



Sommaire

Déclaration préalable	1
Rapport annuel d'activité des médecins du travail ; agrément	1
CPRPPST, CSSCTC... bilan des travaux au 1 ^{er} semestre 2021	3
Qualité de Vie au Travail.....	4

Déclaration préalable

La CFE-CGC Orange souhaite alerter sur la meilleure considération qu'il convient d'accorder aux médecins du Travail.

Pour exercer vraiment leurs missions si cruciales, ils ont besoin d'être plus respectés et valorisés par les Directions des DO et des Divisions d'Orange. Ils doivent impérativement être rattachés à des cadres qui comprennent leurs missions alors qu'aujourd'hui leurs managers de rattachements sont insuffisamment investis de la possibilité d'agir pour répondre à leurs demandes et besoins et à ceux de la prévention et de la protection de la santé des salariés.

Face au départ d'un certain nombre de Médecins du Travail, souvent assez jeunes, lassés de ce manque de considération vis-à-vis de leurs demandes, face à la difficulté d'en faire venir de nouveaux, traitons mieux nos médecins actuels, qui réalisent des tâches pas toujours visibles ni médiatiques, mais ô combien utiles, voire indispensables, au service des salariés et de la bonne marche de l'entreprise.

La CFE-CGC Orange fait aussi remarquer le manque de considération pour le rôle, pourtant primordial, des Assistantes Sociales et l'insuffisance de prise en compte de leur statut et déroulement de carrière. Elle demande à la DRH Groupe un **plan d'action concret pour améliorer la situation des Médecins du Travail et du SST dans son ensemble.**

► [Notre déclaration](#)

Rapport annuel d'activité des médecins du travail ; agrément

Extraits du rapport SST

La période a vu se déployer des projets d'ampleur (Projet fusion UAT-SCO, fusion des CA Occitanie, Projet Adhérence ADOC...) pour certains prévus de longue date, donnant un sentiment de multiplication et d'accélération des transformations, avec des inquiétudes exprimées lors des visites médicales par des salariés de tout niveau hiérarchique. Le SST s'interroge sur l'urgence de leur déploiement compte tenu de plusieurs points de vigilance :

- Salariés concernés déjà impactés par la situation de crise, éloignés de leurs collectifs et des structures de soutien, et pour lesquels l'appropriation cognitive du projet est rendue difficile par la mobilisation déjà importante de leurs capacités cognitives au vu des circonstances.
- Analyses d'impact humain (AIH) dont le déroulement est perturbé par les circonstances (entretiens individuels ou collectifs prévus avec des salariés en télétravail...)

Intervention

« Les salariés des UI sont le socle de notre entreprise. Ils ont contribué et contribuent encore à aider la nation au niveau sanitaire (avec les interventions dans les zones dites sensibles, hôpitaux, EHPAD, cabinets médicaux, etc.) et au niveau économique (maintien du réseau, donc des communications et du télétravail). **Nous leur devons beaucoup.** »

De nombreuses réorganisations et fusions ont généré des visites à la demande auprès du SST parfois en relation directe avec ces réorganisations. **La crise sanitaire n'a pas réduit les réorganisations de l'entreprise.**

Les fonctions transverses et managériales sont souvent impactées par les réorganisations et leur charge de travail augmente en général.

Le métier de manager évolue : importance de rester vigilant pour les managers de proximité, dont les territoires géographiques augmentent, dont le nombre de collaborateurs en télétravail augmentent (et la crise sanitaire a fait exploser le télétravail).

Si le télétravail est le futur chantier de la prévention en UI et ailleurs, aucun médecin des UI n'a perdu de vue les autres facteurs de risque : l'impact des réorganisations, la charge de travail, la montée en puissance de la sous-traitance avec ses conséquences, le management de moins en moins en proximité, le risque d'expositions aux agents chimiques, etc.

