

Article rédigé par les membres de la CPRPPST, le 03 et 04 septembre 2025, publié dans Conditions de travail et Santé.

Rédacteurs : Marie-Claire Moxel & Hugues Ballanger.

N°13\_ Sept 2025

BILAN Santé, Sécurité  
et conditions de  
Travail 2024

## « 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 **PAPRI Pact**, 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.**