



## Une question ? Une préoccupation ? Remontez-la à vos représentants CFE-CGC Orange

**Prochaine Réunion DP le 8 Juin 2018**

**Vos élus DP vous défendent au quotidien.  
Ils sont vos PORTE-PAROLE auprès de la Direction.**

Leur mission ? Garantir l'application juste et loyale des dispositions qui s'appliquent dans votre établissement en matière de droit du travail et des fonctionnaires, conventions collectives, accords d'entreprise. Vos DP interviennent sur des questions essentielles comme la rémunération, la durée du travail, les conditions de travail et la santé des personnels.

Chaque fois que nécessaire, ils portent vos réclamations individuelles et collectives, auxquelles la Direction est tenue de répondre par écrit lors des réunions mensuelles des DP.

### **VOS DP sont vos DÉFENSEURS PERSONNELS...**

... toujours présents à vos côtés. Votre DP vous conseille, peut vous accompagner lors des entretiens avec votre hiérarchie, vous appuyer dans une démarche de conciliation, mobiliser les ressources disponibles pour vous défendre.

En cas de besoin, il saisit l'Inspecteur du Travail, ou alerte le Comité Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail et la Direction de toute mise en danger des personnels de son établissement.

Vos élus DP CFE-CGC Orange sont formés et régulièrement informés des évolutions du droit des personnels. Ils bénéficient d'appuis juridiques et techniques afin de mieux intervenir pour vous défendre et s'engagent à :

- ◆ Répondre aux questions qui concernent votre emploi, vous accompagner dans vos démarches de mobilité, vous aider à défendre vos augmentations et promotions.
- ◆ Veiller tout particulièrement au respect de la santé et du bien-être des personnels de l'établissement.
- ◆ Exiger une vraie politique d'égalité femme / homme, pas seulement de continuelles mesures de rattrapage, se mobiliser pour développer l'emploi des personnes handicapées et faire supprimer tout type de discriminations.

**Tous les mois, via ce compte-rendu, nous vous tiendrons informés  
des réponses de la Direction à vos questions.**

## Questions posées par les élus CFE-CGC

### Question 4 :

Est-il possible d'avoir sur le site de Bezannes (salle de convivialité) une TV et une BOX comme c'est le cas sur le site de Boitelle, et sur le site du MAC.

#### Réponse 4

**C'est la DISAS qui porte l'aménagement des salles de convivialité, quels que soient les sites Orange.**

**Cette demande a été remontée au contrôle de Gestion de l'AE qui va en étudier la faisabilité.**

### Question 5 :

Pour le département ACE est-il possible d'avoir plusieurs PC Portable (3 PC) de Pool comme pour le département DELIVERY afin de répondre à des demandes ponctuelles (suite à la grève, problème de transports) et si oui dans quel délai ?

#### Réponse 5

**Sur le site de Boitelle, il y a un PC de pool pour répondre ponctuellement à une demande en HNO. Celui-ci n'est pas uniquement réservé aux équipes de Delivery.**

**Pour rappel, tout matériel mis à disposition de l'AE est propriété de l'agence.**

### Question 6

Lors de mouvements de grève, est-il possible d'adapter les horaires en fonction des trains disponibles (décaler son horaire habituel, tout en gardant son temps de travail journalier).

#### Réponse 6

**Naturellement oui, des consignes pour faciliter les trajets salariés ont été communiquées et sur proposition d'un des managers de l'agence.**

**Chaque demande est étudiée par le manager avec bienveillance.**

**Comme indiqué en réunion DP l'ensemble des managers est informé des consignes à mettre en oeuvre, il est donc important que chaque salarié concerné en discute avec son manager.**

### Question 7

L'accompagnement d'un stagiaire est-il considéré comme un tutorat, si non quelles sont les modalités.(durée, conditions....) ?

#### Réponse 7

**Le tutorat éligible à la prime de tutorat s'inscrit dans le cadre de contrats d'alternance et de professionnalisation.**

Il faut tutorer à minima 4 mois sur l'année.

Le tuteur accompagne au maximum 2 personnes.

Un salarié peut être tuteur pour des stagiaires, mais en ce cas, il n'est pas éligible à la prime.

#### Question 8

Concernant le département ACE, sur les stagiaires un manque d'accompagnement est ressenti. Les managers peuvent-ils revoir leur mode d'accompagnement (heures de tutorat, modalités d'accompagnement des stagiaires...). Peut-on compter sur une mise en oeuvre rapide et avant la prochaine réunion DP ?

#### Réponse 8

Les deux stagiaires ACE ont tous deux un tuteur pour toute question, problématique et accompagnement, en plus de l'implication de la ligne managériale.

