

## RÈGLEMENTS INTÉRIEURS : RAPPEL À L'ORDRE

Même s'il n'existe pas de lien hiérarchique entre le CNSHSCT et les CHSCT locaux, lors du dernier CNSHSCT, la **CFDT** a dû intervenir pour signaler à la direction des problèmes locaux s'accroissant.

En effet, de plus en plus de collègues siégeant en CHSCT nous interpellaient et nous alertaient au sujet de leurs RI et leur rédaction en cours... la **CFDT** venait d'apprendre que des RI prévoyaient que les visites de services programmées en CHSCT pouvaient avec les temps de déplacement liés ne plus être considérés comme du temps de travail.



**Pour la CFDT, cette remise en cause était purement inacceptable !**

Pour la **CFDT**, ces visites sont réellement, un élément essentiel de diagnostic et de prévention qui permet d'améliorer les conditions de travail et agir sur des leviers de réduction du risque psycho-social au plus près dans les services.

Pour mémoire, la **CFDT** reprend ci-dessous un extrait du compte-rendu officiel de la séance de négociation RPS du 09/12/09 qui acte bien l'engagement de l'entreprise de comptabiliser ces visites et les temps de déplacements liés dans le temps de travail. Ainsi, ces visites et leurs temps de déplacements n'ont pas à être décomptés ni des heures de délégation, ni du temps de préparation.

### II- GROUPE DE NÉGOCIATION IRP

Olivier Barberot souhaite que, dans le futur texte de synthèse de la présente négociation, une déclaration politique commune soit élaborée concernant le fonctionnement des IRP et les relations avec les organisations syndicales, sur la base du développement de la culture de négociation et d'une mise en place de processus transparents et sincères de consultation. Ces principes nécessiteront des formations aussi bien pour les élus que pour les représentants de l'entreprise et la construction d'une relation de confiance.

#### A – POINTS ACTÉS

##### 1- Concernant les CHSCT

- Au sujet de la mise en place d'un temps de préparation avant chaque réunion plénière de CHSCT, lors de la séance du 12/11, la Direction a rappelé que l'article 5.6 serait rigoureusement appliqué (comme déjà évoqué lors de la plénière nationale du 6/11).
- Pour compléter cette proposition, il est proposé un temps préparatoire de réunion plénière de CHSCT équivalent à 4 heures.

La direction rappellera au réseau des responsables relations sociales que le temps de visite des services ainsi que le temps de déplacement pour ces mêmes visites est du temps de travail donc en dehors du temps de délégation et du temps de préparation

- la cartographie des CHSCT sera complétée



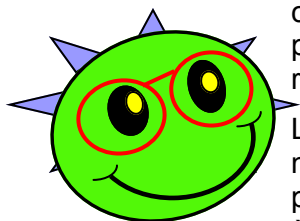
Pour sa part, l'entreprise a reconnu dans sa réponse faite en séance avoir bien identifié ce problème et a assuré l'avoir pris en compte...

La **CFDT** appelle tous les membres de CHSCT à vérifier qu'aucun des RI de CHSCT, même précédemment validé, ne conserve de telles dispositions et à les remettre en cause dans le cas contraire.

# SÉCURITÉ DU PERSONNEL ORANGE À L'ÉTRANGER

Depuis plusieurs séances, la délégation **CFDT** au CNSHSCT demandait l'inscription à l'ordre du jour d'un point concernant la sécurité des personnels d'Orange conduits à travailler à l'étranger, qu'ils soient expatriés, missionnaires ou pour des interventions plus ponctuelles.

En décembre dernier, ce point a été traité et a permis de constater les améliorations récemment apportées au regard de ce qui se faisait ou ne se faisait pas il y a encore peu de temps.



Des services envoient régulièrement des collègues travailler à l'étranger, d'autres plus ponctuellement et pour des durées très variables.

La **CFDT** ferraille depuis plusieurs années notamment au sein des services généraux pour que la sécurité des personnels amenés à travailler à l'étranger soit mieux garantie.

La question se pose également en cas de rapatriement pour que tous soient pris en charge et assurés de pouvoir « bénéficier » d'une exfiltration si la situation l'exige.

Cela passe d'abord par la communication d'informations et de consignes claires en amont du départ mais aussi par une organisation sans faille ; des relations avec les

autorités locales, ambassades et consulats ; des partenariats à établir avec des organismes aguerris et compétents...

Sont souvent concernés des collègues de Fonctions Support et Finances, IMTW, SCE, de filiales comme Equant, Sofrecom ou encore Orange Marine mais aussi des collègues de DO experts sont sollicités.