Métiers de la relation clients

En Agence Distribution (AD), des difficultés déjà décrites restent d'actualité :

- charge mentale croissante pour les conseillers clients ;
- malgré la mise en place d'actions (délégation des tâches vers les conseillers clients, planification/régulation par la C3P, etc.), la charge de travail et la charge mentale des

managers restent fortes : de plus en plus de temps en réunion et de fait de moins en moins présents sur l'espace de vente ; manque de marges de manœuvre et rôle de la variable d'ajustement en cas de staffing insuffisant ;

- changements de régime horaire mal vécus ;
- lassitude, « usure » constatée chez les conseillers, y compris les plus jeunes, avec de véritables situations de mal-être ;
- boutiques de moins en moins attractives pour les salariés avec des difficultés d'évolution de carrière ;

En Service Client Orange (SCO) et Unité d'Assistance Technique (UAT) : avec la crise sanitaire, la majorité des salariés a été placée en télétravail à 100% dès le mois de mars. Sur certains sites, des médecins ont dû alerter l'entreprise pour accélérer sa mise en place.

La fin du 2e semestre 2020 a été marquée par l'annonce d'un projet de grande ampleur impactant les SCO et les UAT (Projet d'évolution du modèle de Services Clients Grand Public). Ce projet a fait l'objet d'une alerte des médecins du travail auprès de la Direction métier le 23 novembre 2020.

Le Service de Santé au Travail a ainsi fait part de son inquiétude quant aux « risques à déployer le projet d'évolution du modèle de Services Clients Grand Public, dans le contexte sanitaire actuel, avec des salariés en télétravail à domicile exclusif » en conseillant « de temporiser le déploiement de ce projet d'envergure afin de permettre la présence des salariés au sein de leur collectif de travail ». **Cette alerte est restée sans réponse.**

Agence Pro/PME

Tous les salariés ont été confinés immédiatement, équipés au plus vite, avec une communication régulière et complète sur l'avancement de la gestion de la crise par leur manager ;

Chacun a vécu une transformation complète de son activité, avec télétravail à temps plein et management et réunions à distance.

Très vite dès le premier confinement l'activité a repris le dessus avec reprise des challenges, des objectifs à la hausse, notamment pour les chargés de clientèle. Cette augmentation de la charge de travail n'a pas toujours été bien vécue selon la façon dont la crise a été supportée.

Pour le 3901, la charge de travail a augmenté de façon importante, alourdie par de nouvelles activités administratives. On note également des défaillances assez fréquentes du SI accentuant le stress et la crainte de ne pouvoir maintenir la PVC.

Les transformations en cours ont continué de se déployer, parfois dans un climat de défiance ou de souffrance exacerbée par la gestion à distance.

En fin d'année, un projet de transformation du modèle de vente a été annoncé, qui doit être lancé en 2021. Un certain nombre de salariés vont devoir changer d'activité, La perspective des changements pour les salariés, en télétravail, seuls chez eux, et privés d'échanges informels avec leurs collègues risque d'entraîner de l'anxiété sur leur avenir. C'est en tout cas un sujet d'inquiétude pour les médecins.

Agence Entreprise

La plupart des salariés ont été en télétravail entre mars et mai 2020 puis reprise d'activité partielle pour les vendeurs avec des déplacements en clientèle.

Comme dans les autres unités les managers ont été particulièrement impactés de par, non seulement la multiplication des réunions mais aussi de par la situation de « télétravail sanitaire » avec pour conséquence une hyper connexion et la perte de frontière entre vie privée et vie professionnelle. Ils ont dû réaliser des parcours d'intégration des nouveaux arrivants en « mode virtuel » et appréhender tous les sujets émergents en lien avec le télétravail, dans un souci constant de maintenir le lien avec les collectifs de salariés.

Certains médecins soulignent la complexité des métiers du Marché Entreprise qui rend parfois compliqué le suivi des salariés dans leur vécu au travail.

Les médecins remontent depuis plusieurs années les difficultés que rencontrent les équipes Delivery et l'année 2020 n'a pas fait exception à la règle : encore beaucoup de bonnes volonté sur le terrain mais des lassitudes et démotivations voire parfois un épuisement qui s'installe...Delivery et Compliance ont continué d'impacter les activités des salariés concernés avec toujours une perte de motivation et de sens du travail majorées par le contexte sanitaire.

Les médecins ont également observé que l'encadrement de proximité était en difficulté à l'issue de cette période de pandémie avec la double charge de Delivery et du management à distance.

En résumé, à ce jour il n'y a pas d'amélioration suffisante des process au niveau des directions métiers, ceci dans un contexte de difficultés parfaitement connues de tous depuis plusieurs années maintenant avec le déploiement de Delivery, en ayant bien conscience que le sujet est difficile et complexe...