A ce jour, l'ensemble de ces acteurs en proximité ne partage pas ce ressenti.

Un point d'étape est prévu avec le Directeur ACE et la question sera abordée.

#### Question 9 :

L'entreprise a mis en place des mesures de prévention afin de traiter et prévenir les faits harcèlement moraux et sexuels. Les Représentants du Personnel sur notre périmètre DP n'ont pas jamais été informés de ces mesures. A quel moment le personnel sera-t-il informé de ces mesures et de quelle manière (article L4121-1 et L4121-2 du code du travail) ?

#### Réponse 9

Le dispositif interne à Orange pour prévenir et traiter les situations de harcèlement (moral ou sexuel) et de violence au travail est porté à la connaissance l'ensemble des salariés sur Anoo, depuis sa mise en place au printemps 2013 après échanges avec le Comité National Santé Hygiène Sécurité et Conditions de Travail (CNSHSCT).

La rubrique « politique RH », « Nos engagements », « Harcèlement et violence au travail », ainsi que la rubrique « santé prévoyance », « que faire en cas », « de harcèlement et violence au travail » ont été mises à jour et complétées fin janvier 2018.

Elles comportent en documents joints :

- le document de présentation générale du dispositif harcèlement,
- une plaquette sur le harcèlement sexuel
- et la liste des référents harcèlement et violence au travail.

Ces différents éléments ont été présentés au CNSHSCT du 15 février 2018.

En complément, l'équipe RH a communiqué sur le nouveau RI de l'AE et sur ses nouvelles clauses (dont celles relatives au harcèlement sexuel et au harcèlement moral) auprès de l'ensemble des managers.

Le contexte de modification des RI fait ainsi référence à la Loi du 8 août 2016 –article 4 (dite Loi Travail)

*Les règlements intérieurs doivent désormais prévoir la prohibition des agissements sexistes (article L 1142-2-1 du code du travail relatif aux agissements sexistes).*

Une présentation du nouveau RI avec une présentation du contexte et un focus sur les nouvelles clauses a été effectuée dans chaque CODEP entre février et en mars. Les managers déclinent actuellement cette information sur le RI dans leurs réunions d'équipe auprès de tous les salariés.

Des confcalls ont été organisés par l'équipe RH début avril pour s'assurer de la bonne déclinaison de ce RI auprès des collaborateurs et relancer la dynamique le cas échéant.

Pour rappel, ce nouveau RI a donné lieu à une consultation en CHSCT de l'AE le 19 octobre 2017 (après une information en septembre de la même année). Un avis a ensuite été rendu par les élus lors du CE de la DO Nord.

Diffusé via une communication auprès de tous les salariés sur les Essentielles de l'AE, Ce nouveau RI est affiché sur piazza et sur les sites de l'AE

La Direction de l'AE s'est engagée en réunion DP à recommuniquer auprès des managers en complément de la communication sur anoo.

Des calls managers seront organisés par l'équipe RH. Les managers pourront ensuite décliner cette communication auprès de leurs équipes.

#### Question 10 :

Comment sont prises en compte les demandes des salarié(e)s qui se considèrent comme victime d'une présomption de harcèlement ?

#### Réponse 10

Ainsi que cela est indiqué sur Anoo, pour déposer un signalement de harcèlement, moral ou sexuel, ou de violence au travail, pour une situation le concernant ou une situation concernant une autre personne, tout salarié a la possibilité de le faire par un courrier, un mail ou dans le cadre d'un entretien, auprès de :

- son responsable des ressources humaines et/ou tout autre interlocuteur RH
- sa ligne managériale
- son médecin du travail, ou son assistant social,
- un représentant du personnel
- le référent harcèlement ou violence au travail de sa Direction Orange, ou de sa Division ou du Groupe.

Il peut aussi déposer son signalement sur la boîte mail :

**ZZZ HARCELEMENT VIOLENCE AU TRAVAIL.** Dans ce cas, son alerte sera alors prise en charge par le référent harcèlement et violence au travail de son périmètre qui le contactera pour échanger, en toute confidentialité, sur son signalement et sur les suites à envisager.

#### Question 11

Quelles sont les mesures prises par l'entreprise afin de protéger la santé et la dignité des salariés confrontés à ce type de situation ?

#### Réponse 11

Chaque situation signalée est prise en charge, au niveau requis, pour une analyse et une résolution rapides par la fonction RH et la ligne managériale.

Des mesures de protection conservatoires, destinées à mettre fin à la situation et à protéger les personnes concernées, pourront être décidées.

S'il apparaît qu'un approfondissement est nécessaire, il pourra être procédé à une investigation par un binôme de personnes formées et externes à la situation.

