

# Déclaration Préalable

CSEE 27 Octobre 2021

Madame La Présidente,

Mesdames et messieurs les élus, et représentants de la direction

Chose promise chose due : c'est aujourd'hui sur le monde des Agences Entreprises que nous souhaitons attirer votre attention.

Comme vous le savez, les salariés des Agences Entreprises et avec eux nos clients, sont empêtrés depuis plus de 5 ans dans une crise de production sans fin : DELIVERY.

Cette crise impacte nos clients et chacun des collaborateurs des AE de votre périmètre, tant et si fort que nous avons dû déclencher un droit d'alerte, afin de réveiller la direction de DEF qui semble bien loin des réalités de notre terrain. Ci-joint un extrait de notre droit d'alerte :

« Conformément à l'article L 2312-60 et L4131-1 du code du travail et à l'accord portant sur le dialogue social au sein de l'UES Orange du 13 mai 2019, nous, membres de la CSSCT Entreprise de la DO GSO, lançons ce jour, un droit d'alerte pour l'ensemble des salariés des AE Sud-Ouest et Occitanie aux motifs de la prévention primaire (L4121-1) qui incombe à votre obligation d'assurer la santé physique et mentale des salariés.

Description du danger encouru ou de la défaillance constatée :

Les salariés impactés par DELIVERY mais aussi par le nouvel adressage commercial manifestent pour partie un ensemble de stress, d'inquiétude, d'épuisement, de démotivation.

Nous avons pu observer et constater un certain nombre d'éléments laissant supposer un degré de stress non négligeable parmi quelques salariés : arrêts maladie (Burn-out...), salariés en pleur au téléphone ou caché dans les WC, démissions, épuisements, démotivations, grandes inquiétudes, beaucoup de stress....

Nous vous demandons de prendre en compte les risques sociaux économiques et psychologiques induits par ces projets.

Des salariés ont été amenés à consulter leurs médecins personnels et la médecine du travail.

Le constat est sans appel : Objectifs inatteignables, process incompréhensibles qui ne fonctionnent pas, outils pas à la hauteur (certains inopérants), certaines postures managériales zélées, indicateurs qui se détériorent (météo des délais à plus de 120 jours...), pas les moyens de nos ambitions....

Les entretiens des représentants des salariés avec les salariés ainsi que les échanges avec la Direction de ces deux AE (Bilatérales, REI...), conduisent des membres de la CSSCT Entreprise à constater que le projet DELIVERY mais aussi le nouvel adressage commercial engendrent un stress inhabituel entraînant un risque de danger grave et imminent pour la santé des salariés.»

Un droit d'alerte sur Delivery avait déjà été effectué en juillet 2018 sur le CHSCT de l'AE OC, avec rapport d'expertise rendu en juin 2019. Nous déplorons que les problématiques soient similaires 3 ans plus tard. L'Inspection du Travail avait noté dans son courrier suite à l'alerte effectuée en 2018 je cite : " le sentiment généralisé de dégradation des relations professionnelles et d'altération des situations individuelles " au sein de l'AEOC.

Mais rien ne semble y faire.....tout le monde nous rassure sur le fait que tout le monde est mobilisé et travaille à l'amélioration. Mais le constat est là. Nous continuons à tout détériorer,...les délais de production, nos engagements de service, notre qualité de vie au travail et la santé de nos collaborateurs.

Comment ne peut-on pas agir autrement ?

Comment aujourd'hui une production vers une entreprise d'importance vitale est-elle moins bien produite qu'un particulier ? comment peut-on accepter de ne plus savoir traiter prioritairement les demandes d'un CHU, d'un SDIS, d'une préfecture ? Comment en 2021 n'est-on toujours pas capable de distinguer une production Entreprise, d'une production grand public ? Comment continuons-nous à laisser notre météo des délais s'enfoncer pour aboutir pour un accès fibre à plus de 160 jours ouverts ?

Quel gâchis, quelle perte de compétences, quelle perte d'argent !

Plus que compliance, c'est bien l'ancrage territorial qui a aggravé cette situation. Les silos sont de plus en plus étanches. Personne ne se parle plus et le bon sens s'étouffe. Que dire des indicateurs, et de leurs vrais rôles ? Le TEP qui ne mesure que la mise en place de l'accès et pas de l'ensemble de la production avec la mise en place du service ; et la mesure de la production du BVPN avec la prise en compte de la production du premier site uniquement.

Toutes ces commandes, ces SAV, sont bien plus que des numéros de productions, d'escalades, ce sont des échanges formels entre des individus qui ne supportent plus nos approximations, nos errances. Aujourd'hui des collaborateurs sont en souffrance, des clients sont en souffrance, des entreprises sont en souffrance à cause d'Orange. Nous ne pouvons pas laisser faire sans rien dire. Nous n'avons pas les moyens de votre ambition, de l'ambition de DEF.

A l'heure où notre entreprise met en place un plan de ScaleUp et de sa chasse aux coûts, une politique RSE et ses préoccupations sociales, environnementales et économiques, il serait intéressant de mesurer les impacts en termes de surcoûts de toute cette non qualité, surcharge de travail, perte de contrats, de dégradation de la santé de nos salariés et d'émissions de co2.

Au lieu de cela la Direction Entreprise France semble plus se préoccuper de la suppression de quelques voitures des vendeurs, leur outil de travail : un vrai comble, ou plutôt un vrai scandale !!!

Certes Mme la Présidente les agences entreprises ne sont pas sous votre responsabilité managériale. Mais les salariés qui y travaillent sont bels et bien inclus dans le périmètre social de la DO GSO et à preuve du contraire vous êtes responsables des RPS auxquels ils sont confrontés.

Vous ne pourrez pas dire que vous n'étiez pas au courant, et nous attendons des réponses de votre part. Nous avons d'ailleurs prévu de vous questionner à ce sujet au moment du point CSSCT initialement prévu au calendrier, mais comme celui-ci a mystérieusement été déprogrammé, nous sommes anxieux de savoir comment vous prévoyez de répondre aux angoisses de nos collègues des AE ?

Merci pour votre écoute    Jerome W, Christophe M, François K



Retrouvez ce compte-rendu et  
les publications de votre établissement :  
<https://www.cfecgc-orange.org/do-gso/>

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