Position de la CFE-CGC Orange

Les élus CFE-CGC Orange tiennent à remercier très chaleureusement l'ensemble des Médecins du travail, Infirmières, psychologues et le psychiatre pour leur accompagnement au plus près des salariés, avec un professionnalisme exemplaire malgré un contexte de crise sanitaire inédit en France.

Les examens médicaux et infirmiers, les suivis, les visites et accompagnements de la Médecine du travail d'Orange à laquelle nous associons les services SST, ont été réalisés comme chaque année avec grande qualité, réactivité, écoute et humanisme. Les salariés et les élus les ont fortement appréciés. Ils ont particulièrement plébiscité les ateliers sur différents thèmes correspondant à leurs préoccupations, les Interviews, l'anticipation des emménagements des salariés sur de nouveaux sites dont Bridge, l'offre de vaccination, de suivi des salariés considérés comme « plus fragiles » et la participation aux multiples instances.

Les rapports Sécafi disent depuis toujours que 3 problèmes subsistent depuis des années :

- ♦ la surcharge mentale des managers de proximité, la pression exercée sur eux parfois et ses conséquences sur les équipes (souffrance, harcèlement) ;
- ♦ une méconnaissance de l'accord sur la charge de travail. La charge de travail est rarement évoquée et suivie au quotidien par le management ;
- ♦ un stress énorme concernant les équipes proches des clients...

Le rapport des médecins confirme cette enquête auprès des salariés.

► [Notre intervention](#)

Points clés de l'agrément souhaité pour 2022-2027

Externe

- Avoir pris en compte l'ensemble des conditions et éléments de suivi des agréments précédents.
- Obtenir l'approbation de l'administration sur le maintien des ressources médicales actuelles.
- Tracer l'avancement du suivi des filiales (à terme 10.000 salariés en France).

Interne

- Réaffirmer les objectifs : égalité de traitement sur l'ensemble du territoire et adhérence géographique des actions du SST.
- Reposer les bases d'un exercice de la pluridisciplinarité conforme au cadre réglementaire.
- Poser les modalités d'accompagnement des transformations et les rôles respectifs de l'entreprise et du SST.

Décisions attendues

- Finaliser le pilotage national du service de santé au travail.
- Accompagner l'évolution des CP².
- Valider le maintien des ressources SST + embauche des quelques unités recommandées par la DREETS.

Position de la CFE-CGC Orange

Notre entreprise est extraordinaire, d'abord parce qu'elle EST extraordinaire mais aussi parce qu'elle est en effet peu ordinaire :

Orange c'est : le téléphone fixe, le téléphone mobile, Internet, la fibre, les câbles sous-marins... C'est aussi une banque.

Orange c'est : une maison mère et des filiales, en France et en Europe, en Afrique et au moyen orient, dans l'océan indien et les caraïbes...

Orange c'est : des services aux particuliers, des services aux entreprises, des services aux opérateurs, et aussi des services publics...

Orange c'est : de la cybersécurité, du contenu, de la recherche et de l'innovation, de la domotique, de la téléassistance...

Orange c'est : aussi et surtout des salariés, avec une multiplicité de statuts, métiers et compétences.

Certains travaillent sur un bateau, d'autres dans des tranchées, en haut des poteaux, en flex desk, en boutiques ou à domicile.

Certains au contact de l'amiante, d'autres la nuit ou dans des environnements propices au stress et RPS.

Un nombre de salarié en forte décroissance avec une moyenne d'âge élevée et qui a souffert d'une crise sociale sans précédent.

Salariés que le SST doit accompagner dans une entreprise en mutations technologiques, en transformations et réorganisations permanentes.

Le rôle du SST dans une entreprise aussi vaste et complexe que la nôtre, est essentiel... et son dimensionnement ne peut pas s'évaluer en moyenne de salariés par médecin.

Nous demandons qu'au-delà des aspects réglementaires, le dossier d'agrément valorise un SST renforcé et ambitieux qui prenne en compte l'environnement complexe et atypique d'Orange.