Suite à l'analyse de la situation, les décisions prises pour y remédier seront communiquées aux personnes concernées par le DRH et la ligne managériale. Ces décisions sont formalisées par écrit.

Leur mise en œuvre fait l'objet d'un suivi.

### **Question 12**

Les managers suivront-ils une formation ? Si oui, quand ?

#### **Réponse 12**

Les formations d'Orange Campus, pour les managers (« Politique RH et leviers managériaux ») intègrent l'étude de cas pratiques visant à sensibiliser chaque participant à des situations concrètes de harcèlement ou de violence au travail.

Lors de la présentation des dispositions complémentaires pour le traitement des situations de harcèlement sexuel au CNSHSCT du 15 février 2018, il a été convenu de mettre à disposition des managers une formation par « e-learning » sur ce sujet

### **Question 13**

Comment les managers sur notre périmètre DP sont-ils accompagnés quand ils sont confrontés à ce type de situation dans leur équipe ?

#### **Réponse 13**

La sensibilisation et l'accompagnement des managers à la prévention et au traitement de telles situations est assurée par la fonction RH de notre Direction et de notre établissement.

Depuis fin janvier 2018 un document dédié aux managers sur la prévention et le traitement des signalements de harcèlement sexuel a été mis à leur disposition sur Anoo managers.

Le référent « harcèlement et violence au travail » de notre Direction, dont les coordonnées figurent sur Anoo, apporte ses compétences et son soutien aux managers et à la fonction RH.

Les managers qui le souhaitent peuvent aussi bénéficier des conseils et du soutien de notre médecin du travail, de nos assistants sociaux et de psychologues externes.

### **Question 14**

Sachant que les Délégués du Personnel sont aussi là pour accompagner les salariés en situation de harcèlement, bénéficieront-ils d'une formation sur le harcèlement moral et sexuel ?

#### **Réponse 14**

Il n'est pas prévu de formation des Délégués du Personnel par Orange sur ce sujet.

Côté AE, il a été proposé aux DP de les associer, avec les élus CHSCT, à la co-construction d'un dispositif complémentaire au sein de l'AE.

### **Question 15**

1. Extrait Anoo « Plaquette sur le harcèlement sexuel »

Attention, tout n'est pas harcèlement sexuel ! Un comportement "lourd" n'est pas automatiquement constitutif de harcèlement sexuel. Ainsi, selon la Cour de Cassation, une attitude de séduction même dénuée de tact ou de délicatesse ne constitue pas en soi le délit de harcèlement sexuel, notamment en l'absence de chantage ou de pressions. De plus, des familiarités réciproques peuvent écarter toute notion de harcèlement Seul le juge peut qualifier le harcèlement et ceci en fonction de chaque contexte ou situation singulière.

L'argument ci-dessus figurant dans la plaquette « harcèlement sexuel, reconnaître, agir, traiter » laisse sous-entendre selon un arrêt de la Cour de Cassation qu'une

attitude de séduction même dénuée de tact et de délicatesse ne constitue pas en soi un délit de harcèlement, notamment en l'absence de chantage ou de pressions.  
**Pourrions-nous avoir une définition précise d'une « attitude de séduction dénuée de tact et de délicatesse » ?**

#### **Réponse 15**

**La plaquette cite ici les termes d'un arrêt de la Cour de Cassation pour indiquer que les juges apprécient chaque situation au cas par cas et replacent toujours les faits constatés dans leur contexte.**

**Il convient de préciser que le dispositif interne à Orange n'a pas pour objectif de qualifier la nature juridique des comportements constatés (sexisme, harcèlement ou agression), mais de les prévenir, de les traiter et d'y mettre fin. C'est pourquoi le traitement interne ne se substitue pas aux actions que les personnes souhaiteraient tenter par ailleurs auprès des Tribunaux.**

#### **Question 16**

**Pourrions-nous avoir une définition précise de la notion de chantage et de pression ?**

#### **Réponse 16**

**Comme indiqué en réponse à la question N°15, les juges apprécient chaque situation au cas par cas et qualifient ensuite les faits.**

**Le dispositif interne à Orange a, quant à lui, pour but de prévenir et de mettre fin à des situations posant difficulté aux personnes.**

**Ainsi, lorsque dans le cadre du travail, une personne se dit victime d'agissements inappropriés ou abusifs, le dispositif interne visera à vérifier dans chaque situation la réalité de tels agissements et à y mettre fin.**

#### **Question 17**

**Conformément à l'article L 1142-2-1 du code du travail, nul ne doit subir d'agissements sexiste, défini comme tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.**

