



# CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74

E-mail : [secretariat@cfecgc-orange.org](mailto:secretariat@cfecgc-orange.org)

Réf. : PS/04/02/2025-04-22

Lettre simple

ORANGE France  
Orange Village

1 avenue du Président Nelson Mandela  
94745 Arceuil Cedex

À l'attention de **Monsieur Jean-François Fallacher**  
Directeur Exécutif Orange France

Paris, le 22 avril 2025

**Objet : braquages en boutique - Renforcement des mesures de sécurité et déclarations en accident du travail**

Monsieur le Directeur Exécutif,

Nous faisons suite à votre réponse du 8 janvier 2025 relative à notre courrier du 5 décembre 2024 Ref : PS/12/01/2024/12/05 concernant la sécurité des personnels dans les boutiques Orange (et Orange Store) et la reconnaissance systématique des braquages comme accidents de travail.

Force est de constater que les quelques modestes mesures prise demeurent insuffisantes au regard de la gravité de la situation. Les braquages exposent nos collègues à des risques physiques et psychologiques majeurs.

La protection des personnels ne peut être reléguée à un simple impératif organisationnel. Elle relève de l'obligation légale de l'employeur en matière de sécurité et de prévention des risques professionnels, comme le stipule l'article L. 4121-1 du Code du travail.

Face à ces actes de violence, il vous appartient de renforcer les dispositifs de sécurité en vigueur. À ce titre, nous exigeons la mise en place immédiate des mesures suivantes :

## **1- Présence systématique d'agents de sécurité dans toutes les boutiques Orange SA et Orange Store**

L'exposition aux braquages impose une protection accrue dans l'ensemble des points de vente.

Nous demandons donc :

- La mise en place d'un agent de sécurité permanent dans toutes les boutiques, et non seulement dans certaines d'entre elles
- Un renforcement spécifique des effectifs de sécurité pour les boutiques ayant déjà subi un braquage, avec la présence obligatoire d'un second agent pour dissuader toute récidive

En effet malgré la gravité et la récurrence des incidents rencontrés en boutique, il apparaît que l'organisation actuelle de la sécurité reste largement insuffisante et inadaptée aux réalités du terrain. Les agents de sécurité les plus expérimentés, dont la posture pourrait jouer un véritable rôle dissuasif, sont affectés à d'autres sites stratégiques, tandis que nos boutiques doivent se contenter de vacations courtes, peu attractives, qui ne favorisent ni la fidélisation ni l'efficacité. Trop souvent, cela conduit à l'absence de personnel réellement dissuasif, exposant davantage nos équipes à la violence verbale et physique.

Par ailleurs, les disparités entre les boutiques de centre-ville, souvent équipées de portes automatiques, et celles situées en centres commerciaux, dotées seulement de rideaux métalliques, soulignent une inégalité flagrante de protection au sein du réseau. Cette inégale répartition des moyens renforce le sentiment d'abandon chez les équipes

les plus exposées. Il est donc impératif que la Direction assume pleinement sa responsabilité et mette en œuvre, sans délai, des actions concrètes, ambitieuses et adaptées.

La sécurité des salariés et des clients doit devenir une priorité absolue. Cela passe par le déploiement d'agents de sécurité qualifiés, expérimentés et physiquement dissuasifs, capables de prévenir efficacement les situations de conflit ou d'agression. Leur présence doit contribuer à instaurer un climat serein et rassurant, essentiel au bon fonctionnement de nos boutiques et au bien-être des équipes. Les dispositifs actuels, partiels ou inadaptés, ne peuvent plus être considérés comme des réponses acceptables face à l'anxiété croissante des personnels sur le terrain.

## **2- Formations en présentiel aux situations de crise**

Les formations actuellement proposées en distanciel sont largement insuffisantes pour préparer efficacement les salariés à affronter ce type de danger. Nous demandons :

- Des formations obligatoires et régulières en présentiel, adaptées aux risques spécifiques liés aux braquages ;
- Une sensibilisation approfondie sur les comportements à adopter en cas d'agression, afin d'assurer la protection des personnels et des clients
- Une formation spécifique sur la gestion du stress post-traumatique, afin d'accompagner au mieux les équipes après un incident.