CPRPPST, CSSCTC... bilan des travaux au 1^{er} semestre 2021

Commission Prévention Risques Pro et Promotion Santé au Travail (CPRPPST)

Principaux sujets traités au S1 2021

Mesures sanitaires - Covid-19. Rapports annuels d'activité des médecins du travail (2019 et 2020). Bilans. Plan Schéma Directeur Immobilier (PSDI). Domaine d'intervention. Consignes d'intervention OEM et plan d'actions incivilités et agressions. Projets de transformation [...]

Baromètre salarié sur le périmètre UES Orange : remise en cause de ce dispositif qui ne reflète pas la réalité et le ressenti terrain notamment un climat social qui se dégrade (réorganisations, crainte de l'avenir, perte de pouvoir d'achat, manque de confiance, reconnaissance, autonomie...) et les nouveaux RPS identifiés (perte de repère dans les façons de travailler et de vivre). Selon la CPRPPST, la seule enquête significative est celle du CNPS.

Commission Santé Sécurité Conditions de Travail Centrale (CSSCTC)

Au premier semestre, la CSSCTC, réunie 5 fois, a poursuivi ses travaux dans le cadre des mandatements ponctuels du CSEC,

- Préparation début janvier du rapport sur le **projet d'évolution du modèle de Service Clients Grand Public** présenté en CSEC le 20 janvier.
 - Mises en réseau N1 & N2 : OK
 - Création des USC : OK
 - Mise en place des spécialistes et montée en compétence des spécialistes : OK
- Analyse des impacts humains sur le **Projet d'évolution du modèle de ventes Pro/PME vers les métiers de conseiller client proactif et Conseiller spécialisé** (3

réunions). Le rapport de la commission a été présenté en CSEC le 25 mars.

Préconisations de la commission :

- Prendre plus de temps pour la mise en oeuvre de ce projet afin de donner le temps aux salariés d'avoir une meilleure connaissance des impacts du projet sur leur activité, et d'être accompagnés pour la recherche de nouveau poste.
- Permettre la fin des négociations en cas de mobilité fonctionnelles et /ou géographiques.
- Les membres de la Commission regrettent que l'entreprise dépense autant d'énergie à faire monter des salariés en compétences sur les postes de conseillers alors que d'autres les possèdent déjà et ne sont même pas sollicités.
- Prévisionnel : mandatement sur le projet d'évolution de l'organisation des rendez-vous en boutiques.

Position de la CFE-CGC Orange

Si les mandats tiennent à souligner le professionnalisme qui a prévalu au bon déroulement des différentes réunions des commissions, dans des conditions parfois difficiles, ils notent cependant qu'il ressort du bilan un mal-être, un sentiment de lassitude et de désappointement des acteurs sociaux. Sentiment largement partagé par les élus présents dans les différentes commissions des CCST des CSE d'Établissement.

Les élus travaillent et s'investissent sur les sujets qui leur sont confiés mais ont l'impression de faire du sur-place, ou de la figuration, tant leurs recommandations, propositions et suggestions sont rarement prises en compte par la Direction.

► [Notre intervention](#)

Qualité de Vie au Travail

Document confidentiel

Une ambition et politique affirmée en réponse aux défis d'Orange en matière économique, sanitaire et sociale : la lettre de politique QVT de Stéphane Richard du 30 mars 2021

« Le groupe a souhaité sur la période 2021 – 2024 recentrer sa politique QVT sur la prévention des risques professionnels et l'accompagnement des salariés. L'objectif est de garantir la sécurité des salariés, protéger leur santé et améliorer la qualité de vie au travail. Nous devons pour cela :

- Nous appuyer sur les fondamentaux solides et un réseau d'acteurs et de managers compétents et engagés comme l'a montré la gestion de la crise sanitaire tout en tirant les enseignements sur nos points d'amélioration
- Intégrer les enjeux liés aux nouvelles formes de travail avec notamment le développement du télétravail
- Faire progresser notre stratégie de prévention par une meilleure anticipation des facteurs de risques individuels et collectifs, par le développement de la prévention primaire.
- Améliorer l'accompagnement des salariés en agissant plus en amont des transformations
 - Piloter de manière responsable les projets de transformation en développant l'écoute des salariés pour une meilleure prise en compte des attentes.
 - Anticiper les Evaluations d'Impacts Humains du Travail
- Donner une nouvelle impulsion au dialogue social dans le domaine de la QVT »

La Direction Qualité de Vie au Travail (QVT) a pour mission de définir et impulser pour le Groupe en France la politique de Qualité de Vie au Travail, définie au sein d'Orange autour de 5 leviers : la santé au travail et la prévention des risques, le management, l'environnement de travail, l'analyse du travail et le mieux être individuel.

