



11 juin 2025 – CSEC – Santé Sécurité et Conditions de Travail

Au CSEC de septembre 2024, la délégation CFE-CGC avait alerté la Direction sur la non-conformité d'Orange au regard de la législation française. Neuf mois se sont écoulés et la délégation déplore l'inaction persistante de la Direction, qui n'a toujours pas apporté de solutions concrètes au traitement des situations liées à la santé, sécurité et conditions de travail du personnel.

L'enquête CNPS comme le rapport des médecins confirment la dégradation inquiétante de nombreux indicateurs santé, sécurité et conditions de travail. En parallèle des interrogations soulevées par nos élus, la délégation CFE-CGC Orange dresse un premier bilan des dossiers restés en suspens ou peu avancés.

L'évaluation des risques professionnels

L'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs est une étape cruciale de la démarche de prévention. Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels, communément appelé DUERP, est un outil obligatoire pour toute entreprise à partir de 1 salarié, visant à garantir la sécurité et la santé au travail. En analysant et en prévenant les risques potentiels, le DUERP contribue à la protection des collaborateurs.

La délégation CFE CGC s'inquiète des difficultés que les représentants du personnel rencontrent dans le suivi et l'analyse de ce document et plus globalement dans le suivi et l'analyse des éléments liés à la prévention des risques dans l'entreprise.

L'entreprise est tenue de respecter deux articles essentiels du Code du travail : L4121-1 et L4121-3, ainsi que les décrets et articles afférents à la gestion de la santé, de la sécurité et des conditions de travail.

Les représentants du personnel (CSE et CSSCT notamment) attendent de l'entreprise une vraie transparence sur ces sujets et un vrai dialogue comme prévu par le législateur. Ainsi, sans remettre en cause le travail déjà mis en œuvre annuellement par les équipes chargées de la prévention, des carences restent à combler (prise en compte des facteurs organisationnels, risques psychosociaux, nouvelles pathologies.)

Ces griefs déjà signalés à de multiples reprises, ne seront pas listés de nouveau ici. Ces sujets ne sont malheureusement que trop récurrents et dans l'attente d'une évolution positive des positions de l'entreprise.

La délégation CFE-CGC attend de la direction d'Orange que ces documents fondamentaux en termes de prévention soient donc complétés et mis en conformité avec la loi.

La délégation CFE-CGC demande également qu'une consigne claire et uniforme soit donnée aux différentes directions d'Orange France, afin que la méthodologie soit la même pour tous et que les disparités constatées d'un périmètre à l'autre soient gommées, et ce, dans l'intérêts de tous.

La prévention des risques psychosociaux

Malgré les nombreuses alertes d'élus CSE et de rapporteurs CSSCT, malgré les données issues du baromètre salariés Voice Up et de l'enquête triennale stress/conditions de travail du CNPS, les plans de prévention sur les RPS restent en deçà des attentes. Les risques psychosociaux demeurent mal identifiés et mal qualifiés. De fait, les actions de prévention sont quasi inexistantes. L'harmonisation des DUERP et PAPRIACT entamé par l'entreprise n'est toujours pas aboutie.

Au CNPS, sur la base des résultats de l'enquête triennale, la délégation CFE CGC a proposé des préconisations pour améliorer le recensement et la cotation des risques psychosociaux ainsi que l'harmonisation de l'ensemble des DUERP et PAPRIACT au périmètre groupe France afin que tous les salariés soient égaux en matière de prévention des RPS. Nous attendons une prise en compte de nos préconisations.

Dans une récente étude, le Conseil économique, social et environnemental alerte sur la persistance, en France, d'une sinistralité importante au travail conjuguée à des difficultés nombreuses pour les travailleurs : intensification des rythmes, stress managérial, fatigue informationnelle, impacts du changement climatique ou du travail à distance. Les questions de santé mentale deviennent

également une priorité, les troubles psychiques ayant, depuis 2022, dépassé les troubles musculosquelettiques (TMS) dans les motifs d'arrêts de travail. Dans le domaine de la prévention, cette étude rappelle l'importance d'une approche globale, décloisonnée et centrée sur l'humain. Le CESE insiste sur la nécessité de renforcer la culture de prévention, de mieux former l'ensemble des acteurs et de valoriser l'écoute des salariés dans la gestion des risques. En conclusion, la prévention est un levier stratégique en matière de climat social au sein de l'entreprise et de qualité de vie au travail.

