Intervenants** : Christophe Morin, responsable mission Insertion Handicap, direction de la diversité France

#### **Intervention FOCOM :**

#### **Recrutement de personnes en situation de handicap en CDI**

L'entreprise Orange est en retard et bien en dessous des objectifs, qui sont de 150 sur 3 ans avec un taux de 3,4 %.

Il y a bien eu récemment un accord avec Pôle Emploi mais les chiffres au 31 août de l'année 2018 n'ont pas rattrapé les mauvais résultats de 2017.

Que comptez-vous faire réellement en plus de cet accord avec Pôle Emploi pour redresser la barre ? Et dans quels délais ?

#### **Recrutements en alternance**

Comme pour les CDI, l'entreprise prend du retard, en dessous de l'objectif de 360.

Que comptez-vous faire pour augmenter le recrutement d'alternants et dans quel délai ?

**FOCOM demande une solution d'incitation pour les établissements « mauvais élèves », par exemple en donnant des droits d'embauches supplémentaires aux DO, DR, Divisions qui font les efforts.**

#### **Cursus de professionnalisation :**

FOCOM est favorable aux cursus de professionnalisation mais la plupart sont des cursus au moins bac+2, et nous savons tous que si le chômage touche les personnes en situation de handicap, il touche beaucoup moins les Travailleurs en situation de Handicap qui ont un niveau d'études élevé.

#### **Mesures individuelles :**

Le budget, lié aux transports adaptés ainsi que les prothèses auditives, est en hausse constante. La revendication budgétaire de FOCOM, pendant la négociation de l'accord, était donc plus que légitime.

#### **Développement professionnel :**

Une majorité de TH n'en connaissent pas l'existence.

Le taux de coaching est faible, comment l'expliquez-vous ?

### **Les sessions « démystifions le handicap » :**

La hausse des sessions est importante mais le nombre de participants reste constant.

#### **FOCom demande :**

- **une meilleure communication** sur l'importance de ces sessions en tant que salarié et citoyen,
- **une participation facilitée des salariés** notamment dans les services vente,
- **un élargissement du périmètre** aux villes petites et moyennes,
- **une formation « je manage une personne en situation de handicap » pour tous les managers.**

### **Aménagement des fins de carrières :**

Vous signalez que l'année 2017 est en hausse par rapport à 2016. FOCom alerte l'entreprise sur la tendance à la baisse des résultats 2018. L'une des raisons est la nouvelle version du TPSH qui est moins avantageuse.

**FOCom demande donc à l'entreprise d'engager des moyens en 2019 pour proposer un avenant TPSH plus favorable aux salariés concernés.**

#### Réponse entreprise :

L'Entreprise refuse de répondre sur le recrutement mais y répond quand même... la nouvelle loi doit amener à recruter plus.

**Orange va réfléchir à la mise en œuvre de droits supplémentaires d'embauches aux DO/Divisions qui atteignent leurs objectifs, et rappellera aux autres de manière plus ferme l'importance de les atteindre.**

Le parcours de professionnalisation permet aux personnes qui n'ont pas le diplôme et qui ont un parcours chaotique de pouvoir accéder à certains cursus de formation.

Des parcours sont créés : ex Mulhouse CRP avec le métier de technicien Réseau et Télécommunications.

Les forums se multiplient et permettent de recruter.

Les mesures particulières sont en augmentation et les transports adaptés sont en grande évolution (20 %).

Près de 100 % des bâtiments sont devenus accessibles.

**L'entreprise est favorable à former tous les managers sur le handicap. Elle invite les organisations syndicales à porter cette demande dans les différentes instances.**

Concernant le faible taux de coaching (7 personnes), la situation est stable et la direction semble s'en satisfaire.

Il y a eu 30 sessions de sensibilisation réalisées. La direction reconnaît, suite à la demande de FOCom, qu'il faut développer cette activité, notamment dans des villes plus petites.

