

# Réclamations RP CFE CGC AVSC, DTAG, DVDC

Le 4 juin 2022, nos Représentants de Proximité M. CABALD (DTAG), M. CITADELLE (AVSC), Mme LORET (DVDC) ont interrogé la Direction sur divers sujets.

## ■ Réponse de la Direction à nos réclamations :

### Organiser l'activité et adapter la charge de travail

L'accord sur l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail du 21 juin 2016 rappelle les définitions de la charge de travail et des concepts associés. La charge de travail : La charge de travail résulte d'un équilibre entre les contraintes et les ressources. La charge de travail s'évalue et s'adapte, elle ne se mesure pas. Une charge est régulée lorsque les contraintes et les

ressources s'équilibrent dans le temps. Des leviers de régulation individuels et collectifs permettent d'agir sur l'équilibre. Lorsqu'il y a un déséquilibre prolongé on peut avoir une surcharge ou une sous charge qui peuvent avoir des

effets négatifs sur la santé des salariés et la performance.

La charge de travail s'aborde en intégrant 3 dimensions du travail de façon globale :

- La charge vécue est la perception de sa charge de travail propre à chaque salarié
- La charge prescrite correspond à ce qui est demandé objectivement en termes de production, de quantité, de qualité, d'objectifs
- La charge réelle est ce qui est mis en œuvre pour réaliser l'activité, incluant les ajustements par rapport au prescrit, les savoir-faire, l'informel, les tâches supplémentaires, la gestion des aléas etc.

#### Au sein de votre périmètre :

- A quels moments clés le manager peut-il intervenir ?

**DTAG - DVDC** : Le manager organise et contribue à prescrire le travail, favorise l'expression et le pouvoir d'agir des salariés, est à l'écoute pour modifier la prescription, favorise l'entraide, les coopérations et l'autonomie. Les deux moments clé où il peut intervenir sur le sujet sont : l'entretien individuel et les réunions d'équipe. Le sujet peut aussi être abordé lors des projets de transformation.

**AVSC** : Les périodes clés pour échanger sur la charge de travail, à l'occasion des EI et dans les réunions d'équipe. En proximité, la ligne managériale peut prioriser les activités, les répartir entre les membres de l'équipe ou de l'unité, faire évoluer les méthodes de travail.

- Quelles sont les possibilités d'adaptation de la charge de travail ?

**DTAG - DVDC** : Les possibilités d'adaptation en proximité sont les suivantes :

• prioriser les activités • développer compétences et soutien • faire évoluer organisation et méthodes de travail • supprimer certaines activités • moduler les exigences de coût, qualité, délais. Le CODIR vient aussi en soutien en encourageant et soutiennent les propositions de proximité. Les décisions prennent en compte les conséquences globales sur l'activité. De manière globale, les régulations locales sont complétées par d'autres décisions (embauches ou recours à la sous-traitance, Introduction de nouveaux outils et SI ...).

**AVSC** : L'adaptation résulte de décisions de la Direction dans le cadre de l'exercice de ses responsabilités. Mais les salariés y contribuent également par des pratiques de régulation lors des réunions d'équipe où la charge de travail doit être abordée régulièrement.

- Quels sont les leviers de régulation de la charge à la main de la ligne managériale ?

**DTAG - DVDC** : Les leviers à la main du manager sont ceux de proximité et principalement : Prioriser les activités, développer compétences et soutien, faire évoluer organisation et méthodes de travail, faire remonter ses besoins en effectif via son chef de département.

**AVSC** : En général, trois types de régulation permettent de maîtriser la charge de travail :

La régulation de contrôle : La Direction et la ligne managériale prescrivent des règles, qui sont destinées à fixer ou orienter l'activité, l'organisation et la charge de travail. La régulation autonome : les salariés, le collectif de travail développent leurs propres pratiques, en les ajustant aux contraintes réelles.

La régulation conjointe : Direction et salariés peuvent coopérer, un dialogue s'établit autour de l'écart entre travail prescrit et travail réel, particulièrement entre les managers et leurs équipes. Les parties considèrent que le pilotage traditionnel par les objectifs doit évoluer vers une meilleure prise en compte de l'activité réelle pour développer les pratiques de régulation conjointe et prévenir les risques sur la santé des salariés.