La délégation CFE-CGC vous demande un partage de toutes les préconisations CNPS avec les élus au prochain CSEC SSCT de septembre.

L'insécurité dans les boutiques Orange

Une nouvelle fois, la délégation CFE CGC se doit de vous alerter sur les menaces, insultes, agressions... et braquages auxquels sont exposés nos collègues en boutique. Ces actes violents entraînent des conséquences durables sur la santé physique et psychologique de nos collègues. À cette violence quotidienne subie par le personnel des boutiques s'ajoute les dysfonctionnements internes de l'entreprise : sous-traitance, informations contradictoires, outils inadaptés qui ne permettent plus de répondre à leur attentes...

Dans un [courrier adressé à la Direction en avril 2025](#) la CFE-CGC Orange a demandé des mesures d'urgence immédiates : présence systématique d'agents de sécurité, formation en présentiel de tous les salariés à la gestion des situations sensibles, accompagnement psychologique et juridique adapté, déclaration systématique des accidents du travail/de service pour tous les collègues victimes d'une situation de braquage, ainsi qu'une information et un échange réguliers avec des représentants des personnels au niveau local.

Malheureusement, la réponse de la Direction reçue fin mai 2025 est largement insatisfaisante, tant sur le fond que sur les actions proposées. L'absence de mesures effectives constitue un manquement aux obligations de prévention des risques professionnels, telles que prévues aux articles L.4121-1 et suivants du Code du travail. La sécurité et la santé des collaborateurs ne peuvent être reléguées au second plan.

La CFE-CGC Orange dénonce une fois de plus l'insuffisance des dispositifs actuels et exige des actions concrètes et immédiates de la Direction.

Une charge de travail très inquiétante

Réduction drastique des effectifs

Sur la période 2022-2024, plus de 13500 personnes ont quitté le groupe Orange en France soit une baisse nette de 15% des effectifs (voir enquête CNPS). Et sur 4 premiers mois de l'année 2025, les effectifs du groupe Orange ont encore fondu, moins 1852 CDI dont 1584 sur le périmètre du CSEC. La force au travail s'amoindrit mais pour autant l'activité ne se réduit pas.

Pôles de compétences, une réelle solution pour pallier les départs ?

Dans le cadre des réorganisations, transformations et baisse des effectifs d'Orange France, certaines directions ont décidé de mettre en place des pôles d'activités pour centraliser les expertises et absorber la nouvelle charge de travail. Ce qui pourrait sembler une bonne solution inquiète à plusieurs titres :

- La charge de travail : comment assurer davantage d'activités avec moins de moyens et sans redéfinir les missions ;
- Passer d'un mode d'expert à celui de généraliste ;
- Proposer un plan de formation individuel et collectif ;
- Quid des évolutions professionnelles avec ces changements de fiche de poste ?

La CFE-CGC Orange souhaite une présentation claire de ces nouvelles organisations, des plans de formation et des impacts en termes de rémunération et d'évolution.

La désinsertion professionnelle

Selon les remontées terrain, l'accompagnement au retour à l'emploi après de longs arrêts de travail est inefficace voire préjudiciable pour la santé des salariés.

En moyenne, une personne sur quatre rechute après un épuisement professionnel. Le retour au travail après un arrêt prolongé n'est pas une simple formalité. C'est un moment crucial : mal préparé, il fragilise encore davantage le salarié ; bien accompagné, il ouvre la voie à un nouvel équilibre, pour la personne comme pour l'entreprise. De nombreux salariés confient ressentir du stress, de l'inconfort, parfois même une vraie peur au moment de reprendre. Peur de ne pas être à la hauteur et du regard des autres. Crainte de revivre les mêmes pressions et de se retrouver face aux personnes qui les ont harcelés. Les RH doivent arrêter de voir cette étape comme un moment délicat à "gérer" ; elles doivent aussi arrêter de se retrancher derrière un avis médical pour agir et en faire une opportunité d'accompagnement humain et durable. Un retour au travail bien préparé peut devenir un signal fort de culture d'entreprise, et même une démonstration concrète de votre politique QVCT.