## **2 – Télétravail : résultats enquête, exemple AGPRO/PME IDF**

**Intervenants :** Martine Bordonné, Référente Télétravail, Philippe Costa, DRH AGPROPME IDF, Régine Dumas, préventrice AGPROPME

### Intervention FOCom :

Nous avons demandé en commission de suivi de l'accord de mars 2018 la réalisation d'un sondage auprès des télétravailleurs « donnant une visibilité sur leur charge de travail, la gestion vie privée/vie pro, en incluant les managers avec un retour sur les difficultés du management du télétravail ». L'équipe FOCom du CNSHCT tient donc aujourd'hui à saluer le travail réalisé sur la mise en œuvre et la restitution quantitative de l'enquête.

Nous profitons des résultats de l'enquête pour développer certains messages :

- **un point prioritaire à investiguer par l'entreprise : 13 % soit 1800 télétravailleurs ont répondu que le télétravail est choisi pour pallier les problèmes d'environnement du travail** : problèmes d'open space et de mal-être au bureau.

- **identifier et acculturer le top management DO et unités récalcitrant** pour chasser les « a priori » et permettre un meilleur développement
- **développer la confiance management/télétravailleurs** : 2200 télétravailleurs déclarent avoir le sentiment de devoir prouver qu'ils travaillent.

Et deux points d'alerte :

- **certains ASA et Congés Maladies ne sont pas posés** mais remplacés par des demandes de télétravail occasionnel. L'entreprise a une responsabilité directe ou indirecte sur ce sujet. Le télétravail ne doit pas combler ces absences !
- **nous alertons également sur des réductions de jours octroyés** dans des services entiers. L'accord permet ce retour en arrière mais cela est très mal vécu par les salariés.

**FOCom rappelle enfin que la désertification des plateaux n'est pas liée au seul télétravail comme la direction semble le prétendre. Elle est due à l'accumulation des mesures qui bénéficient aux salariés (télétravail, TPS, temps partiel), ET au manque de recrutements.**

#### Réponse entreprise:

Concernant ce sondage, 13600 personnes ont répondu. Les jeunes sont un peu en retrait concernant les demandes de télétravail

Question du management, le rôle du manager est modifié. La question du collectif de travail est clairement posée.

Site piazza télétravail : les échanges peuvent être une source d'information.

Problème pour des moments d'échange dans les équipes.

A regarder comment évolue le télétravail dans le cadre des chantiers immobiliers.

Problème du collectif de travail = certains choisissent le télétravail car tous les collègues sont en télétravail.

#### **Concernant le dossier télétravail AGPRO IDF :**

Votre pratique télétravail en AGPRO est-elle exemplaire ?

Les remontées de nos militants terrain AGPROPME IDF donnent certaines réponses :

- **OUI pour** le développement du Télétravail et le cadrage, dont pourrait s'inspirer PME.

**R : c'est en cours**

- **OUI pour** l'adaptation des managers à leurs télétravailleurs, qui se rendent compte de la hausse de productivité. A noter que le besoin d'accompagnement des managers est très important, au moins au démarrage
- **Sceptique** sur le fait que les managers seraient moins sollicités parce qu'ils sont plus que jamais à flux tendu tout comme les vendeurs
- Et **par contre carton orange** sur les suppressions de télétravail, non pas dus au manque d'autonomie mais aux indicateurs business, avec lors des entretiens managériaux, une menace de retrait de télétravail

**R :** certains salariés sont en difficulté du fait des nouvelles offres régulières. De ce fait il y a temporairement des retraits de jours de télétravail

- Et **carton rouge** pour la discrimination contre les managers qui ne peuvent absolument pas bénéficier du télétravail ! Certains jours ils sont d'ailleurs les seuls présents sur site ! Si vous confirmez cette information, nous vous demandons d'ouvrir rapidement le télétravail pour eux.

