



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE  
GROUPE ORANGE

# QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

VOUS AVEZ TOUS DES IDÉES  
POUR L'AMÉLIORER  
**LA CFDT VEUT VOUS ENTENDRE  
POUR MIEUX VOUS DÉFENDRE**



# INTRODUCTION

**L**a sécurité, l'hygiène et l'amélioration des conditions de travail sont au cœur de l'activité syndicale et ce depuis l'industrialisation des moyens de production. Depuis l'avènement des activités de services, les risques psychosociaux sont un nouveau champ d'intervention.

À Orange, la CFDT n'a pas attendu la crise sociale pour se préoccuper de la santé des salariés au travail. En effet régulièrement entre 2006 et 2008, nous demandions des négociations sur l'organisation du travail et l'amélioration des conditions de travail. L'entreprise a fait la sourde oreille jusqu'à ce que la crise sociale fasse la « Une » dans les médias.

## Une crise sociale révélatrice du malaise des salariés.

Le premier diagnostic (suite au questionnaire TECHNOLOGIA en 2009 envoyé aux salariés avec 80% de taux de réponse) a été sans appel : perte de confiance dans l'entreprise et dans sa capacité à offrir des perspectives d'évolutions dans le travail, manque d'autonomie et de repère, volonté par tous les moyens de réaliser 22 000 départs...

À l'automne 2009, l'ouverture de négociations nationales a permis de pallier aux premières « urgences » : stopper les mobilités forcées, rétablir un certain équilibre entre la vie privée et professionnelle...

**Depuis, l'action de la CFDT n'a pas cessé pour que la qualité de vie au travail soit une préoccupation quotidienne de tous et toutes.**

Retrouvez toutes nos informations CFDT sur  
- L'**Intranet d'ORANGE** (espace syndicats) à l'adresse <http://cfdt.francetelecom.fr>  
- **Sur Internet** à [www.cfdt-ftorange.fr](http://www.cfdt-ftorange.fr)



# AGIR SUR LE TRAVAIL, UN COMBAT DE TOUS LES JOURS

Aujourd'hui, le déni sur le mal être au travail n'est plus de mise. Cependant, la vigilance pour faire vivre le contrat social à Orange dans le respect du personnel, est un combat de tous les jours. **La CFDT s'engage et ne lâche rien !** Elle intervient partout tant au niveau national que local pour exiger que les projets de transformations n'oublient pas l'aspect des conditions de travail.

## POUR AGIR SUR LE TRAVAIL À ORANGE :

LES LIEUX / DOMAINES D'INTERVENTIONS	RÉGI PAR	RÔLE
Comité National Santé Hygiène Sécurité & Conditions de Travail (CNSHSCT)	Deux accords régissent le fonctionnement du CNSHSCT en 2006 et 2010.	Fait des préconisations sur les projets nationaux touchant les conditions de travail.
Comité National de Prévention du Stress (CNPS)	Un accord (signé en mai 2010 par la CFDT) à durée indéterminée.	Evaluation périodique (questionnaire à tous les salariés) du stress pour un diagnostic partagé ; suivi d'indicateurs ayant un rapport au stress ; plans d'actions nationaux et locaux
Comité Hygiène Sécurité & Conditions de Travail (CHSCT) dans les Entités	Code du travail & Accord IRP	Sont compétents sur tout ce qui touche les conditions de travail, l'hygiène et la sécurité. Il y a un ou plusieurs CHSCT(s) par Unité.
L'Organisation du Travail	Un accord (signé en septembre 2010 par la CFDT) à durée indéterminée.	Remette de la proximité dans les relations de travail, déconcentrer et redonner des marges de manœuvre, renforcer la transversalité, favoriser les organisations valorisant le partage des compétences, le dialogue et le soutien mutuel.
Expérimentations en vue d'améliorer les conditions de travail	Un accord (signé en juin 2011 par la CFDT) à durée indéterminée.	Développement du travail de qualité, favoriser l'épanouissement des salariés, prendre en compte les risques psychosociaux

# STRESS : LE QUESTIONNER RÉGULIÈREMENT

L'enquête TECHNOLOGIA, puis celle conduite plus récemment par le CNPS (novembre 2012), sont de bons outils pour mesurer régulièrement (tous les 3 ans environ) la qualité de vie au travail des salariés du Groupe. Ces enquêtes, réalisées par des cabinets indépendants, permettent que la confidentialité soit respectée. Les résultats du questionnaire de la fin 2012 avec un taux de réponse de 55% ont permis de vérifier que le climat social s'est apaisé. Cependant, les injonctions contradictoires, la reconnaissance professionnelle et la promotion restent à des niveaux élevés d'insatisfaction. Le baromètre social piloté par l'entreprise (mesures faites tous les 6 mois) confirme globalement ces tendances.