## **3- Accompagnement psychologique systématique des salariés concernés**

Un braquage constitue un choc psychologique important pour les salariés qui en sont victimes ou témoins. Il est impératif que ces événements ne soient pas minimisés. Aussi demandons-nous :

- La mise en place d'un accompagnement psychologique pour tout salarié concerné par un braquage, immédiatement après l'incident et pris intégralement en charge par l'entreprise ;
- La sensibilisation des managers et de la hiérarchie aux conséquences psychologiques de ces événements, pour éviter toute pression ou stigmatisation sur les victimes.

## **4- Reconnaissance automatique en accident du travail**

Nous rappelons que, conformément à l'article L. 411-1 du Code de la Sécurité sociale, les accidents survenus sur le lieu de travail doivent être systématiquement reconnus comme accidents du travail. Nous constatons que la reconnaissance des braquages en tant qu'accidents de travail repose encore trop souvent sur l'initiative du salarié. Nous exigeons donc :

- Que tout braquage soit automatiquement qualifié d'accident du travail pour l'ensemble des salariés présents sur le site lors de l'incident ;
- Que la déclaration soit à l'initiative de la Direction et non uniquement du salarié, conformément aux obligations légales en matière de prévention des risques.

## **5- Consultation des équipes locales et des instances représentatives**

Les mesures de sécurité doivent être adaptées aux réalités du terrain et non décidées de manière unilatérale.

Aussi demandons-nous :

- Que chaque audit de sécurité soit complété par une consultation des personnels des boutiques concernées, afin d'ajuster les dispositifs en fonction de leur retour d'expérience ;
- La création d'une commission dédiée à la sécurité en boutique au sein des instances représentatives du personnel, afin d'assurer un suivi régulier et de proposer des ajustements en fonction de l'évolution des risques.

Par ailleurs la semaine précédant Pâques a été marquée par une flambée inédite de violences visant les boutiques d'opérateurs télécom en Île-de-France, avec pas moins de six braquages recensés.

- Lundi, la boutique Bouygues Telecom de Boulogne-Billancourt a été la première cible,
- Suivie dès le lendemain par celle d'Asnières.
- Mercredi, deux nouvelles agressions ont eu lieu, touchant successivement les boutiques de Neuilly-sur-Seine et du XIV<sup>e</sup> arrondissement de Paris.
- À Athis-Mons, le samedi précédent, deux individus masqués, armés d'une bombe lacrymogène, ont semé la panique.

- Enfin, vendredi 11 avril 2025, la boutique Orange de Taverny et celle de SFR située en face ont été braquées simultanément.

Cette dernière attaque, particulièrement violente, a vu une agente de sécurité tenter en vain de baisser le rideau métallique, impuissante face à la brutalité des assaillants.

Les malfaiteurs, souvent cagoulés et lourdement armés, n'ont pas hésité à menacer clients et salariés pour s'emparer de dizaines de téléphones, occasionnant des pertes matérielles considérables. Si aucun blessé grave n'est à déplorer, plusieurs collaborateurs, profondément choqués, ont dû être pris en charge sur les plans médical et psychologique.

Cette vague de violence a profondément déstabilisé les équipes et contribué à instaurer un climat d'angoisse généralisée. Nombre d'employés expriment aujourd'hui une réelle appréhension à venir travailler. Face à cette escalade, des mesures de protection renforcées, durables et adaptées à la réalité du terrain sont désormais indispensables, tout comme un accompagnement psychologique soutenu des équipes. Il est urgent que la sécurité du personnel et clients des boutiques Orange SA et Orange Store soit placée au cœur des priorités.

Nous insistons sur l'urgence de réponses concrètes. L'intégrité physique et psychologique des salariés ne peut être une variable d'ajustement. Nous attendons des engagements clairs et des actions immédiates de votre part.

Dans l'attente de votre retour, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur Exécutif, l'expression de nos salutations distinguées.

Evodie Brehier  
Secrétaire Nationale Distribution



Patrice Seurin  
Délégué Syndical Central Orange



Copie : Inspection du travail – 92  
DGT  
Procureur de la République - 92  
CPAM - 92