**R :** nous allons ouvrir une réflexion sur la possibilité d'accès au télétravail pour les managers

### **3 – Accompagnement de l'évolution d'organisation PRO/PME**

**Intervenants :** Didier Mainard, directeur des marchés PROPME, Jean Held, directeur de la transformation PROPME, Barka Pujol, DRH AGPROPME SO.

#### **Présentation entreprise :**

##### ***Bénéfices attendus :***

□ *Pour les salariés : simplification des processus et des offres, charge de travail lissée par mutualisation, meilleure coordination entre Front & Back, opportunités d'évolutions professionnelles et de revalorisation de certains métiers (sédentaires, équipes Premium, ...)*

□ Pour les clients : meilleure accessibilité du 3901, traitement des demandes en un contact « once & done », meilleure gestion des clients Premium, meilleur suivi notamment des « clients en vrille »

#### **Calendrier prévu :**

□ T4/2018 : Organisation régionale en 5 Directions Métiers PRO/PME

□ T4/2018 à fin S2/2019 : Mise en œuvre progressive des nouveaux modèles Vente et Services

#### **Intervention FOCOM :**

La création des 5 agences Pro-Pme a pour vocation d'homogénéiser les structures régionales. Le sondage souligne que le projet a bien été porté à la connaissance de tous les salariés mais les points d'alerte sont nombreux et FOCOM en fait ici le relais.

#### **Nous avons besoin de quelques précisions sur le document que vous avez fourni :**

- le taux de réponse est de 70 %. Quel est le taux de réponse pour pro et pour pme ?

R : Le taux de réponses est le même pour PRO ou PME

- vous décrivez un plan d'action sur la charge de travail mais vous n'en dites rien : comment allez-vous optimiser la charge de travail ?

R : Concernant la charge de travail, ça impacte peu côté CODIR. Il y a déjà des gains opérationnels 1 mois après la mise en œuvre.

#### **Nous souhaitons vous alerter sur certains points :**

**Les cadres et particulièrement les membres du CODIR sont concernés en premier lieu par tous les projets de fusion :** celui-ci mais aussi UI, ancrage territorial. Et à chaque fois, l'entreprise provoque le même mal-être : mise à l'écart des processus décisionnaires voire rétrogradation dans la fonction sans prévention des RPS.

- l'item « mieux travailler ensemble » obtient, avant la mise en œuvre du projet, des résultats particulièrement bas (ex : 5 % pour les ASCOM, 11 % pour IA, etc.), ce qui est donc contradictoire avec l'objectif du projet tel que vous l'avez présenté.
- Le « niveau de charge de travail » est particulièrement élevé notamment pour les préventeurs, RRH, soutiens, etc. c'est ce qui ressort du sondage mais aussi du terrain « forte charge de travail et délais de traitement qui s'allongent ».

#### **FOCOM veut aussi témoigner des difficultés que rencontrent quotidiennement les salariés :**

- une frustration des vendeurs qui en ont assez de faire de la gestion de dossiers au détriment de la vente,
- une frustration du personnel par les formations digitales qui se résument à des défilements de slides avec des questions restant sans réponse,
- la relation commerciale complètement bouleversée depuis COMPLIANCE,
- La production des commandes passées par DELIVERY annonce aux clients des délais qui s'allongent de jour en jour et cela met encore les vendeurs et les gestionnaires dans des situations inconfortables,
- les salariés n'en peuvent plus des dossiers traités de façon partielle par la sous-traitance entraînant un mécontentement des clients qui retombe sur les salariés de l'AGPRO/PME.
- le service SOS Clients est lui aussi totalement démuné,
- les applications NOVAGILE et PANORAMIX ne sont pas opérationnelles,
- et pour terminer, le personnel se sent abandonné.

#### **En conclusion, FOCOM préconise de :**

- renforcer et améliorer l'organisation des équipes de back office,
- effectuer un sondage mi-parcours et post- projet pour mesurer l'évolution,
- améliorer l'application PANORAMIX qui avec son ergonomie et ses bugs demande aux conseillers du temps de gestion supplémentaire,
- intervenir auprès de nos sous-traitants pour améliorer la qualité de service,
- améliorer NOVAGIL, car les salariés font de la double saisie, les applications n'étant pas interfacées,
- mieux accompagner tout le long du projet la ligne managériale ainsi que les services RH et les soutiens.