Orange intervient plus particulièrement en zone OMEA (Moyen-Orient et Afrique) où de réelles améliorations ont été apportées.

Pour la **CFDT**, elles doivent toutes être étendues aux zones du reste du Monde et à tout le personnel du groupe Orange quelque soit son service de rattachement, de la « maison mère » ou d'une filiale...

## Résolution adoptée à l'unanimité du CNSHSCT (sur proposition **CFDT**)

Concernant la Sécurité des missionnaires et expatriés en zone OMEA, les représentants du personnel au CNSHSCT réunis en séance les 7 et 8 décembre 2016 prennent acte :

- de la révision du référentiel « Politique de Sécurité Globale »
- de la co-signature des plans de prévention engagée en aout 2016 par B.Mettling et les directeurs généraux des filiales
- de la prise en compte des dysfonctionnements des dispositifs antérieurs

Les représentants du personnel au CNSHSCT soulignent la nécessité, dans le contexte du Danger Grave et Imminent en cours à OMEA et des préconisations de l'inspection du travail :

- de mobiliser l'ensemble des Directeurs pour inscrire ces risques et les moyens de prévention associés dans leur DUERP, selon la méthodologie de cotation INRS retenue par Orange (triple cotation fréquence, gravité, maîtrise OTH)
- de clarifier les responsabilités respectives des managers, des salariés et de l'ensemble des acteurs de la sureté définis par DSEC et OMEA
- d'améliorer les procédures et d'en garantir le respect et le caractère auditable
- d'étendre cette problématique de la sureté à tous les salariés en déplacement pour Orange quelques soient les zones géographiques et qu'ils soient missionnaires, expatriés ou pour des interventions plus ponctuelles
- de présenter aux CHSCT des différents services d'Orange concernés par ces situations de personnel devant travailler à l'étranger ou sur une zone à risque
- de réexaminer en CNSHSCT les dispositions finalisées et étendues à toutes les zones géographiques au S1 2017

VITAMINEZ LE  
DIALOGUE SOCIAL !



# ENQUÊTE TRIENNALE DU CNPS : A L'ÉTUDE !...

Après l'enquête triennale du Comité National de Prévention du Stress menée au printemps dernier sur le ressenti des personnels des services d'Orange « maison mère » et de ses filiales en France est arrivé le temps du partage et de l'analyse de ses résultats au sein de chacun des CHSCT.

Initialement prévu début octobre, l'accès aux différents rapports a été réalisé au cours du mois de novembre. Concrètement, le cabinet d'expertise Sécafi a envoyé un courriel à l'ensemble des présidents et des secrétaires de CHSCT répertoriés par la Direction des Relations Sociales Groupe (DRSG) avec un lien pour chacun des établissements pour lequel le CHSCT est compétent. Ce lien permettant d'accéder à 3 rapports différents le concernant :

- 1) Les résultats du ou des établissements du ressort du CHSCT
- 2) Le rapport qui concerne l'activité principale de l'établissement parmi les 14 cataloguées (SCO, AE, OBS, UAT, UI, PRO-PME, AD, UPR, DTSI, IMTW, FSF, OFS, DO moyens propres, DO hors métropole)
- 3) Le rapport global d'analyse au périmètre du groupe Orange en France

La **CFDT** est intervenue à plusieurs reprises auprès du président du CNPS et du CNSHSCT pour demander à la DRSG que les présidents des CHSCT :

- inscrivent bien à l'ordre du jour de leurs instances l'examen de ces rapports, même

en débordant en début d'année 2017 compte tenu de l'envoi décalé des rapports,

- permettent aux représentants du personnel y siégeant des moyens supplémentaires, voire la constitution de commissions « ahdoc » temporaires car la **CFDT** est consciente qu'un simple passage en CHSCT ne serait pas sérieux ni au regard de l'investissement du CNPS pour cette enquête ni des enjeux d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Ces interventions **CFDT** sont d'autant plus justifiées que certains de nos représentants nous interpellent pour signaler qu'un point



concernant les résultats de l'enquête du CNPS figure au milieu d'une liste impressionnante de points divers et variés ne permettant pas de prendre toute la dimension de la réalité qui en est issue.

La délégation **CFDT** et tout le CNPS restera très attentive à toutes les recommandations qui lui remonteront des CHSCT locaux !...

