



CSEC

Événements du 17 octobre 2026

22 octobre 2026

Sécurité des salariés des boutiques Orange : événements du 17 octobre 2026 et conséquences sur les conditions de travail

Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les membres de la Direction,

Avant de revenir sur le bilan des émeutes et pillages du 17 octobre, je voudrais rappeler un élément essentiel : la CFE-CGC n'a pas attendu les dégradations et les pillages pour alerter la Direction sur la sécurité des salariés de nos boutiques.

Dès le 12 octobre, soit cinq jours avant les événements, nous interpellions, inquiets, nos directions respectives. En vain...

Nous étions informés à la machine à café du déclenchement du plan Equinoxe, dont la quasi-totalité des personnels ignore le fonctionnement et les règles, ainsi que son adaptation à la situation particulière que constituent des émeutes sociales.

Le déclenchement de ce plan procédait d'informations des services de l'État et vous auriez dû en avertir officiellement les représentants des salariés. Vous ne pouvez donc pas invoquer la surprise, alors que des mesures ont été prises çà et là, j'allais dire presque au bon vouloir de tel ou tel. N'est-ce pas étrange pour un plan national ?

Vous auriez dû également ouvrir une cellule de crise nationale, seule apte à prendre des décisions efficaces (dès la mi-journée au vu de la situation dégradée et des dégâts observés dans les villes, une décision de fermeture aurait dû être prise). Au vu de l'amateurisme en matière de gestion de crise, c'est un miracle qu'aucun salarié n'ai été grièvement blessé.

Le 15 octobre, vous aviez fourni dans certains périmètres une fiche concernant les règles de confinement. Nous ne comprenons pas pourquoi les procédures écrites lors des crises des Gilets jaunes de 2018 et 2019 n'aient pas été appliquées. La fermeture préventive des boutiques exposées, la protection avec le système redoutablement efficace « Bloc Stop » avait été déployé à grande échelle tout en maintenant les salariés à domicile, plutôt que d'attendre que la situation se dégrade et que les salariés et les clients se retrouvent bloqués à l'intérieur voire blessés.

Ces risques étaient connus et identifiés. Vous avez privilégié le maintien de l'activité. Non seulement le chiffre d'affaires n'a pas été au rendez-vous mais les réparations affectent directement votre EBITDAaL. Quant aux personnels, les grands oubliés, ils ont pris tous les risques et pour quel gain Monsieur le Président ?

Les personnels peuvent-ils avoir confiance en la Direction de l'entreprise pour prendre soin de leur sécurité. La question de la confiance est posée Monsieur le Président ! Nous attendons autre chose que des messages sur les réseaux sociaux dans lesquels vous dites que la sécurité des personnels est votre priorité, alors que dans les faits ce n'était pas le cas.

Nous avons dû demander des CSE extraordinaires, des CSSCT extraordinaires et un CSEC extraordinaire pour que soient examinées les conséquences de ces événements sur la santé, la sécurité et les conditions de travail des salariés et avoir des explications de l'entreprise sur ses propres manquements.

Le samedi soir, le dimanche, ou étiez-vous ? la plupart des dirigeants des entreprises impactés communiquaient dans leurs entreprises respectives. Courageusement le PDG de Carrefour se précipitait pour soutenir ses équipes. Chez Orange, il n'y avait aucun RH, aucun directeur et il aura fallu attendre mardi matin pour lire un message de la Directrice Générale sur le courage des personnels. Ils ont été d'autant plus courageux que vous avez été inconscients et inorganisés.

Pourquoi les représentants du personnel doivent-ils multiplier les sollicitations pour obtenir des informations sur des risques identifiés plusieurs jours auparavant ? Qu'avez-vous à cacher ?

Pourquoi attendre que des boutiques soient vandalisées pour engager une discussion approfondie sur la prévention et l'accompagnement des salariés ?