FOCom attend de la part de l'entreprise un engagement fort sur ces points ainsi que des réponses. Nous demandons également qu'un point d'étape sur la mise en œuvre soit présenté au CNSHSCT en juin 2019, après la présentation en CCUES.

#### Réponse entreprise :

Le sondage a été réalisé avec le pôle QVT (Qualité de vie au Travail) et présenté en CHSCT.

Oui les vendeurs sont frustrés : trop de gestion et pas assez de vente

Un plan d'actions d'amélioration de la sous traitance est développé. A terme les escalades des sous-traitants seront traitées par les sous-traitants et les autres par nos salariés. La cible : fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2019.

PANORAMIX n'est pas au niveau suffisant donc pas de déploiement tant que cela ne fonctionne pas correctement.

NOVAGIL n'est pas complètement interfacée mais l'automatisation devrait être terminée en février 2019.

Très bonne idée pour un sondage mi-parcours et fin de parcours.

La direction est favorable pour refaire un point d'étape en juin 2019, après le passage en CCUES.

Il n'y aura pas de changement métier pour les petits sites et les mises en garde des CHSCT sont prises en compte.

## 4- Renforcement de la sécurité au sein du réseau de distribution

### **Information sur le plan d'actions sécurité braquage**

**Intervenants** | Patrick Cogordan, directeur risques et sécurité France, Christophe Portal, directeur Concept et déploiement points de vente, Philippe Douillard, directeur de l'environnement du travail

#### Point sécurité boutiques lié aux évènements, demandé par FOCom :

##### Intervention entreprise :

*Suite à la demande FOCom, nous faisons un point sur la gestion sécurité de l'entreprise avec les évènements. Ils ont touché d'abord La Réunion, puis la métropole, sans occulter l'attentat de Strasbourg. Olivier Faure, directeur des opérations France a supervisé toute la gestion de crise et les cellules de crise en DO, division et au niveau Orange France. Les cellules de crise étaient composées des CODIR à chaque niveau. Il n'y a pas eu d'atteinte physique.*

*Des consignes ont été déployées : fermeture par anticipation, ne pas prendre de risques, favoriser le télétravail, récupération de congés ou d'heures.*

*Du côté des casseurs, nous savons qu'il y avait des consignes d'attaquer les grandes enseignes dont Orange.*

*Avant les évènements, les fiches réflexe (comme consignes en cas d'attentats) ont été communiquées à nouveau à toute la ligne managériale. Tous les moyens de la gestion sécurité ont été utilisés comme envoi de sms, utilisation WhatsApp, etc.*

*A noter que la cellule psychologique IAPR a eu 2 signalisations liées aux évènements + attentat Strasbourg*

##### **Intervention FOCom :**

Merci d'avoir accédé à notre demande et nous avoir livré les informations concernant la gestion sécurité liée aux évènements.

Le profil des agresseurs ou des vandales est certainement intéressant mais nous importe peu dans cette instance CNSHSCT. Ce qui nous intéresse ici, ce sont les actions mises en œuvre pour les salariés en prévention primaire et vous les avez développées. Globalement, effectivement la gestion sécurité a été bien réalisée au niveau de l'entreprise.

**Vous nous dites qu'il n'y a pas eu d'agressions physiques sur nos salariés, n'oubliez pas cependant que des salariés ont subi des agressions morales en dommages collatéraux.**

**Marseille Canebière** : 4 salariés ont eu des arrêts de travail. Lors de l'évènement, les salariés et clients se sont réfugiés à l'étage dans l'espace de vie.

