

CONDITIONS DE TRAVAIL

Une priorité CFDT !

Droit d'alerte au CNSHSCT

Unanimes, les représentants du personnel CFDT, CFCEGC, CGT, FO et SUD siégeant au CNSHSCT des 18 et 19 février 2014, ont déposé un droit d'alerte :

« Les témoignages de salariés, les travaux du CNSHSCT, le contenu du rapport de la médecine du travail 2012, l'enquête SECAFI 2012 du CNPS font ressortir la souffrance au travail (stress, mal être, pression, manifestations de fatigue, démotivation, anxiété) et la recrudescence de suicides survenus depuis le 1er janvier 2014 nous interpellent tous.

En l'espace d'un an la situation s'est dégradée au travers des suppressions d'emplois programmées sur plusieurs années et l'insuffisance de recrutements, de l'accélération des fusions, des restructurations, des fermetures de sites, des changements de métiers, des changements de l'environnement du travail.

Compte tenu de tous ces éléments les représentants du personnel CFDT, CFE CGC, CGT, FO, SUD au CNSHSCT déposent un droit d'alerte concernant la mise en danger de la santé et la sécurité des salariés au sein d'Orange.

Ils demandent des mesures immédiates et correctives pour répondre à ce droit d'alerte. »

Un droit d'alerte au CNSHSCT pour obtenir des mesures immédiates et correctives.

OPOCI : nouvelle gestion des plannings des Téléconseillers

La direction souhaite remplacer l'outil actuel CALABRIO, aujourd'hui obsolète et dont la maintenance pose problème. Derrière les nouvelles fonctionnalités et l'ergonomie mises en avant, il ne faut pas se tromper : cet outil est avant tout destiné... à accroître... la flexibilité des conseillers en définissant des plannings plus « souples » avec des changements d'activité possibles au quart d'heure près !...

Pour la CFDT, les risques d'intensification du travail sont réels, sans compter l'aggravation des contrôles informatisés ... En effet, cet outil n'est autre qu'une « brique » supplémentaire de VERINT 360 (l'outil « Coaching ») et constitue un pas de plus vers une surveillance renforcée des téléconseillers, sans réelles contreparties.

La direction, contrairement à tous les principes de prévention, n'a pas jugé utile d'effectuer une analyse préalable ni des risques, ni des impacts sur les conditions de travail et espère pouvoir se contenter d'une « expérimentation » pour constater les difficultés et éventuellement chercher à y remédier !

La CFDT s'oppose à ce genre de pratiques, contraires aux engagements pris en CNSHSCT par la Direction et demande une prise en compte sérieuse des impacts sur les risques psycho-sociaux !



OPOCI : la CFDT demande une prise en compte sérieuse des impacts sur les risques psycho-sociaux.

Retrouvez ce tract et nos informations CFDT sur Intr@noo / [Espace syndicats](#)

Et sur Internet:

<http://cfdt-ftorange.fr>

<http://www.facebook.com/dsccfdt.orange>

http://twitter.com/CFDT_FTOrange



Avec notre Webzine, retrouvez le point de vue CFDT sur l'actualité d'Orange
Inscrivez-vous ! contact@cfdt-orange.fr



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
GROUPE ORANGE

**Pôles Enquêtes :
pour la CFDT, il
faut aller plus loin
!**



Pôles Enquêtes : des garanties insuffisantes !

Après un rapport demandé par l'entreprise, la CFDT attendait des changements profonds et de solides garanties pour les salariés impliqués comme pour les enquêteurs. Les mesures proposées par la Direction ne sont pas à la hauteur de ce que l'on pouvait attendre du travail et de la qualité du rapport Colin. Ces propositions sont décevantes :

- ✘ La note de cadrage nationale n'apporte hélas pas de changements décisifs, et se contente de rappeler la nécessité de «respecter les lois et règlements», ce qui ne constitue pas une grande nouveauté ... sans en définir les moyens concrets.

Pour la CFDT, il faut aller plus loin et notamment :

- ✘ Définir comment les enquêteurs sont tenus informés des lois en question, encadrer la confidentialité de la correspondance électronique, les règles d'accès des enquêteurs au SI.
- ✘ Rendre public le code de déontologie des pôles enquêtes.
- ✘ Le salarié audité doit pouvoir conserver une copie de ses déclarations à l'issue d'une audition.
- ✘ Le salarié doit être informé de l'existence de l'enquête dès la saisine du Pôle Enquête.
- ✘ Pour les faits à propos desquels il est saisi, le Pôle Enquête ne doit pas se cantonner à en établir la matérialité, mais aussi tenir compte de l'environnement et du contexte. Il doit élargir ses investigations à l'ensemble des faits générateurs de dérives suspectes (*mauvaises informations et connaissance des règles par les salariés, défaillances des processus, soutien / défaillance du management, ...*). S'en tenir aux seuls faits risque d'induire une approche partielle et des conclusions hâtives voire partiales.

La Direction doit informer régulièrement les salariés des exemples de sanctions prononcées à l'occasion de faits fautifs.

Visite du CNSHSCT National à Villeneuve d'Ascq

Le CNSHSCT, s'est doté d'une Commission « Relation Client ». Son objectif est d'aller sur le terrain, sans se substituer aux CHSCT locaux, et de faire des préconisations de changement dans les organisations ou les aménagements pour améliorer les conditions de travail du personnel. Malgré l'annonce d'une réactivation nécessaire depuis la crise sociale, cette commission fonctionne encore assez mal.

La dernière visite de terrain programmée à Villeneuve d'Ascq a encore été l'occasion pour la commission de constater la façon caricaturale dont le management local a organisé cette visite : des salariés triés sur le volet et «briefés» à l'avance ...

La CFDT, comme les autres syndicats, proteste contre les conditions dans lesquelles cette visite s'est déroulée. **Pour bien accomplir sa mission, la Commission « Relation Client » doit pouvoir entendre librement les salariés s'exprimer sur leur travail réel !**

**La Commission
«Relation Client»
doit pouvoir
entendre librement
les salariés
s'exprimer sur leur
travail réel ...**

**La CFDT s'engage et ne lâche rien,
ni au CNSHSCT, ni dans les services,
pour améliorer concrètement les conditions de travail
et la santé au travail du personnel !**



**Fédération CFDT Communication, Conseil, Culture
47-49, avenue Simon Bolivar – 75950 Paris Cedex 19**