1. Un bilan national qui ne peut pas se limiter aux dégâts matériels

Selon le bilan consolidé communiqué par la direction le 20 octobre, sur le périmètre DCR, nous recensons :

- Quinze boutiques DCR dans le bilan consolidé du 20 octobre, hors signalements complémentaires à vérifier ;
- Un recensement syndical plus large fait état de 29 boutiques dans 22 départements, dont quatre sans date de réouverture identifiée ;
- La boutique de Nice Jean-Médecin a connu une situation de confinement et d'évacuation de salariés et de clients, avant de figurer dans le bilan national des tentatives d'effraction ;
- La boutique d'Annemasse figure également parmi les boutiques ayant subi une tentative d'effraction.

La Direction souligne qu'aucun salarié n'a été directement blessé lors des intrusions et dégradations recensées. Le choc d'une attaque en règle et d'une effraction ne constitue-t-il pas une blessure psychologique et un traumatisme qui peut être reconnu comme un accident de travail ? Nous nous réjouissons qu'il n'y ait pas eu de blessures plus graves.

Mais nous souhaitons attirer votre attention sur d'autres événements :

A Mulhouse, nos remontées font état de salariés et de clients exposés à du gaz lacrymogène, qui aurait pénétré dans la boutique après l'ouverture de la grille par un agent de sécurité.

Cet événement n'apparaît pas dans le bilan national des boutiques vandalisées, ce qui peut se comprendre puisqu'aucune dégradation matérielle n'y a été signalée. En revanche, il doit apparaître dans le bilan des situations d'exposition des salariés.

Nous vous demandons de confirmer les circonstances de cet incident, le nombre de personnes concernées, les éventuelles conséquences médicales et les suites données.

D'autres boutiques, notamment à Reims, Lille, Metz, Nancy et Besançon, ont dû fermer leurs grilles à plusieurs reprises ou mettre temporairement les équipes à l'abri.

Le bilan humain ne peut pas se résumer une fois de plus à l'absence de blessures physiques.

Il doit intégrer les situations de confinement, les évacuations, les expositions à des agents irritants, les salariés ayant craint pour leur sécurité et ceux qui ont découvert leur lieu de travail saccagé.

Nous demandons un recensement national des salariés concernés, des éventuels accidents du travail, des signalements de risques psychosociaux et des mesures de suivi médical et psychologique effectivement proposées.

2. Accident du travail

Nous souhaitons revenir sur un point particulièrement préoccupant : la reconnaissance des accidents du travail.

Il nous a été rapporté que selon la Direction, un salarié qui n'était pas physiquement présent dans sa boutique au moment des dégradations ne pouvait pas bénéficier d'une reconnaissance en accident du travail.

Confirmez-vous refuser de déclarer certains accidents du travail au motif que les salariés n'étaient pas physiquement présents dans leur boutique au moment des dégradations ? Et si oui, sur quel fondement juridique ?

Nous voulons rappeler une chose : ce n'est pas à la Direction de décider de la reconnaissance d'un accident du travail, mais à la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM).

Un accident du travail ne se limite pas à une blessure physique. Un choc psychologique peut également constituer une lésion susceptible d'être reconnue, dès lors que les conditions légales sont réunies.

Nous demandons donc que toutes les situations soient examinées individuellement, sans refus de principe, et que les déclarations d'accident du travail soient effectuées dans les délais légaux lorsque les faits le justifient.

Nous demandons également un bilan du nombre de déclarations effectuées, des éventuels refus de déclaration signalés et des mesures d'accompagnement proposées aux salariés concernés.

3. Chiffrage des dégâts et communication d'un calendrier de remise en état

Votre logique d'économies semble également avoir prévalu en matière de prévention. À ce jour, vous nous communiquez le nombre de boutiques touchées, mais pas le montant consolidé des dommages. Nous demandons donc un bilan financier national détaillé, boutique par boutique.

Ce bilan doit comprendre les dommages aux locaux, vitrines, rideaux métalliques, mobiliers et équipements, la valeur des marchandises et espèces volées, les coûts de sécurisation et de réparation, les pertes d'exploitation ainsi que les éventuelles indemnisations des assurances.

Mais surtout, nous demandons un calendrier prévisionnel de remise en état et de réouverture de chacune des boutiques concernées, précisant les travaux nécessaires, les délais, les mesures de sécurisation et les conditions de reprise.

Les dégâts matériels sont évidemment secondaires au regard de la santé et de la sécurité des personnes.

