



COMPTE RENDU DU CNHSCT 5 ET 6 FEVRIER 2019

Bilan des agressions via Sequoris : Point sur leur prévention dans la relation client

Contexte :

La Direction nous a présenté un bilan des agressions verbales et physiques dans le périmètre Agences distribution.

L'année 2018 affiche le plus au niveau par rapport aux 8 dernières années :

- 628 agressions en 2017
- 764 agressions en 2018

Cet accroissement est justifié par une meilleure déclaration mais aussi lié à une évolution sociétale avec une recrudescence des incivilités.

Analyse CFE CGC :

Malheureusement, le bilan ne concerne qu'une partie du domaine de la relation client.

Et il est loin de refléter la réalité.

Le dossier est peu fourni et il est donc difficile de réaliser un bilan global sur les agressions, de pouvoir les analyser et mettre en place des plans de prévention.

Force est de constater que l'entreprise a mis en place certains dispositifs pour réduire ces agressions mais au vu de la situation et des chiffres, cela n'a pas eu les effets escomptés.

Point de la Commission Relation Clients :

Etudes de la Direction Environnement du travail et Responsables de l'environnement du travail dans les boutiques

Contexte :

Suite à une alerte des médecins du travail sur la dégradation des conditions de travail en boutiques, la direction de l'environnement du travail a été mandatée afin de réaliser des études et analyses sur un panel de 16 boutiques réparties sur l'ensemble de la métropole. Des entretiens individuels ont été entrepris auprès d'un échantillon de conseillers clients, managers, conseillers techniques etc...

La restitution est attendue pour mars 2019 avec des propositions d'actions.

Analyse CFE CGC :

L'enquête triennale SECAFI/CNPS de 2014 avait déjà mis en exergue la situation délicate des conditions de travail en boutique. Les résultats de cette étude avaient été analysés dans chaque CHSCT, afin d'entreprendre des actions correctives dans le but d'améliorer la qualité de vie au travail. Force est de constater que les choses n'ont pas évolué dans le bon sens. Au bout de 4 ans, la situation est toujours aussi catastrophique : manque d'effectifs, charge de travail accrue, agressions, manque de reconnaissance....

L'enquête triennale de 2019 confirmera ou pas les différentes alertes émises par la CFE CGC.



Point sur l'intervention de Stéphane Richard

Contexte :

Stéphane Richard est venu au CNSHSCT, il n'était pas venu depuis 9 ans. En introduction, il a exprimé les deux raisons de sa venue : d'abord nous écouter et le procès Lombard en 2019, suite à la crise sociale (suicides) de 2009 (son arrivée chez France Telecom) : ce sera une épreuve pour les familles, une montée des risques pour Orange (et pour lui).

Ensuite chaque organisation syndicale a fait une déclaration. Elles ont porté sur la dégradation de conditions de travail, la santé des salariés mais aussi les suicides ; sur la réduction drastique d'effectifs ; sur la réduction importante des représentants du personnel (*environ de - 50%*) fin 2019.

Il nous a fait ensuite un exposé économique.

Analyse CFE CGC :

Il semblait nous écouter mais il ne nous a pas entendus, par exemple sur les réductions d'effectif (-40% en 7 ans en France), il considère que c'est presque bien, son seul souci est économique.

Sur les graves problèmes de Delivery, il nous a en effet indiqué que ce serait résolu cet été : comment le croire, le problème est là depuis des années et si loin d'être un peu résolu...

Bilan des travaux de la Commission Auto

Contexte :

Suite à la création d'une commission auto pour échanger sur l'ensemble des sujets concernant le parc automobile :

Politique véhicules, problématiques liées aux nacelles, Auto Partage, formation... Le sujet des nacelles a fait l'objet d'une attention particulière tant au niveau de la sécurité, de l'état du marché national que des besoins de renouvellement du parc Orange.

Analyse CFE CGC :

Suite à de nombreux accidents avec des véhicules de type nacelles, un parc vieillissant, des négligences des loueurs et de Orange, des problèmes d'interprétation de normes ; la direction de l'intervention, la direction des achats, élaborent un nouveau cahier des charges conjointement avec des utilisateurs désignés par les organisations syndicales. Nous restons en éveil sur ce dossier hyper sensible et ne transigerons jamais avec la sécurité de nos collègues et de nos sous-traitants.



Point sur la sécurité Direction intervention

Contexte :

Dépose de parafoudres à radio éléments.
Collecte des poteaux usagers.
Mise en place de *E Safe Me* pour les travailleurs isolés.

Analyse CFE CGC :

La direction de l'intervention, qui sous-traite ces activités qualifiées de dangereuses, doit contrôler le respect de la santé des salariés de nos établissements, pourquoi pas en assurant le contrôle médical par nos médecins, comme l'a suggéré la Dirrecte.

Point sur le programme d'amélioration de la qualité de service Entreprise B2B

Contexte :

Exit le Crash Program, plan d'actions pour résoudre les graves problèmes.
« Welcome », point sur le programme d'amélioration de la qualité de service B2B.

Analyse CFE CGC :

Comment supprimer une situation alarmante pour les salariés et les clients, en changeant un mot qualifié d'anxiogène par une phrase qui devrait édulcorer la situation des salariés.

A grand renfort de tableaux qui mélangent les effectifs internes et les sous-traitants, il nous faudrait croire que tout est en train de s'arranger.

Le PDG dans son intervention (cf. dernier sujet), nous a précisé que tout rentrerait dans l'ordre cet été !