Pour cela, la Direction d'Orange s'engage à favoriser les modes collectifs et le « management collaboratif », notamment en accordant un rôle de « traduction » entre travail prescrit et travail réel au management de proximité, afin de moduler la prescription (délais, coût, qualité).

- Existe-t-il un dispositif d'accompagnement pour les managers ?

**DTAG - DVDC** : Les managers peuvent s'appuyer sur les RH de l'entité et sur les préventeurs. De plus, Orange a mis en place un dispositif avec des réseaux professionnels qui interviennent sur la santé et l'organisation du travail en conseil et soutien. Ces groupes pluridisciplinaires interviennent en tant que conseil.

**AVSC** : Orange a mis en place, développé et formé des réseaux professionnels qui interviennent sur la santé et l'organisation du travail en conseil et soutien. Au-delà de leurs compétences propres, les méthodes pluridisciplinaires et la formation commune « outils d'enquêtes » permet de structurer des groupes pluridisciplinaires de prévention. Ces groupes interviennent en tant que conseil. Ils permettent de recueillir les données nécessaires à l'analyse du travail et de structurer l'expression des salariés sur leur travail dans un espace neutre.

- Quels sont les contacts pour accompagner les managers ?

**DTAG - DVDC** : Pour accompagner les managers, la fonction RH de l'unité est mobilisée. Nous pouvons aussi nous appuyer sur des ressources pluridisciplinaires en accompagnement telles que les préventeurs, les équipes de la DO de l'environnement du travail, le service social et le médecin du travail.

**AVSC** : Les RH de proximité peuvent aussi jouer un rôle d'alerte sur les situations de sous charge et de surcharge. Le service environnement du travail, Le préventeur, Le service de santé au travail, Le service social du travail.

- Quels sont les diverses formations disponibles pour les managers ?

**DTAG - DVDC** : De nombreuses formations sont disponibles via Orange Campus. Quelques exemples sur le sujet : Réorganiser l'activité avec son équipe • Développer le sens au quotidien • Favoriser le développement de ses collaborateurs • Accompagner ses équipes dans la conduite du changement.

**AVSC** : Réorganiser l'activité avec son équipe, Gagner en agilité managériale, Concilier management d'équipe et management transverse, Être manager d'équipe, Intelligence relationnelle et négociation, Dynamiser le projet d'équipe, Développer le sens au quotidien, Prise de parole en public, Réussir ses entretiens et ses réunions d'équipe, Mieux communiquer dans un monde digital, Favoriser le développement de ses collaborateurs, Accompagner ses équipes dans la conduite du changement

- Avez-vous organisé une session avec les managers sur ce sujet, afin de les sensibiliser ?

**DTAG - DVDC** : Il y a plusieurs années, des sessions de sensibilisation avaient été organisées dans le cadre de la Journée Sécurité de la DTAG. Plus récemment, dans le cadre des animations mensuelles managériales, le sujet avait à nouveau été abordé. Un rappel est en effet nécessaire.

**AVSC** : Depuis la publication de l'accord sur l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail en 2016, plusieurs actions ont été menées :

- Lecture commune au sein de la filière RH de la DO, Réunion de partage avec les « CHSCT », Sensibilisation des managers : conf call et réunions, Présentation en réunion d'équipe.

Et également lors de la préparation des Entretiens Individuels (EI), qui permettent d'échanger sur la mission du salarié et de faire un point sur les conditions d'exercice de son activité : réalisations, moyens mis en œuvre, succès, difficultés...Il s'agit d'un dialogue ouvert qui permet au salarié de s'exprimer sur son travail réel et vécu et de dégager et d'explorer toutes les pistes d'adaptation de la charge de travail.

### Loi santé :

**Une visite médicale de mi-carrière** : La nouvelle loi prévoit un **examen médical de mi-carrière**, organisé à une échéance déterminée par accord de branche, ou à défaut, à l'âge de 45 ans. Cette visite obligatoire permettra :

- De vérifier l'adéquation entre le poste de travail et l'état de santé du travailleur, en tenant compte des expositions à des facteurs de risques professionnels auxquelles il a été soumis

- D'évaluer les risques de désinsertion professionnelle

et de sensibiliser chaque travailleur aux enjeux du vieillissement au travail et à la prévention des risques professionnels. La visite médicale de mi-carrière peut être réalisée par un infirmier de santé au travail exerçant en pratique avancée. À l'issue de la visite, l'infirmier peut, s'il l'estime nécessaire, orienter sans délai le travailleur vers le médecin du travail.