Mais leurs conséquences sur les salariés, elles, ne le sont pas :

- Combien de temps les équipes vont-elles rester sans leur outil de travail ?
- Combien de temps seront-elles placées en ASA ou envoyées en entraide ?
- Que se passera-t-il si certaines boutiques restent fermées plusieurs semaines ?

Nous attendons un point régulier sur l'évolution de ce calendrier.

4. L'entraide dans des boutiques déjà réduites : les conséquences des choix de l'entreprise

Nous voulons revenir sur un sujet que la Direction connaît parfaitement : l'évolution de notre réseau de distribution et les conséquences du projet Libellule.

Depuis plusieurs années, vous avez fait le choix de réduire la taille des boutiques. Sur certains sites, les surfaces de vente ont été divisées par deux, avec une diminution du nombre de positions de travail. Et aujourd'hui, vous demandez aux salariés des boutiques fermées d'aller travailler dans d'autres boutiques, déjà dimensionnées au plus juste.

Comment comptez-vous accueillir des salariés supplémentaires dans des espaces où les positions de travail ont précisément été réduites ?

Avec quels équipements, quelle capacité d'accueil et quelle organisation des plannings comptez-vous les intégrer ?

De nombreuses boutiques recourent fortement à des ressources complémentaires, dont la part peut, selon nos remontées, atteindre 50 % de l'effectif. Comment allez-vous préserver ces emplois et les conditions de travail de tous ?

Que vont devenir les CDI intérimaires lorsque les positions de travail ne seront plus suffisantes ? Allez-vous mettre fin à des missions pour accueillir les salariés Orange, ou bouleverser les plannings et l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle pour faire travailler dix salariés sur six positions ?

Nous ne voulons pas de salariés entassés, de positions de travail partagées dans de mauvaises conditions ni d'une dégradation supplémentaire des conditions d'accueil des clients.

Nous demandons que chaque situation d'entraide fasse l'objet d'une évaluation préalable des capacités réelles de la boutique d'accueil.

L'entraide doit rester volontaire, comme la Direction l'a elle-même indiqué dans ses réponses. Les frais supplémentaires de déplacement, de stationnement et de repas doivent être pris en charge selon les règles applicables.

Nous demandons également que les dispositifs de compensation liés à l'aggravation du temps de trajet soient examinés et appliqués lorsque les conditions sont réunies.

Et lorsque l'entraide n'est pas possible ou pas adaptée, d'autres solutions doivent être proposées : autorisation spéciale d'absence (ASA), formations, actualisation des compétences ou activités réalisables à distance lorsque le métier le permet.

Il faut un véritable plan de continuité d'activité qui tienne compte des salariés, et pas uniquement des besoins commerciaux.

5. ASA et congés annuels : une équité de traitement indispensable

Nous avons eu connaissance de situations dans lesquelles des salariés de boutiques fermées ont été invités à poser des congés annuels. Il a fallu l'intervention de collègues CFE-CGC pour demander une régularisation en ASA, au même titre que les autres salariés dont les boutiques étaient fermées.

Nous souhaitons savoir combien de salariés ont été concernés et si toutes les situations ont été régularisées.

Pourquoi des salariés confrontés à une même situation de fermeture n'auraient-ils pas bénéficié des mêmes dispositions ?

Nous demandons donc des consignes nationales homogènes, avec une information claire des salariés sur les solutions proposées et leurs conséquences en matière de rémunération et de droits à congés.

Nous demandons également que les ASA accordées dans ce contexte soient maintenues aussi longtemps que nécessaire, lorsque aucune solution de travail adaptée et sécurisée ne peut être proposée.

6. Pré-challenges, objectifs commerciaux et rémunération variable : pas de double peine

Nous sommes au quatrième trimestre. La Direction sait parfaitement que le T4 constitue une période particulièrement importante pour l'activité commerciale, les résultats des boutiques et la rémunération variable des vendeurs.

Or, certains salariés se retrouvent aujourd'hui privés de leur outil de travail, alors que d'autres doivent accueillir des collègues et absorber potentiellement une activité supplémentaire.

Nous refusons que ces événements se traduisent par une pénalisation financière.