Ils se sont sentis **confinés**. Le chsct concerné a voté 2 résolutions et nous appuyons ici dans ce CNSHSCT les demandes :

- **attention à effectuer les réouvertures de boutiques** et de manière générale quand la **sécurité est rétablie à 100 %**.
- **inacceptable qu'il n'y ait pas d'issue de secours permettant l'évacuation des salariés ! Nous comptons sur l'entreprise pour accélérer sa mise en place.**

**Concernant l'AD IDF Centre**, comme vous l'avez signalisé, seul le mégastore des Champs Elysées a été vandalisé. D'ailleurs, il est fermé toute cette semaine puisque les vitrines ont été brisées et les positions de travail ont été saccagées sans compter les vols au niveau de la surface de vente. Les salariés concernés sont en renfort dans les autres boutiques.

### **Intervention FOCCom sur le sujet général sécurité en boutique**

**FOCCom demande que l'entreprise donne la main au conseiller pour qu'il puisse saisir lui-même son agression dans Sequoris sans passer par le manager.**

Les points suivants doivent être placés dans le plan d'action immédiat :

- la « Réflexion sur l'organisation des espaces de ventes pour diminuer l'exposition, notamment des stocks »,
- conserver dans la mesure du possible une sortie de secours en back office nous semble également prioritaire.

**En complément, FOCCom souhaite réagir sur une affiche de courtoisie, présentée dans certains CHSCT et destinée à encourager le client à s'exprimer avec respect vis-à-vis des salariés en boutique. Cette affiche rate complètement sa cible puisqu'elle propose au client qui est dans la boutique de composer le 3900 ou d'envoyer des sms !**

**En toutes circonstances, restons courtois**



### **En conclusion sur la totalité du dossier, FOCCom demande :**

- **une meilleure définition et identification des acteurs**
- **une considération des IRP** en tant que véritable acteur de la sécurité
- **un accompagnement des responsables de boutiques**
- **une présence de tous les acteurs suite à agression** : RH, responsable secteur, directeur AD, DRH...
- **un soutien psychologique homogène** sur tout le territoire, et en physique.
- un personnel précaire (CDD, apprentis, stagiaires, intérimaires...) de plus en plus présent en boutique, n'est pas suffisamment formé à gérer une agression physique ou un braquage. **FOCCom réclame un vrai plan d'embauche massif dans les boutiques.**

Une intervention de Fabienne Dulac en multilatérale Orange France laisse à penser que le mal-être des conseillers en boutique est en grande partie lié à ces agressions.

**Ces agressions ne sont qu'une partie émergée de l'iceberg. S'il ne veut pas avoir le même destin que le Titanic, le bateau « Boutique Orange » doit prendre en considération toutes les autres problématiques afin d'éviter le naufrage.**

## 6- Retour vie des commissions

**Les formations « amiante »** sont maintenant internalisées. Le support de formation testé en pilote sur 2 UI est validé et sera déployé dès mi-janvier 2019. La direction nous informe de l'actualisation des DTA dans nos bâtiments. 75% de nos bâtiments sont à jour. Prochaine date de la commission le 19 mars 2019.

**Des actions de communication sur le plomb sont faites vers les TIC et CAF.** Des actions de formations sur le process de dépose du plomb sont également réalisées. Dans chaque UI, il doit y avoir un pilote pour la dépose du plomb.

Commission technique : la réunion du 27 septembre a permis de faire le point sur les parafoudres, les poteaux, les échelles et les EPI. Les nacelles ont été également abordées notamment pour l'élaboration du cahier des charges.

**Nouvelle gamme des EPI :** la direction rappelle qu'il existe un catalogue spécifique pour l'environnement technique. De nouveaux produits existent (casque avec Leds, nouvelles chaussures, etc.).

**Travail également de la commission technique sur l'analyse du risque électrique** à proximité d'une ligne haute tension : marquages des câbles 400 volts courant continu.

**Un test est en cours pour donner la possibilité aux TIC de choisir un OT** dans leur plan de charge.

**L'interface Outil digital qui permet au TIC de prévenir le client de son arrivée est en expérimentation**, un retour sera fait vers la commission technique.