### [Au sein de votre périmètre avez-vous :](#)

- Mis en place cette visite obligatoire ?

**DTAG - DVDC** : Non.

**AVSC** : Action gérée par les CIST et SIST (Attente d'une confirmation du SIST).

- Si la réponse est négative, quand et comment allez-vous la mettre en place ?

**DTAG - DVDC** : Nous attendons les directives d'Orange et de la direction de la prévention notamment afin de le décliner au niveau local.

**Création d'un passeport de prévention** : Un "passeport de prévention" verra le jour, au plus tard en octobre 2022. Il permettra de recenser **l'ensemble des attestations, certificats et diplômes obtenus par le salarié** dans le cadre des formations relatives à la santé et à la sécurité au travail. Les formations dispensées à l'initiative de l'employeur et celles suivies à titre individuel devront y figurer.

### [Au sein de votre périmètre avez-vous :](#)

- Mis en place déjà ce passeport ?

**DTAG** : Non, ce n'est pas réellement le passeport de prévention qui est mis en place. Au sein de la DTAG, nous utilisons la Base Sécurité où sont conservés les documents liés à la prévention comme les attestations sécurité obligatoire en fonction du métier du salarié.

**AVSC** : L'Article L. 4141-5 précise que "l'employeur renseigne dans un passeport de prévention les attestations, certificats et diplômes obtenus par le travailleur dans le cadre des formations relatives à la santé et à la sécurité au travail dispensées à son initiative. Les organismes de formation renseignent le passeport selon les mêmes modalités dans le cadre des formations relatives à la santé et à la sécurité au travail qu'ils dispensent. Le travailleur peut également inscrire ces éléments dans le passeport de prévention lorsqu'ils sont obtenus à l'issue de formations qu'il a suivies de sa propre initiative." Sa mise en œuvre sera précisée par un organisme nouvellement créé appelé "Comité national de prévention et de santé au travail (CNPST)" ou à défaut par décret en Conseil d'État et au plus tard le 1er octobre 2022.

**DVDC** : Non

- Si la réponse est négative, quand et comment allez-vous la mettre en place ?

**DTAG - DVDC** : Nous attendons les directives d'Orange et de la direction de la prévention notamment afin de le décliner au niveau local.

**AVSC** : Voir ci-dessus.

**Les missions des services de santé au travail évoluent** : Les services de santé au travail changeront de nom, pour devenir les **services de prévention et de santé au travail**. Ils endosseront de nouvelles missions et devront, notamment, apporter leur aide dans l'évaluation et la prévention des risques ou dans l'analyse de l'impact de **changements organisationnels importants dans l'entreprise**. Une cellule pluridisciplinaire de prévention de la désinsertion professionnelle sera intégrée dans ces services de prévention et santé au travail. Elle sera chargée de sensibiliser les salariés à la désinsertion, d'identifier les situations individuelles problématiques et **en lien avec l'employeur** et de **proposer des mesures individuelles comme un changement de poste ou des aménagements propres à chaque situation**".

Au sein de votre périmètre avez-vous :

- Mis en place cette cellule ?

**DTAG - DVDC** : Sur le périmètre Antilles Guyane, le service de santé au travail est assuré par des centres interprofessionnels car nous n'avons pas d'agrément de service de santé sur notre territoire. Cependant, nous nous appuyons sur les centres interprofessionnels de tous les territoires lors de changement importants au sein de l'entreprise.

**AVSC** : Cette cellule existe et s'appelle CIST (Centre Interprofessionnel de Santé au Travail) en Guyane et Guadeloupe et SIST (Service Interprofessionnel de Santé au Travail) en Martinique.

- Si la réponse est négative, quand et comment allez-vous la mettre en place ?

**DTAG – AVSC - DVDC** : Aucune

**Rendez-vous de liaison, visites de pré reprise et de reprise** : Le rendez-vous de liaison est un nouveau dispositif destiné à maintenir le salarié dans l'emploi. Il s'adresse aux collaborateurs en arrêt de travail à cause d'une maladie ou d'un accident et peut se tenir au bout de 30 jours d'absence, à l'initiative de l'employeur ou du salarié.