**La CFDT prend en compte ces résultats pour enrichir ses revendications notamment en matière d'organisation du travail et de reconnaissance du travail.**

## **La CFDT interpelle l'entreprise lorsque des tensions se font jour. Cela a été le cas récemment, lorsque le CNSHCT a fait un droit d'alerte sur la recrudescence des suicides en début d'année 2014.**

De cette alerte, des propositions d'aménagement des dispositifs de prévention des situations à risque vont être mis en œuvre notamment pour les salariés éloignés du service et toutes les problématiques des personnes rencontrant des difficultés d'adaptation au travail. Mais pour cela, les RH de proximité doivent bénéficier de la solidarité et du soutien managérial. La confrontation des expériences locales est à favoriser en organisant des rencontres sur des sujets les concernant. Enfin, la reconnaissance des compétences développées doit déboucher sur des promotions.

# AMÉLIORER L'ORGANISATION DU TRAVAIL, C'EST (RE)DONNER DU SENS AU TRAVAIL

**Les modalités d'organisation du travail influent directement sur la vie au travail.** La transformation des pratiques managériales doit placer les attentes et le savoir-faire des salariés au cœur des décisions. Par contre le management par objectifs basé uniquement sur des critères quantitatifs a ses limites. Outre le fait qu'il ne reflète pas le travail réel, il peut générer du stress inutile. C'est en ce sens que l'accord sur l'Organisation du Travail re-questionne les modes de définition et d'application des parts variables, avec comme principal objectif d'adapter

**En redonnant un droit d'expression des salariés, dont les cadres, la CFDT veut que cet accord redonne sens au travail et au bien-être du personnel.**

le travail à l'homme et non l'inverse.

Des formations en direction des cadres ont été déployées pour les sensibiliser à l'impact des projets sur les RPS\*. C'est bien mais pas suffisant.

En effet, les managers sont souvent les victimes d'injonctions contradictoires où d'un côté ils doivent être les garants du contrat social et de l'autre maintenir (voire l'accélérer) les mêmes leviers de productivité et de rentabilité, mobilisés sans doute dans des formes moins brutales qu'auparavant. **Cependant, une autre approche est possible : celle qui appréhende la Qualité de Vie au Travail comme une ressource à même de se développer par et dans le travail.**

Dans ce cadre, la CFDT demande que les marges de manœuvre des salariés et des cadres en particulier, prennent réellement corps. L'accompagnement managérial, le soutien des collègues, la formation professionnelle, les RH de proximité sont des facteurs qui rassurent et permettent la montée en compétence et le besoin de fierté au travail. La reconnaissance des parcours professionnels doit être valorisée. De plus, la CFDT propose que l'étau sur l'emploi se desserre le plus rapidement possible.

\* Risques PsychoSociaux

# LA QUALITÉ DE VIE DANS NOS MÉTIERS

## ▶ LES SERVICES TECHNIQUES EXPOSÉS

Les services techniques restent les plus exposés aux risques physiques. Ainsi, le CNSHSCST se préoccupe des conditions d'interventions dans tous les domaines : les ondes électromagnétiques, les parafoudres radioactifs, les travaux en hauteur, les poteaux, l'amiante...

À ce titre, de nombreuses notes de service ont été travaillées en amont par le CNSHSCST. La CFDT ne sous-estime pas les contraintes de tout sécuritaire. C'est pourquoi, elle demande que les orientations nationales soient discutées au niveau des CHSCT locaux pour leurs mises en œuvre.



## ▶ AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DANS LES CENTRES D'APPEL

Après la mise en place des pauses, l'intégration dans le temps de travail du loguage et déloguage, il s'agit maintenant de vérifier que l'introduction des nouveaux outils de gestion des appels ne soit pas un risque accru de surveillance des salariés.

