

Bilan Sequoris : Agressions, incivilités & braquages 2025

CPRPPST du 10 septembre 2J026 - Article rédigé par les membres de la CPRPPST

Agressions et incivilités chez Orange : Mieux déclarer ne suffit pas, il faut agir sur les causes.

La CPRPPST du 10 septembre était entièrement consacrée aux agressions, aux incivilités et, pour les boutiques, aux braquages. Quatre environnements de travail très différents ont été examinés : les USC, les boutiques, le domaine Intervention et DEF.

Au-delà des chiffres, l'objectif de la **CFE-CGC Orange** était de vérifier trois choses : **Est-ce que les événements sont tous réellement déclarés ? Est-ce qu'ils sont correctement traités ? Et surtout, est-ce que l'entreprise agit suffisamment sur leurs causes pour éviter qu'ils se reproduisent ?**

1. État des lieux : Quatre réalités professionnelles très différentes

Sur les quatre périmètres présentés, **1 034 incidents¹ liés à des violences externes de toutes natures ont été déclarés en 2025.**

Dans les **USC**, qui concernent essentiellement la relation client à distance, **186 incidents** ont été déclarés, contre 193 en 2024 et 218 en 2023. La baisse est donc de 3,6 % sur un an. Les conseillers clients Front concentrent 103 déclarations. Les principales causes recensées sont l'assistance, avec 42 événements, la facturation avec 35 et le SAV avec 21. Mais 48 situations restent classées comme non identifiées ou sans raison précise. La Direction nous a indiqué qu'il s'agissait notamment d'« insultes gratuites », sans véritable litige client à l'origine.

Dans les **Agences Distribution**, le volume est beaucoup plus important : **727 incidents** ont été déclarés en 2025, contre 799 en 2024. Mais cette baisse apparente doit être relativisée puisque le parc de boutiques a diminué d'environ 10 %. À périmètre comparable, la référence 2024 est de 719 incidents : Le niveau est donc en réalité légèrement supérieur en 2025. Les agressions verbales sont très largement majoritaires, avec 563 déclarations. La Direction a confirmé **17 agressions physiques**. À périmètre comparable, les agressions verbales progressent de 6,8 %.

La concentration sur certains sites reste préoccupante. Le Chesnay passe par exemple de 16 agressions verbales ou physiques en 2024 à 37 en 2025. Trois des quatre boutiques les plus touchées étaient déjà parmi les plus incidentées l'année précédente. La Direction privilégie pour ces sites des formations renforcées et des visites plus fréquentes des équipes de prévention. En revanche, elle ne prévoit pas aujourd'hui d'analyse systématique aussi fine que celle que nous demandions sur les effectifs présents, le travail isolé, les flux de clientèle ou les horaires.

¹ Ces 1 034 déclarations constituent un ordre de grandeur : Les périmètres et modalités de comptabilisation ne sont pas strictement homogènes.

Bilan Sequoris : Agressions, incivilités & braquages 2025

CPRPPST du 10 septembre 2026 - Article rédigé par les membres de la CPRPPST

Concernant les **braquages**, l'évolution est nettement plus favorable sur le périmètre des Directions commerciales régionales : **Un braquage** et **deux tentatives** en 2025, contre neuf braquages et trois tentatives en 2024. Sur le périmètre élargi intégrant également **Orange Store**, le bilan présenté recense **sept braquages** et **dix tentatives** en 2025. Aucun braquage n'a été enregistré entre juillet 2025 et février 2026 et huit tentatives auraient été déjouées grâce notamment au dispositif d'ouverture à distance. Mais depuis mars 2026, les modes opératoires évoluent avec davantage de violence, parfois des armes et des agressions physiques.

Dans le **domaine Intervention**, **98 incivilités** ont été déclarées, contre 114 en 2024. Le graphique présenté recense 80 agressions verbales et 18 agressions physiques. La spécificité de ce périmètre est importante : Seuls 44 % des auteurs sont des clients. Les riverains représentent 33 %, les sous-traitants ou opérateurs tiers 15 % et les usagers de la route 8 %. Le risque ne se limite donc pas à la relation commerciale : Il est également lié au travail sur la voie publique et aux déplacements. Sept des 18 agressions physiques ont été enregistrées dans le Nord de la France.