La visite de pré reprise, actuellement organisée au bout de trois mois d'arrêt de travail, **pourra dorénavant avoir lieu dès 30 jours d'arrêt**.

La visite de reprise s'appliquera désormais :

- au retour du congé maternité, pour les salariées en suivi individuel renforcé de leur état de santé, ou à la demande de la salariée ou de l'employeur, ou encore lorsque le médecin du travail l'estime nécessaire
- au retour des absences pour maladie professionnelle ;
- au retour des absences pour accident du travail d'au moins 30 jours ;
- au retour des absences pour maladie ou accident non-professionnel d'au moins 60 jours.

Au sein de votre périmètre appliquez-vous cette décision ?

**DTAG - DVDC** : Oui.

**AVSC** : Oui. Une demande de RDV est systématiquement formulée quand la situation se présente.

**Renforcement de la prévention santé et de la lutte contre le harcèlement sexuel** : La Loi Santé vient compléter l'article **L1153-1** du Code du travail définissant le harcèlement sexuel et l'harmonise avec l'article **L222-33** du Code Pénal, en y ajoutant le mot « sexiste ». **Le harcèlement sexuel tel que défini par le Code du travail modifié à la suite de la Loi Santé est constitué** :

1) "par des propos ou comportements à **connotation sexuelle** ou **sexiste** répétés qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante."

*D'autres formes de manifestation du harcèlement sexuel, existant en droit pénal, sont également intégrées au Code du travail.*

Le harcèlement sexuel est ainsi constitué dans les 2 hypothèses suivantes :

- **Lorsqu'un salarié subit des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste répétés** qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante **venant de plusieurs personnes, de manière concertée ou à l'instigation de l'une d'elles**, alors même que chacune de ces personnes n'a pas agi de façon répétée.
- Lorsqu'un salarié subit de tels propos ou comportements, successivement, **venant de plusieurs personnes qui, même en l'absence de concertation**, savent que ces propos ou comportements caractérisent une répétition.

Il est à noter qu'aucun élément intentionnel n'est exigé dans le Code du Travail pour constituer le harcèlement. Les propos ou comportements doivent seulement avoir été subis par le salarié et non avoir été imposés par les auteurs.

2) *“par toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.*

[Au sein de votre périmètre et au vu de tous ces changements, avez-vous :](#)

- Fait une communication auprès des salariés ?

**DTAG** : Une communication a été faite aux managers dans le cadre de l'animation mensuelle managériale en avril 2022, notamment dans le cadre de l'accord intergénérationnel. Un support a été fourni aux managers qu'ils peuvent utiliser lors des réunions d'équipe.

**AVSC - DVDC** : Oui. Dans le cadre de la semaine de l'Egalité Professionnelle (T1 2022), les salariés ont été invités à participer aux ateliers, à faire les e-learning (« La formation à la lutte contre le sexisme », « Managers et salariés : vos repères pour prévenir le harcèlement au travail »). Mise à disposition du Guide sur le harcèlement, les violences et le sexisme. Nous avons également fait une communication dans la Newsletter des Services Clients. Cette information est mentionnée dans le document unique de l'entité.

Et si oui quand ?

**DTAG – AVSC – DVDC** : Aucune

- Fait une sensibilisation à travers des réunions ? Si oui quand ?

**DTAG** : Aucune **Réponses AVSC** : Cette action est en cours (réunions équipes et Call managers RH des Services Clients). **Réponse DVDC** : A réaliser sur le S2 2022

**Faites-nous part de vos éventuelles questions que vous souhaiteriez poser à la Direction en nous transmettant un mail ou en échangeant avec votre RP. La question restant anonyme !**

**Merci encore pour votre confiance ! Nous travaillerons dur pour en être dignes.**

**N'hésitez pas de contacter vos élus, ainsi que vos représentants locaux pour de plus amples informations.**

## Vos représentants de proximité



Gérard **CABALD**

Représentant de Proximité **DTAG** Guadeloupe



Eddy **CITADELLE**

Représentant de Proximité **AVSC** Guadeloupe



Marie **LORET**

Représentante de Proximité **DVDC** Guyane



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)

Abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)

Tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](http://bit.ly/annuaireCFECCG)

