



CFE-CGC Orange

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

Tél : 01 46 79 28 74

E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : PS/04/04/2025-04-28

Lettre simple

ORANGE SA

111, quai du Président Roosevelt

CS 70222

92449 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX

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

Paris, le 28 avril 2025

Objet : mesures urgentes contre les incivilités et agressions en boutique

Monsieur le Directeur Exécutif,

Nous vous alertons une nouvelle fois sur la recrudescence des incivilités et des agressions verbales et physiques subies par les personnels dans les boutiques Orange (et Orange Store). Ce phénomène met en péril la sécurité, la santé et le bien-être des employés au quotidien.

Les quelques vagues mesures prises ne suffisent pas à répondre à la réalité du terrain. Trop souvent, les équipes en boutique sont livrées à elles-mêmes face à des comportements agressifs. Il est inacceptable que des personnels se retrouvent dans une situation de risques en l'absence de dispositifs protecteur mis en place par la Direction de l'Entreprise.

Nous exigeons donc la mise en place des actions suivantes :

1. Harmonisation du discours entre les différents canaux de contact

Les divergences entre les informations données par un service client à distance (USC), dont la plus grande partie a été délocalisé à l'autre bout du monde (au nom d'une réduction des coûts court termiste), et celles transmises en boutique engendrent une frustration légitime et parfois une agressivité chez certains clients. Nous demandons donc l'instauration d'une politique de communication claire garantissant une homogénéité des réponses entre tous les canaux (service client, boutiques, assistance en ligne). Cela passe sans doute par une ré internalisation de certaines activités en France.

2. Élaboration d'un protocole strict pour la gestion des clients agressifs

L'absence d'outils à disposition des personnels travaillant en boutique nous conduit à vous demander :

- De définir de règles efficaces sur la manière de gérer les comportements agressifs en boutique
- De former des équipes à la gestion des conflits et des agressions
- D'envisager la possibilité d'exclure temporairement ou définitivement un client au comportement répréhensible, à l'instar de pratiques en vigueur dans d'autres secteurs (banques, administrations)

3. Création d'un fichier de suivi des incidents

Nous demandons la mise en place d'un document centralisant tous les incidents d'incivilité et d'agression, permettant :

- Un suivi précis de la situation et une analyse des tendances
- Une transmission systématique de ces données aux CSSCT (Commission de Santé, Sécurité et Conditions de Travail) et aux CSSCTC (Commission Santé Sécurité Conditions au Travail Centrale) pour des mesures correctives adaptées.

4. Renforcement de la présence d'agents de sécurité

La présence d'agents de sécurité ne doit pas être réservée aux seules boutiques à risque. Nous demandons la mise en place immédiate de personnel de sécurité dans chaque boutique et son renforcement là où les incidents sont les plus fréquents.

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'angoisse croissante des personnels sur le terrain.

5. Consultation et implication des instances représentatives

Nous demandons :

- Que les questions liées aux incivilités et aux agressions fassent l'objet d'une discussion systématique au sein des instances de représentation du personnel
- Qu'une commission spécifique soit créée afin de suivre cette problématique en continu et d'apporter des solutions adaptées.

Nous insistons sur la nécessité impérieuse d'agir rapidement et efficacement. La sécurité des personnels ne peut être laissée à l'appréciation d'une Direction à l'évidence trop éloignée du terrain.

Nous restons dans l'attente de votre retour et vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur Exécutif, l'expression de nos salutations distinguées.

Evodie Brehier
Secrétaire Nationale Distribution

Patrice Serin
Délégué Syndical Central Orange