Nous demandons la neutralisation des conséquences des fermetures sur les objectifs commerciaux, les pré-challenges, les challenges et la rémunération variable.

Si les mobilisations et les fermetures devaient se poursuivre, nous demandons que la suspension temporaire des challenges concernés soit examinée.

Nous demandons aussi que les objectifs des boutiques fermées ne soient pas mécaniquement reportés sur les boutiques restées ouvertes.

Il ne serait pas acceptable que les équipes d'accueil soient soumises à des objectifs supplémentaires sans disposer des moyens humains, matériels et organisationnels correspondants.

Et il ne serait pas davantage acceptable que les salariés placés en ASA ou en entraide perdent une partie de leur rémunération du fait d'une situation qu'ils ne maîtrisent pas.

Les salariés ne doivent pas payer, une deuxième fois, les conséquences des événements qu'ils viennent de subir.

Nous attendons un engagement national sur les modalités de calcul, les garanties de rémunération et le traitement équitable.

7. Demander à des salariés de nettoyer leur boutique saccagée : où est la prévention ?

Un autre point nous interpelle particulièrement.

Nous avons reçu des remontées selon lesquelles certains salariés auraient été sollicités pour participer au nettoyage et au rangement de leur boutique après les dégradations.

Pensez-vous réellement que ce soit à des salariés déjà potentiellement fragilisés de revenir nettoyer et ranger leur lieu de travail après qu'il a été saccagé ?

Certains ont vécu une journée particulièrement anxiogène. D'autres ont découvert leur boutique détruite à travers les images diffusées dans les médias.

Et donc on leur demanderait ensuite de revenir sur place, de constater les dégâts, de ramasser, de ranger et de participer à la remise en état ?

Au-delà de la charge émotionnelle, qui a évalué les risques matériels ?

Les locaux ont-ils été déclarés sûrs ? Les installations électriques vérifiées ? Les débris dangereux évacués ? Les conditions d'intervention adaptées ?

Nous demandons que les opérations de nettoyage après sinistre et de remise en sécurité soient confiées à des professionnels compétents.

Les salariés peuvent naturellement être associés à la préparation de la reprise de leur activité, dans des conditions sécurisées et adaptées à leur état de santé. Mais ils ne doivent pas être utilisés comme une main-d'œuvre de nettoyage après des actes de vandalisme.

Nous demandons à la Direction de vérifier ces remontées et de préciser immédiatement les consignes données aux responsables des boutiques concernées.

8. Les managers, les RH et les directeurs de DCR ne peuvent pas continuer à gérer seuls les crises

Les émeutes du 17 octobre mettent également en évidence une autre difficulté : Il n'y avait pas de capitaine à la barre du navire ; les équipes ont été laissées seules.

Nous ne savons toujours pas identifier clairement qui pilotait la crise au niveau national, ni qui disposait du mandat de fermer, de maintenir ouverte ou de rouvrir une boutique. Nous demandons la chaîne de décision, les délégations éventuelles et les critères d'arbitrage appliqués.

Sur le périmètre Est, nos remontées font état d'une cellule de crise organisée notamment via WhatsApp, dans laquelle les responsables de boutiques devaient signaler les ouvertures, les fermetures et les évolutions de la situation.

Nous ne remettons absolument pas en cause l'engagement de ces managers. Au contraire, nous savons combien ils se sont mobilisés pour protéger leurs équipes.

Mais ce fonctionnement interroge sur les moyens mis à leur disposition.

Ce sont eux qui doivent gérer les salariés, les clients, les prestataires de sécurité, les forces de l'ordre, les décisions de fermeture, les conséquences sur les plannings et parfois les situations psychologiques difficiles.

Tout cela dans l'urgence, parfois en dehors de leurs horaires habituels de travail.

Depuis des années, la CFE-CGC réclame la mise en place d'un véritable système d'astreinte pour la gestion des agressions, des braquages et des incidents graves dans nos boutiques.

Un dispositif permettant de soulager les managers, les RH et les directeurs de DCR, avec des interlocuteurs dédiés, formés, disponibles et capables de prendre immédiatement le relais.