La multiplication des outils informatiques (*BQP, OPOCI, Lilas...*) nécessite, avant leur généralisation, une expérimentation. La CFDT a négocié un accord de méthode sur le sujet. Celui-ci est insuffisamment utilisé par l'entreprise alors qu'il permet de tester l'ergonomie, l'environnement et les organisations du travail à mettre en place afin d'éviter les risques psychosociaux.



## ▶ LE TRAVAIL EN BOUTIQUE

Les vendeurs sont trop souvent oubliés lors des aménagements des boutiques ou l'introduction de nouveaux outils informatiques. Il aura fallu par exemple l'insistance de la CFDT pour obtenir une phase expérimentale avant la généralisation de l'outil BeStart.

La CFDT demande que des visites régulières des CHSCTs soient organisées dans les boutiques pour détecter et corriger des anomalies liées au chartage national. Des adaptations doivent être autorisées pour mettre en adéquation le théorique et le travail réel en plaçant le bon sens au premier plan.



## ▶ L'OPEN SPACE :

### UNE NOUVELLE FAÇON DE TRAVAILLER

Les grands projets immobiliers et/ou les déménagements importants (*Tour Olivier de Serres, C5, New-Alleray...*) se développent partout sur le territoire. Systématiquement ceux-ci s'accompagnent d'espaces de travail en Open Space. Dès l'origine du projet, la CFDT demande que le CHSCT et les utilisateurs soient associés à l'aménagement de ces plateaux pour éviter les nuisances inhérentes à ce genre d'organisation du travail (*bruit, luminosité, climatisation, confidentialité...*).

En ce qui concerne les bureaux nomades, la CFDT réaffirme que les postes de travail individuels sont la norme. Les « desk sharing »\* doivent rester exceptionnels.

\* Le desk sharing (partage de bureau en français) permet de réduire et optimiser les surfaces de bureaux.

# TRAVAILLER EN PLURIDISCIPLINARITÉ

**Il n'y a pas de bonne prise en charge de la qualité de vie au travail sans impliquer l'ensemble des acteurs du système de santé au travail.** Les CHSCTs, les médecins et infirmiers du travail, les assistantes sociales, les préventeurs, les psychologues, les ergonomes... doivent se réinterroger à chaque projet d'entreprise.

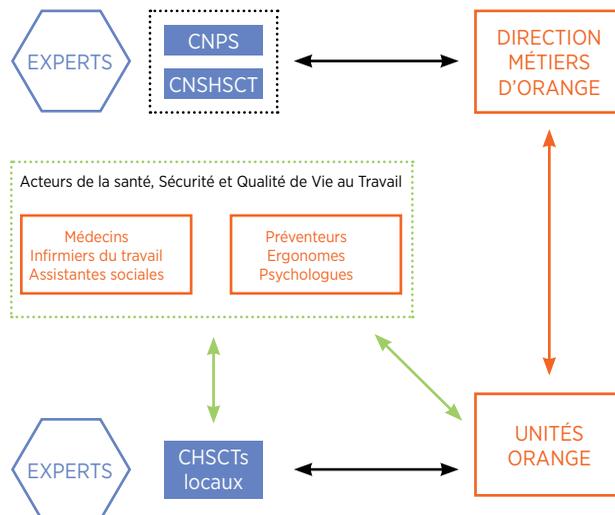
## ▶ MAIS LA SANTÉ AU TRAVAIL C'EST AUSSI L'AFFAIRE DE TOUS !

Certes les « spécialistes de la santé » sont là pour nous éclairer et aider à la décision lors de la construction des projets. Mais, l'hygiène et la sécurité, c'est l'affaire de tous. L'amélioration des conditions de travail repose d'abord sur des diagnostics partagés. Ensuite, le dialogue social doit s'établir entre les promoteurs et les utilisateurs. C'est dans cet échange que des solutions émergent pour placer la qualité du travail au centre des décisions.



\* Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail.

La collaboration de cabinets d'experts comme l'ANACT\* est précieuse pour éclairer certains enjeux et aider à la prise de décision. Ainsi, un travail concret a été réalisé entre l'ANACT, l'entreprise et les syndicats pour améliorer les conditions de travail dans les centres d'appel. Une plaquette sur « le travail bien fait » a émis en juin 2011 des propositions très réalistes pour donner aux conseillers clients la possibilité de parler de leur travail réel afin d'améliorer les processus, les outils informatiques... Nombreuses de ces préconisations restent encore à mettre en œuvre et le travail syndical de la CFDT reste à faire avec les salariés concernés.



