

LA SECURITE ET LA SANTE DES SALARIES : UNE OBLIGATION POUR ORANGE !

Orange déploie une nouvelle application de remontées d'incidents, New Séquoris ! Les incivilités sont noyées dans les méandres de la sécurité de l'information, des biens, des sites et de l'environnement.

Les incivilités et les agressions n'apparaissent plus comme une préoccupation majeure de l'entreprise.

Pour la CGT, cette application, ne doit pas servir à faire le constat de l'aggravation de la situation ni qu'elle consiste à élever le degré d'acceptation des salariés afin qu'ils s'adaptent à ces dérives sociétales faites d'incivilités, d'agressions et de braquages en constante augmentation.

Communications sur les réseaux sociaux, jolies affiches jouant sur les mots, mais pas de réels engagements. Peu mise en avant dans le dossier, la prévention primaire doit être la priorité. À tout sous-traiter, Orange perd la maîtrise de la production et de la maintenance des réseaux. Les nombreux plans de gestion de crises en UI et la panne dramatique des appels d'urgences en sont la parfaite illustration. Les motifs d'insatisfactions des clients sont pléthores.

Les salariés sont également victimes de cette politique désastreuse. Les boucs émissaires, ce sont les techniciens des UI, les conseillers des boutiques et des services clients téléphoniques.

La CGT réclame la ré-internalisation de la production et de la maintenance des réseaux pour être maître d'œuvre de bout en bout, et apporter ainsi à nos clients un service de haute qualité.

Des solutions existent pourtant, elles sont connues....

Mais elles s'inscrivent à l'opposé des plans drastiques d'économies édictés par le COMEX. « Scale up » et son milliard d'euros de coupe budgétaire, mais surtout « scalpe down » pour les salariés qui doivent en supporter l'essentiel, nous en sommes tous détracteurs.

La CGT déplore que New Séquoris et ses analyses n'apportent pas de réelles solutions aux besoins des salariés d'Orange. Dans un contexte de plus en plus anxiogène, cette application reste très modeste sur les remontées des victimes. Elle est loin de refléter ce que vivent réellement les salariés au quotidien.

Nous sommes très loin des fiches incivilités et de leurs précisions, travaillées et mises en place par les CHSCT, dont les CSSCT ont continué le développement. D'ailleurs pour palier à cette carence, l'entreprise va intégrer la fiche incivilité. Tout ça pour ça, pourrait-on dire.

Si elle devient accessible à tous les salariés des boutiques, reste à en connaître le réel déploiement. Dans les UI, elle sera uniquement réservée aux managers !

On n'ose imaginer la perte d'informations entre l'agression et son enregistrement dans l'application.

Orange doit accompagner systématiquement chaque salarié victime.....

Concernant la prise en charge et l'accompagnement des victimes, trop de freins existent encore dans l'entreprise comme le refus de porter plainte. Les salariés se retrouvent trop souvent seuls pour faire les démarches. La CGT a interpellé la direction et exigé un accompagnement systématique du personnel. Orange s'est engagée sur ces points. A suivre...

Des formations existent mais sont à suivre en e-learning devant un ordinateur. Le module e-learning réservé au management, semble beaucoup plus approprié. Pour la CGT, la pertinence de ces formations ne pourra être révélée qu'en présentiel.

Une application n'y suffira pas ! L'entreprise est tenue par la loi de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés. Et au vu de contexte dans les boutiques, ça urge !

Les élus CGT ont fait des propositions concrètes de protection primaire notamment sur le renforcement de la présence d'agents de sécurité et de salariés et la prise en charge des clients en vville.

La CGT réclame

- **L'arrêt de tous les plans d'économies faits sur le dos des salariés,**
- **Le renforcement immédiat de la sécurité dans toutes les boutiques notamment avec plus d'agents de sécurité, la mise en place de sas de sécurité,..),**
- **Le renforcement immédiat des effectifs dans toutes les boutiques,**
- **La mise en place d'une cellule hyper active traitant les clients en vville,**
- **La mise en place de formations en présentiel, adaptées aux spécificités des boutiques, pour les agents de sécurité et les salariés,**
- **La mise en place d'un suivi quotidien et de bilans d'actions réguliers des remontées des incivilités, notamment avec les commissions CSSCT.**