La délégation CFE-CGC Orange demande la mise en place d'un réel accompagnement au retour à l'emploi pour les salariés.

Les tentatives de suicides et suicides

Certains sujets santé sont extrêmement sensibles, ils ne doivent pas pour autant devenir tabous. Nous constatons depuis 2022, une recrudescence des suicides et tentatives de suicides. Selon les remontées portées à notre connaissance, une trentaine de suicides et tentatives de suicides ont été recensés au cours des 3 dernières années. Sur la même période, la Direction a, seulement reconnu 3 suicides en accident du travail ou en accident de service (Cf CSEC SSCT du 5 novembre 2024). Comment expliquer une telle différence dans les indicateurs chiffrés ? Les accidents du travail à caractère RPS ne sont que très rarement déclarés.

La Direction procède-t-elle de même pour la déclaration de tous les drames ? Un point d'amélioration reste cependant notable : plusieurs CSE ont mandaté des expertises externes pour risques graves. Une amélioration à relativiser : ces expertises comportent un volet « prévention » qui jusqu'alors n'a fait l'objet d'aucune mesure particulière portée par la Direction.

La délégation CFE-CGC Orange demande donc la mise en place de ces indicateurs fiables partagés en C S E C S S C T , e n C S E et au CNPS. La délégation CFE-CGC demande aussi que soit engagée une véritable politique de prévention en matière de risques suicidaires.

L'intelligence artificielle : entre insécurité professionnelle et dégradation des conditions de travail

L'automatisation des tâches, facilitée par l'IA, suscite des préoccupations croissantes sur la sécurité de l'emploi. Une étude d'ADP révèle que **42 % des travailleurs** estiment que l'IA pourrait remplacer tout ou partie de leurs fonctions, et **18 %** expriment un **sentiment d'insécurité professionnelle** lié à cette technologie. Ces craintes sont loin d'être théoriques.

Début 2024, une étude de Resume Builder indiquait que **près de 37 % des entreprises** interrogées avaient **déjà remplacé** des employés par l'IA, et **44 %** envisageaient de le faire **prochainement**. Tous les métiers sont concernés : **centres d'appels, finance, technique, marketing, ressources humaines**. Les experts s'accordent : l'intelligence artificielle **modifie profondément les conditions de travail et l'emploi**. Chez Orange, la Direction a fait le choix de déployer plusieurs outils basés sur l'IA. Elle communique largement : à l'extérieur avec la publication « *Intelligence Artificielle : Orange adopte une stratégie responsable et pragmatique* » (novembre 2024), et en interne, via l'invitation de Christel Heydemann & Bruno Zerbib « *Accélérer ensemble et aller plus loin grâce à l'IA* » (28 mai 2025). Mais dans ce contexte, un problème de taille se pose : **le non-respect de la législation**. L'article **L2312-8 du Code du travail** prévoit une **consultation obligatoire** des instances représentatives du personnel dès lors qu'un projet est **collectif, durable et impacte l'emploi**. L'article **L2323-30** va dans le même sens en imposant une **consultation préalable** pour toute **nouvelle technologie**, dont l'IA. Le règlement européen **IA Act (2024)** renforce encore les exigences de **transparence et de documentation**.

Le **14 février 2025**, le Tribunal Judiciaire de Nanterre a même **ordonné la suspension** du déploiement de l'IA dans une entreprise, **faute de consultation du CSE**. Face à **l'inertie de la Direction**, les élus du CSEC s'interrogent légitimement : **Faut-il saisir la justice pour obtenir, enfin, une information-consultation sur l'IA à Orange ?** **La délégation CFE-CGC Orange vous demande la mise en place de consultations immédiates en instances.**

En conclusion, la délégation CFE-CGC Orange demande à la Direction, de se conformer à la législation en vigueur ainsi qu'aux accords d'entreprise et de faire de preuve d'un peu plus d'humanité dans ses décisions.





**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**



Les Elus CFE-CGC du CSEC

Abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
Tous vos contacts : bit.ly/annuaire CFECGC



cfecgc-orange.org