Nous demandons une organisation nationale structurée, couvrant les agences distribution (AD) et Orange Store, avec des responsabilités clairement définies et des moyens adaptés.

Les événements que nous venons de vivre donnent tout leur sens à cette revendication.

Nous attendons aujourd'hui une réponse de la Direction sur la mise en place de ce dispositif d'astreinte.

9. Une prime de risque pour les personnels des boutiques : il est temps de reconnaître leur exposition

Nous souhaitons rappeler une autre revendication que la CFE-CGC porte depuis plusieurs années : la mise en place d'une prime de risque pour les personnels des boutiques.

Les salariés des boutiques sont depuis des années en première ligne : agressions, braquages, cambriolages, mouvement des Gilets jaunes, crise sanitaire et aujourd'hui violences liées aux mobilisations. Nous ne sommes pas face à un événement isolé, mais à une exposition récurrente qui doit enfin être reconnue.

Les émeutes du 17 octobre viennent rappeler que leur lieu de travail peut également devenir une cible lors de mouvements accompagnés de violences.

Ces risques ne peuvent plus être considérés comme de simples aléas de l'activité commerciale.

Ils doivent être reconnus, évalués et faire l'objet de mesures de prévention adaptées.

Mais nous demandons également à la Direction une reconnaissance financière de cette exposition particulière.

Une prime de risque ne remplacera évidemment jamais les obligations de sécurité de l'employeur. Elle ne saurait justifier une exposition supplémentaire au danger.

Elle constituerait néanmoins une reconnaissance des contraintes et des risques spécifiques auxquels ces salariés sont confrontés.

Nous attendons que vous preniez vos responsabilités d'employeur et que vous vous exprimiez clairement sur ces deux revendications anciennes de la CFE-CGC : le système d'astreinte et la prime de risque.

Nous ne souhaitons pas une nouvelle réponse de principe renvoyant ces sujets à une discussion ultérieure sans engagement précis.

10. Le 24 octobre : quelles garanties avant les prochaines mobilisations ?

De nouvelles mobilisations sont annoncées pour le samedi 24 octobre.

Nous ne pouvons pas attendre cette date sans disposer d'un retour d'expérience et d'un dispositif de prévention renforcé.

Nous demandons à la Direction de communiquer, avant cette échéance, les critères de fermeture préventive, les boutiques identifiées comme exposées, les modalités de décision et les mesures d'accompagnement des salariés.

Nous demandons également à la Direction de vérifier la disponibilité effective des agents de sécurité.

Les remontées des DCR Nord et Est montrent que certains vigiles sont arrivés en retard et qu'à Lille, le dispositif prévu n'a pas pu être assuré aux horaires initialement convenus. Quelle est l'utilité d'un vigile supplémentaire face à des centaines d'émeutiers ?

Comment la Direction entend-elle garantir que les moyens annoncés seront réellement disponibles ?

Qui prend la décision de fermer lorsqu'une situation se dégrade rapidement ?

Quelles consignes sont données aux responsables de boutique pour leur permettre d'agir sans attendre une validation tardive ?

Et comment garantir que les salariés puissent regagner leur domicile en sécurité, avant que les déplacements ne deviennent dangereux ?

Nous demandons un plan de continuité d'activité qui prévoie également les conditions de suspension de l'activité commerciale.

La continuité de l'activité ne doit jamais être recherchée au prix de l'exposition des salariés au danger.

Tout ceci démontre une fois de plus que la situation était inflammable et que vous étiez informés des risques. Vous y avez répondu par des mesures dérisoires et inappropriées, des décisions erratiques et, plus que tout, une absence de coordination nationale, dans cette culture du manque de transparence.

Conclusion

Nous souhaitons saluer l'engagement de nos collègues dans les boutiques lors de la panne du réseau Orange survenue hier.

Une nouvelle fois, ils se sont retrouvés en première ligne, face à un afflux de clients inquiets et mécontents, qu'ils ont dû accueillir et rassurer sans toujours disposer de solutions à leur apporter.

Cette crise de plus rappelle à quel point nos boutiques sont indispensables à la relation client, mais aussi combien leurs personnels absorbent les conséquences de vos choix stratégiques et de vos défaillances opérationnelles.