# LE MÉTIER DE LA SANTE AU TRAVAIL

**Une véritable gestion prévisionnelle des emplois et compétences doit rapidement mise en œuvre. En effet, de nombreux départs sont programmés dans les années à venir et ce n'est certainement pas dans ces métiers qu'il faut faire des économies. La CFDT demande que le système de santé au travail demeure une priorité en termes de formation et d'effectifs.**

## › LES PRÉSENTEURS

Les préventeurs se sentent souvent seuls à « porter » du côté de l'entreprise la prévention et la santé des salariés, et souffrent de n'être que peu entendus. La CFDT demande que l'on renforce l'attractivité de ce métier et l'efficacité de la prévention, notamment en introduisant plus de reconnaissance, de formation continue, un véritable parcours professionnel, et davantage d'intégration et de coordination avec les autres acteurs...

Le métier de préventeur est exigeant. C'est pourquoi, il doit se concentrer sur ses missions propres pour être efficace : un enjeu majeur au vu des chamboulements inévitables imposés par la baisse drastique des effectifs d'ici 2020.

## › LES MÉDECINS ET LES INFIRMIERS DU TRAVAIL

Les médecins du travail ont la responsabilité de constater et de proposer des améliorations sur tout ce qui touche à la santé des salariés. Un rapport annuel de leurs activités est présenté au CNSHSCT. Outre les aspects statistiques (nombre de maladies professionnelles, d'alertes sanitaires, d'examens médicaux, d'absences...) les médecins attirent l'attention des décideurs sur les actions à mettre en œuvre pour améliorer la santé au travail. L'indépendance dont ils disposent leur permet d'intervenir sans crainte

Le métier des infirmiers évolue pour intégrer dans leur formation une meilleure prise en compte des facteurs de risque. Cette évolution doit s'accompagner d'une vraie promotion en Dbis.

## › LES ASSISTANTS SOCIAUX

Rouage essentiel pour détecter et accompagner les personnes en difficulté, les assistants sociaux s'organisent pour être encore plus efficaces. Près de 12 000 cas sont accompagnés chaque année. Pour cela il faut maintenir les moyens pour que la prise en charge des situations individuelles soit correcte. Pour ce faire, un partenariat de plus en plus serré s'organise avec les CSRH et les RH de proximité. Là encore, la pluridisciplinarité est un gage de meilleure efficacité.

---

## LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX : L'AFFAIRE DE TOUS

La prise en compte des Risques Psycho Sociaux (RPS) est l'affaire de tous les acteurs au sein de l'entreprise. Si on reste dans la seule idée que c'est de la seule responsabilité du management, on commet une erreur et on risque de juger l'encadrement « mauvais ». C'est pourquoi, dans le cadre de l'accord signé à Orange\*, les organisations syndicales ont obtenu (à l'initiative de la CFDT) deux jours de formation pour tous les Délégués Syndicaux. Pour la CFDT, ce sont 340 militants qui étaient concernés et qui exprimaient une forte attente pour suivre ces formations. Ils ont suivi une formation permettant non seulement d'appréhender ce que sont les RPS, mais aussi et surtout de replacer l'action syndicale CFDT face aux RPS en partant des accords que nous avons signés dans le Groupe Orange.

Il s'agissait avant tout d'un projet syndical dont le but n'est pas de former des experts CFDT de la santé au travail, mais d'armer nos équipes pour construire du revendicatif face aux RPS, en s'inscrivant dans le long terme.

\* Accord sur l'évaluation et la prévention des risques psycho-sociaux du 06/05/2010 périmètre Groupe FT.



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE  
GROUPE ORANGE

## POURQUOI ADHÉRER À LA CFDT ?

- › Une défense personnalisée
- › Un crédit d'impôts
- › Une caisse de solidarité
- › Un droit d'expression
- › Une formation syndicale
- › Une information régulière
- › Une question, un problème ? Appelez notre service de Réponses à la carte.

**La CFDT, on ne peut qu'adhérer !**



**Contact**