

## « Je signale » : un outil désormais central... mais tardivement déployé

Le 3 septembre 2025, la Commission Prévention des Risques Professionnels et de la Santé au Travail (CPRPPST) s'est réunie pour dresser **la synthèse du dispositif « Je signale » et le plan d'actions associés pour la DEF**.

Pour la CFE-CGC, ce dossier est emblématique : il met à la fois en lumière une volonté de structuration des signalements, mais aussi les limites persistantes de la politique de prévention des violences et des RPS au sein d'Orange.

## Un bilan des signalements en forte hausse pour la Direction Entreprises France ?

Le dispositif « Je signale » vise à prévenir et traiter les **violences internes et externes**, en cohérence avec les exigences de la norme **ISO 45001**.

S'il existe depuis **2017**, il a connu une évolution majeure **fin 2023**, avec l'intégration de **New Sequoris**, permettant une meilleure traçabilité des violences externes.

Alors que le déploiement du dispositif était annoncé fin 2023, son déploiement effectif au périmètre **DEF / Directions Entreprises** n'a réellement débuté **qu'en avril 2025**. Autrement dit, la CFE CGC pointe le fait que pendant plusieurs années, une large partie des salariés est restée **en dehors du dispositif** avec des chiffres alarmants et sans ambiguïté :

### 1. Violences externes : des signalements en augmentation

- 6 signalements en 2023
- **20 signalements en 2024**

### 2. Violences internes :

- 8 signalements en 2023
- **11 signalements en 2024**

A ces résultats, la Direction y voit une **meilleure appropriation de l'outil**. La CFE CGC partage de constat mais rappelle que **l'augmentation des signalements ne signifie pas une augmentation des violences** : elle révèle surtout **ce qui était jusque-là peu ou pas déclaré**.

👉 La CFE CGC ne peut que dénoncer le fait que la **Nature des violences signalées en 2024 ne devraient plus faire partie du quotidien des salariés, compte tenu que les causes racines identifiées sont connues de longue date :**

- **43 %** : insultes et menaces
- **40 %** : propos inappropriés
- **17 %** : propos discriminants
- 

La CFE CGC dénonce le lien de causalité avec l'Organisation du travail et attend des réponses de la Direction pour agir sur :

- Les problèmes techniques non résolus,
- Les retards d'intervention,
- Les erreurs de facturation,
- Les désaccords tarifaires,
- Les annulations ou rendez-vous non honorés.

👉 Autrement dit : la CFE CGC affirme clairement que ce sont les **dysfonctionnements organisationnels et commerciaux qui génèrent les tensions**, bien plus que les comportements individuels isolés.

**La CFE CGC s'interroge sur les chiffres alarmant des signalements liés aux Violences internes, qui font apparaître des chiffres faibles... trop faibles**

Avec **11 signalements de violences internes en 2024**, la Direction évoque une situation « stable ». Pour la **CFE-CGC**, cette stabilité est au contraire **un signal d'alerte**.

Les représentants du personnel ont souligné en séance :

- la dissonance avec les résultats d'enquêtes externes (SECAFI),
- la crainte de représailles managériales,
- le risque que le dispositif ne capte pas toute la réalité vécue par les salariés .

La Direction a précisé que ces chiffres concernaient principalement les Agences de Pilotage et Production (**A2P**), et que le déploiement au périmètre de la Direction Entreprises France (DEF) étant récent, un bilan consolidé ne pourra être établi qu'après une année pleine.

👉 La CFE-CGC demande explicitement :

- des bilans par segments de marché et zones géographiques,
- une analyse fine des violences internes,
- et des garanties renforcées pour libérer réellement la parole.

**La CFE CGC rappelle une nouvelle fois que « Déclarer n'est pas prévenir » !**

Pour la **CFE-CGC** il existe un principe fondamental :

**Un dispositif de signalement ne constitue pas une politique de prévention en soi, il faut agir sur la prévention primaire et mettre en œuvre des actions concrètes sur les causes organisationnelles**

👉 La CFE CGC a demandé lors de cette commission des **actions structurantes pour agir** sur :

- la charge de travail,
- les délais imposés,
- les marges de manœuvre des conseillers,
- la relation client dégradée.

*La Direction ne peut se limiter au fait que* : le taux de signalement est faible, que des actions sont prévues dans les **PAPRIPACT**, et qu'une utilisation encore « naissante » de l'outil, pour ne pas agir sur les causes racines.

La Direction met en avant une **Prise en charge des salariés via des dispositifs, mais la CFE CGC note une responsabilité managériale floue et ce malgré les actions engagées** :

- la formation « Accompagner les situations sensibles » (prioritaire),
- la formation des DRH, RRH et préventeurs,
- un circuit de traitement formalisé des signalements .

La **CFE-CGC** alerte sur un risque majeur :

👉 **le manager est perçu comme une simple « boîte aux lettres », sans réelle obligation de prévention ni de suivi dans la durée.**

👉 La responsabilisation managériale reste **insuffisamment définie**, alors même que les violences internes impliquent parfois la hiérarchie.

La Direction a confirmé que :

- les signalements ne sont pas transmis automatiquement à la ligne managériale,
- seuls les DRH, RRH et préventeurs sont destinataires,
- des bilans sont présentés en CSSCT .

Mais plusieurs zones d'ombre persistent :

- le suivi effectif des actions correctives reste peu lisible,
- l'évaluation de leur efficacité dans le temps n'est pas formalisée,
- le risque existe que l'outil devienne un outil de centralisation sans transformation réelle.

Dans un contexte de **projet REGAIN**, de transformation des organisations et de segmentation accrue des marchés, la **CFE-CGC reste en « vigilance maximale » concernant** le déploiement du dispositif « **Je signale** » et a clairement posé ses exigences :

- un **plan d'actions concret**, lisible et mesurable,
- une **analyse consolidée des violences internes et externes**,
- l'élargissement du cercle des analystes aux **directions métiers et marketing**,
- et surtout, une **prévention primaire ambitieuse**, agissant en amont des situations de violence.
-

**Le message de la CFE-CGC aux salariés :** Les violences au travail ne sont ni une fatalité, ni un simple problème de comportement individuel.

Elles sont **le produit d'organisations sous tension, de choix commerciaux et de contraintes imposées aux salariés.**

👉 **La CFE-CGC restera pleinement mobilisée pour que « Je signale » ne soit pas seulement un outil de signalement, mais un véritable levier d'amélioration des conditions de travail, de protection et de reconnaissance des salariés.**