**Nous rappelons à la Direction que des propos, même une seule fois, sexistes, humiliants, insultants, menaçants ou à caractère sexuel constitue déjà une présomption de harcèlement.**

**La Direction peut-elle nous préciser la liste des comportements qu'elle considère comme sexistes ?**

#### **Réponse 17**

**Il n'existe pas « dans l'absolu » de liste de comportements sexistes au-delà de la définition donnée par le Code du travail.**

**Comme indiqué en réponse aux questions précédentes, le dispositif interne à Orange vise à vérifier la réalité d'agissements ressentis comme inappropriés ou abusifs et à les faire cesser.**

**Il n'a pas pour objet de qualifier des comportements au regard du droit, mais de les prévenir, de les traiter et d'y mettre fin.**

*Pour information, rappel de la Loi Rebsamen*

*La loi Rebsamen définit la notion d'agissements sexistes. Cet amendement a fait l'objet de débats, notamment sur l'importance d'une définition claire.*

*Cette notion est donc codifiée dans le code du travail, article L1142-2-1 :*

### *lutte contre les agissements sexistes :*

« Nul ne doit subir d'agissement sexiste, défini comme tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ».

#### **Question 18**

A ce jour dans le cadre du projet DELIVERY, aucun process ou mode opératoire n'est mis à jour en fonction de l'évolution du SI ou du mode de travail, ce qui provoque une détresse, incompréhension et stress des salariés. D'où un retard important des traitements des demandes et un comportement de plus en plus agressif du personnel !! Quelles actions pouvez-vous mettre en place afin de répondre à ces faits constatés.

#### **Réponse 18**

**Tout d'abord, nous n'avons pas constaté de comportement agressif dans les équipes. Si c'est le cas, il convient de nous alerter. S'agissant des processus et modes opératoires, selon les offres, la documentation est plus ou moins aboutie dans le référentiel métier unique (RMU). C'est pour cette raison que l'école de la professionnalisation a lancé une action de consolidation et d'alimentation du RMU avec les équipes soutien et quelques RAC volontaires des AE. Nous y participons également.**

**En complément les manquements sur les processus sont remontés nationalement pour prise en compte.**

#### **Question 19**

Lors de la dernière réunion DP nous avons fait remonter que 2 postes d'assistants commerciaux sur le MDM étaient ouverts, 1 en niveau D à Bezannes et 1 en niveau C à Villeneuve d'Ascq, la direction nous a dit que le même niveau D serait appliqué sur les 2 offres peu importe le site de travail. Depuis l'annonce en D a été supprimée. Le recrutement a-t-il donc été effectué en D sur Bezannes ?

#### **Réponse 19**

**L'appel à candidature de Bezannes est maintenant terminé, les candidats seront reçus prochainement (Conférer réponse à la question 1)**

**Les 2 offres pour Villeneuve d'Ascq ont été ouvertes jusqu'au 15 avril (niveau C au MdM et niveau D au HDM). Nous prévoyons de recevoir les candidats avant de republier éventuellement les offres s'ils n'étaient pas retenus.**

#### **Question 20**

Les ouvertures à promotion sur le premier semestre 2018, dans les différents services seront publiées à quelle date ?

#### **Réponse 20**

**Le plan de promotion devrait être lancé avant la fin du S1 2018 pour commencer les entretiens en juin 2018.**

#### **Question 21**

Retour sur la question 13 de la réunion DP du mois de mars 2018

Pouvez nous fournir les coordonnées du responsable des sous-traitants quand une commande traitée en ADV par un Rac sous-traitant revient en escalade via cirrus suite à un mauvais traitement de la demande, et que l'équipe des flux ne peut traiter cette demande en

escalade ?

### Réponse 21

Il existe un processus escalade chez chacun de nos partenaires STT connus des PSC flux et des managers Delivery. Dans le cas contraire, merci de vous adresser au Directeur de Département Delivery ou Directeur expérience client.

**Question 22 :** Une question faite à un DP par un salarié a été remontée à un manager, ce dernier a demandé qui avait posé cette question. La direction pourrait-elle faire un rappel à tous les managers, sur les fonctions des DP dans l'entreprise, et sur l'anonymat des demandes des salariés qui s'expriment par leurs DP ?

### Réponse 22

Oui, nous le ferons.

Nous profiterons notamment des confcalls managers sur la politique salariale 2018 pour faire ce rappel.

## VOS REPRESENTANTS AE NORD DE FRANCE



Emmanuel ANGLO

Jean-Claude CATALAN

Alain LECLERE

Marc LEPIN

Corinne OURIAGLHI

Virginie PODEVIN

François-Xavier SALENGRO

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

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/annuaireCFE-CGC](https://bit.ly/annuaireCFE-CGC)