Enfin, **DEF** comptabilise seulement **23 déclarations** : 17 sur A2P, 5 dans les Directions Entreprises et une en DSCE. Mais ce faible volume ne signifie pas que le risque est faible. Le dispositif n'a été étendu à certains de ces périmètres qu'au second semestre 2025. Les agressions verbales ou insultes représentent 47 % des situations et les intimidations 43 %. Surtout, les 15 salariés ayant répondu à la question sur leur niveau de stress ont tous attribué une note comprise entre 7 et 10. La Direction reconnaît elle-même que ce sont essentiellement les incidents les plus intenses qui sont aujourd'hui déclarés.

2. Des différences fortes, mais aussi plusieurs constats communs

Pour la **CFE-CGC Orange** ces quatre bilans montrent d'abord des expositions très différentes.

En **USC**, le risque est essentiellement **verbal et à distance**. En **boutique**, il faut ajouter à l'**incivilité** quotidienne le risque d'**agression physique** et de **braquage**. Pour les **techniciens**, l'exposition est liée à la fois aux clients, aux tiers et à l'environnement de l'intervention. Chez **DEF** enfin, le volume déclaré est faible mais les situations remontées sont particulièrement stressantes.

Malgré ces différences, plusieurs problèmes sont communs.

Le premier est la **sous-déclaration**. En **USC**, la Direction reconnaît que seules les situations les plus éprouvantes sont généralement signalées. Chez **DEF**, elle fait le même constat. À l'**Intervention**, l'ouverture directe de New Sequoris aux techniciens en octobre 2025 n'a conduit qu'à une ou deux déclarations directes sur la fin de l'année : Les managers restent encore très largement à l'origine des saisies.

Bilan Sequoris : Agressions, incivilités & braquages 2025

CPRPPST du 10 septembre 2026 - Article rédigé par les membres de la CPRPPST

Le deuxième point commun est la difficulté persistante à **identifier les causes racines**. Les bilans décrivent relativement bien les événements, mais beaucoup moins les organisations, dysfonctionnements ou parcours clients qui les provoquent.

Troisième constat : Les réponses reposent encore énormément sur la **capacité individuelle et collective des salariés à gérer la situation** : Formations, désamorçage, soutien du manager, intervention des collègues. Ces dispositifs sont utiles, mais pour la **CFE-CGC Orange** ils ne peuvent pas se substituer à la prévention primaire.

Enfin, la **CFE-CGC Orange** a constaté un problème transversal : Nous ne disposons toujours pas d'une vision consolidée des **conséquences sur la santé**. Accidents du travail, arrêts, recours à l'IAPR, accompagnements psychologiques ou interventions du service de prévention et de santé au travail ne peuvent actuellement pas être rapprochés de façon systématique et automatisée des événements Sequoris.

3. L'outil New Sequoris : Des améliorations réelles, mais un outil encore imparfait

La **CFE-CGC Orange** relève plusieurs progrès.

En **USC**, une procédure nationale est opérationnelle depuis juillet 2025. Toutes les fiches déclarées sont annoncées comme traitées et les préventeurs sont alertés en temps réel. La Direction indique que, dans la majorité des situations, la réaction est immédiate. Elle prévoit également de simplifier la page de déclaration d'ici fin 2026.

En **boutique**, la Direction annonce également une qualification de 100 % des dossiers et travaille également à la simplification du parcours actuel, qui impose successivement une déclaration puis un questionnaire salarié.

À **l'Intervention**, l'accès direct a enfin été ouvert à tous les techniciens. New Sequoris est désormais accessible depuis leurs téléphones et tablettes et une évolution visant à rendre cet accès réellement plus simple est annoncée pour début 2027.

Chez **DEF**, les 23 signalements de 2025 ont, selon la Direction, été traités. Mais le dispositif reste incomplet : Les salariés de DE et DSCE n'ont pas encore bénéficié de la même sensibilisation que le périmètre historique et aucune date n'est fixée pour l'extension du questionnaire sur le ressenti.

D'autre part, l'utilisation et la mise en commun de l'outil Sequoris dans toutes les entités a permis la mise en place d'une réflexion partagée sur l'utilisation de l'outil ainsi que la demande d'amélioration et font l'objet d'un groupe de travail qui, à échéance de la fin d'année 2026 travaille sur le regroupement et la simplification de la page de déclaration d'évènement. En effet celle-ci est jugée trop dense et compliquée. A terme elle sera donc simplifiée et regroupée sur une page unique.