Si la généralisation est décidée, il faudrait consulter les CHSCT.

**Commission relation client : FOCOM demande** de travailler sur les boutiques, notamment sur les tenues vestimentaires, la sécurité et AC demain. Les tablettes seront également débattues.

## 7- Information Point Delivery

**Intervenants :** Nadine Louvrier, directrice Expérience et accompagnement client, Elisabeth PY, directrice qualité service Entreprise, Geoffrey Dorkel, DRH métier Entreprises.

### Intervention FOCOM :

A ce jour, aucune solution de prévention primaire n'a été amenée par l'entreprise.

En local, des enquêtes, des questionnaires, des groupes RPS se multiplient pour expliquer aux salariés qu'ils ne sont pas oubliés. Mais rien ne change pour eux ! Pour FOCOM, le constat est déjà fait : les salariés souffrent et nos clients en subissent les conséquences.

Selon la direction « *heureusement le business est toujours là* ». Oui mais à quel prix ? Certains salariés baissent les bras, ce qui traduit pour les médecins du travail, une démotivation et un mécanisme de protection.

Chaque AE et UI essaie de mettre en place localement des solutions de substitution : analyse de processus, récupération des bonnes pratiques des unités voisines, manière de redorer l'image de Delivery, multiplication des plazzas sur le sujet...

Mais FOCOM rappelle que c'est à la Direction Orange de donner les moyens et de mettre en place des actions permettant de faire baisser la souffrance et le taux de stress des salariés.

Les CAFF ROCA attendus en renfort sont toujours en montée de compétence. Le niveau 3 d'escalade a permis de débloquer plus de 100 dossiers mais combien sont en attente ? Peut-être aurait-il été utile d'étudier le pourquoi de ces escalades pour faire avancer les process ?

Certains salariés ont déjà bénéficié à plusieurs reprises de la formation « gestion des clients difficiles ». Cela aggrave le mal-être puisque l'entreprise ne donne pas les moyens de satisfaire ces clients.

En conclusion c'est l'anniversaire du crash program Delivery, pour autant les salariés sont loin d'être à la fête.

### Réponse entreprise :

Nous prenons le point sur la formation et nous faisons bien de la prévention primaire : ex réglage des dysfonctionnements. Tous les recrutements des chargés d'affaires ont été effectués et ils sont

maintenant formés et opérationnels. Nous restons très mobilisés et des signaux d'améliorations commencent à venir.

Le programme new one a pour vocation d'améliorer en continu en cherchant des idées et des bonnes pratiques sur le terrain. La direction reconnaît que la communication de ce programme est mauvaise.

La direction affirme mettre tous ces efforts sur la prévention et la formation.

Les échecs de productions sont analysés au niveau national. Une action est en cours et nous observons un gain de 5 points.

### **Intervention supplémentaire FOCOM en réaction à la réponse entreprise :**

**« Vous parlez de prévention primaire avec la correction de dysfonctionnements, il s'agit de prévention tertiaire, c'est inquiétant quand même de voir que vous ne savez pas même distinguer les 2.**

**Vous nous parlez de « gap » en ce qui concerne les dysfonctionnements réglés, mais ce qui nous intéresse ici ce sont les gaps humains ! Par rapport aux salariés en souffrance déclarés au mois de juin, où en êtes-vous aujourd'hui ? Quel est le GAP ? Combien de congés maladie, d'absentéisme, de souffrance ? C'est cela qui nous intéresse et c'est ce dossier-là qui doit nous être présenté en CNSHSCT.**

**Vous nous annoncez un point d'étape à nouveau en février. S'il s'agit du même dossier qu'aujourd'hui, nous n'y participerons pas, nous ne cautionnerons pas un discours récurrent qui n'apporte pas de solution à la souffrance persistante des salariés impactés par Delivery ! »**

### **Réponse entreprise :**

La direction s'engage à présenter un dossier RH sur l'évolution du Crash Program Delivery.