Elle visera à faciliter l'appropriation de la politique QVT et son déploiement opérationnel par les Divisions, elle assurera le suivi de sa mise en œuvre et proposera des décisions d'ajustement en cohérence avec le plan stratégique.

La Direction QVT sera structurée autour d'activités métiers et d'activités transverses regroupées dans des entités

Les Directions – activités métiers

Environnement du travail : s'assure que les environnements de travail proposés à nos salariés leur permettent de disposer de bonnes conditions de travail.

Santé au Travail : pilotée par le médecin coordonnateur, elle assure l'animation nationale des acteurs du Service Santé au Travail (médecins, infirmiers, assistants) et développe leur expertise.

Prévention : définit la politique du domaine Prévention et impulse sa mise en œuvre opérationnelle au sein des Divisions.

Service Social du Travail : contribue à la prise en considération des aspects humains par l'entreprise, dans le respect des principes éthiques et déontologiques de la profession d'assistant social dont les missions portent sur

l'accompagnement social individuel des salariés, l'accompagnement social collectif des unités/ entités de travail et le conseil social.

Direction des Situations Individuelles complexes : est en charge des activités relatives aux situations individuelles complexes, en responsabilité directe ou en animation fonctionnelle. La mission Handicap est rattachée à cette Direction.

Les Directions – activités transverses

Relations Sociales DQVT : porte le dialogue social et son développement dans le domaine de la QVT. Point d'entrée de la Direction des Relations Sociales Groupe sur la QVT sur les dossiers de Prévention, santé, sécurité, conditions de travail, elle coordonne les dossiers relevant de ces thématiques dans le cadre des informations/consultations en CSEC.

Animation filière QVT et pilotage : aide à la définition de la politique QVT et à sa mise en œuvre notamment par le suivi de roadmap annuelles, tableau de bord et REX.

Ecoute salarié : assure le déploiement des dispositifs d'écoute afin de mesurer la perception de leur expérience par les salariés, leur niveau d'engagement et leur compréhension de la vision stratégique.

Services et Communication QVT : identifie les besoins des salariés en matière de QVT (benchmarks, sondages, POC), développe et valorise l'offre de services QVT tout en visant l'amélioration de l'expérience salarié sur des parcours clefs. Elle communique sur les services QVT et en facilite l'usage par des actions de portée nationale. Elle vise à la capitalisation des initiatives QVT des Divisions.

Télétravail et Nomadisme : définit la politique de télétravail en France. Elle accompagne au niveau du Groupe l'acculturation et le développement de la pratique du travail à distance et du nomadisme.

Position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC ne peut que se féliciter de la volonté de la Direction de prendre en compte la Qualité de vie au travail au niveau du Groupe, des Divisions, Directions nationales et DO comme un élément essentiel de la réussite des projets de transformation et des nouveaux modes de travail.

La connaissance du rôle des acteurs de la filière QVT et des procédures et dispositifs par les managers et les salariés est primordiale, en particulier pour :

- ♦ alerter et prévenir les situations à risque ;
- ♦ remonter les observations permettant d'améliorer les conditions de travail.

La CFE-CGC s'interroge cependant sur les moyens humains qui seront mis en place au regard de l'accroissement des charges de travail, accroissement dû :

- ♦ à la situation liée à la crise COVID ;
- ♦ aux transformations continues, et qui dans le cadre d'Engage 2025 ne manqueront pas de s'accroître ;
- ♦ aux nouveaux modes de travail et les accompagnements des acteurs de la QVT qui seront nécessaires...

► [Notre intervention](#)

Déclarations intégrales et notes de séance, consultez le [dossier dédié](#)

Les dossiers présentés lors de ce CSEC sont disponibles sur Alfresco, [CSEC juin2 2021](#)

Ils y sont à la disposition des seuls adhérents et militants. À ne pas diffuser.