Bilan Sequoris : Agressions, incivilités & braquages 2025

CPRPPST du 10 septembre 2026 - Article rédigé par les membres de la CPRPPST

Notre appréciation est donc assez claire : **New Sequoris progresse comme outil de déclaration. Il doit maintenant devenir un véritable outil de prévention et de pilotage.**

4. Les demandes de la CFE-CGC Orange : Passer de la gestion de l'événement à la prévention de sa répétition

C'est sur ce point que les demandes de la **CFE-CGC Orange** restent les plus fortes.

Nous demandons d'abord des **indicateurs homogènes et stables** : Nombre d'incidents, typologie, taux rapportés aux effectifs ou à l'activité, nombre de dossiers analysés et clôturés, délais de traitement, mesures engagées et récidives. Aujourd'hui encore, certains chiffres ne sont pas comparables d'une année ou d'une entité à l'autre.

Nous demandons ensuite que l'entreprise travaille davantage sur les **causes des agressions**.

En **USC**, interrogée sur des actions spécifiques concernant l'assistance, la facturation ou le SAV, la Direction nous a répondu qu'il n'existait pas aujourd'hui de plan d'action ciblé, les situations étant considérées comme trop diverses.

En boutique, elle n'envisage pas pour l'instant d'analyse systématique croisant agressions, effectifs, flux de clientèle ou travail isolé.

À **l'Intervention**, aucune analyse régionale approfondie n'est encore engagée malgré la concentration des agressions physiques dans certains territoires.

Chez **DEF**, les causes déjà identifiées — problèmes techniques, retards, facturation, tarifs ou rendez-vous non honorés — sont renvoyées vers les orientations générales d'amélioration de la satisfaction et du parcours client.

Pour la CFE-CGC Orange, ce n'est pas suffisant. Chaque cause récurrente doit pouvoir déboucher sur une action, un responsable, une échéance et un indicateur permettant d'en mesurer l'efficacité.

La **CFE-CGC Orange** a également demandé une meilleure **protection après l'événement**. En USC, environ un incident sur cinq donne lieu à l'envoi d'un courrier au client. Une seule résiliation a été prononcée en 2025, même si la possibilité de blacklister certains clients existe désormais. Chez DEF, le décalage est particulièrement révélateur : 60 % des salariés interrogés souhaitent un rappel du client, mais celui-ci n'est, dans les faits, effectué que dans 6 % des cas. La Direction reconnaît le problème mais n'a pas encore d'explication précise sur ce décalage important.

Enfin, la **CFE-CGC Orange** a réitéré la demande d'un **suivi des conséquences humaines**. Les contraintes techniques ou de confidentialité avancées par la Direction ne doivent pas empêcher de

Bilan Sequoris : Agressions, incivilités & braquages 2025

CPRPPST du 10 septembre 2026 - Article rédigé par les membres de la CPRPPST

produire des données agrégées et anonymisées permettant de savoir si ces événements génèrent des accidents du travail, des arrêts, des suivis médicaux ou des accompagnements psychologiques.

Sur les braquages, la **CFE-CGC Orange** a indiqué qu'elle considérerait positivement le déploiement de l'ouverture sécurisée, la diminution des stocks, le blocage à distance des terminaux et la structuration du programme Sécurité Boutiques. Mais qu'elle restait particulièrement vigilante sur l'évolution des modes opératoires et sur le fait que **la sécurité ne repose jamais sur la vigilance ou le comportement du salarié placé à l'entrée d'une boutique.**

Au final, la position de la **CFE-CGC Orange** peut se résumer simplement :

Déclarer est indispensable, mais déclarer ne suffit pas.

Une déclaration doit conduire à une analyse.

L'analyse doit conduire à une action.

L'action doit être connue du salarié.

Et l'ensemble du dispositif doit permettre d'éviter que le même événement se reproduise.

La **CFE-CGC Orange** reconnaît les progrès réalisés et à venir sur l'outil New Sequoris, l'accompagnement et certaines mesures de protection. **L'étape suivante doit maintenant être celle de la prévention primaire : Agir davantage sur les causes, l'organisation du travail et les situations d'exposition, et pas seulement apprendre aux salariés à mieux gérer les agressions lorsqu'elles surviennent.**