## Délégation CFDT

Véronique Pinon  
(Secrétaire)

Antoine Guillou

J. Bernard Berthelin

## E-CHATEUR ? UNE ACTIVITÉ MÉCONNUE PAR ORANGE !

En examinant la pauvreté du dossier « e-chat » présenté au CNSHSCT, on comprend mieux pourquoi la direction n'a trouvé personne de responsable pour venir l'exposer aux représentants du personnel ou en capacité de répondre aux questionnements légitimes comme le réclamait la **CFDT**. C'est pourtant un phénomène d'ampleur stratégique qui mériterait de la considération de l'entreprise au vu des remontées de nos collègues.



La **CFDT** constate que les flux téléphoniques baissent au profit du digital et que toutes les entreprises qui se revendiquent digitales sont présentes sur ce créneau. **Comment Orange pourrait-elle se passer d'e-chat ?** Les clients orientés web ou malentendants privilégient l'e-chat au téléphone pour joindre Orange. **Les compétences deviennent stratégiques pour les collègues de la relation client mais l'expertise de la relation client via e-chat repose en grande partie sur celles de nos sous-traitants (GP et BtoB) et**

Orange semble s'en désintéresser sauf si les baisses d'effectifs l'y contraignent.

Pourtant « PECHÉ » (*Prise En Charge Exemple des clients*) place l'e-chat au cœur d'un pilier de la stratégie GP et Pro-Pme d'Orange en appui des conseillers téléphone. **Tous les collègues des services clients des différents marchés, SAV ou en boutique seront amenés à utiliser l'e-chat pour solliciter d'autres services et répondre à un client présent physiquement ou restant en ligne.**

## Délégation CFDT

au CNSHSCT :

- Annette Alix
- Cyrille Lafage
- Dominique Cagnin
- J-Bernard Berthelin
- Laure Papoulaud
- Valérie Giordana



## Un pilote suranné qui n'a pas répondu aux attentes

Les différents marchés utilisent un pilote e-chat datant de 2015 pour joindre leurs sous-traitants. La direction présentait l'e-chat en solution miracle face aux 10mn d'attente téléphonique avant décrochage mais la durée moyenne de conversation avec l'interlocuteur, s'allonge et a atteint les 10mn. **Aujourd'hui, on attend moins pour avoir quelqu'un, mais au final, le temps de se faire comprendre et d'obtenir une réponse, le délai reste le même... Bref, le miracle n'a pas lieu !**

## L'e-chat relèverait du royaume d'Ubu ?

En y regardant de plus près ou en au contraire en prenant le recul nécessaire, c'est selon... Un simple appel peut mettre en branle une multitude de connexions d'autres e-chateurs (internes ou sous-traitants), la sollicitation d'applications les plus variées (quand le SI va bien) avec un risque de déperditions d'information alors même que le client reste en ligne... **Il n'est même pas sûr que ça marche mieux qu'avant lorsque tout se traitait par téléphone...**

**Avec la baisse d'effectif, le problème de la joignabilité d'un service se pose et l'e-chat s'étend** (parfois insidieusement) mais ne pas en déduire que le personnel peut gérer simultanément de plus en plus de conversations. Un conseiller gérerait-il au téléphone 3 clients en même temps ?

## L'humain a ses limites digitales...

La bonne gestion des dossiers impose au e-chateur un temps d'interaction pour compléter un dossier client, passer une commande, etc. Quand et comment faire quand on gère 3 ou 4 clients à la fois ? A quand la pause puisque sitôt une conversation finie une autre s'enchaîne avec 3 autres toujours en cours et qu'on ne peut se mettre directement en retrait après un contact avec le client ?

Des collègues peuvent passer 50 ou 100% de leur temps de travail en e-chat, parfois par 1/2 ou journées entières. Quand un outil permet de faire 4 e-chat simultanés on peut légitimement se demander où est la limite ? Quand passe-t-on de l'homme à la machine ? De l'humain au digital et pour quelles conséquences sur la santé ? **L'organisation du travail est à repenser !**

**C'est un changement de métier à reconnaître !** Il est demandé de traiter concomitamment 2, 3, 4, 5 choses ; cela augmente d'autant la charge mentale. **Les risques psycho sociaux doivent être étudiés par l'environnement du travail, les documents uniques mis à jour, et le sujet instruit dans tous les CHSCT concernés** dès lors que ce canal est envisagé que ce soit à temps plein ou partiel dans l'activité. Tous les utilisateurs sont unanimes : « *il faut énormément de concentration, d'autant plus quand on ne voit pas bien* ». Certains bien que volontaires terminent leur journée avec « *des tensions musculaires de partout* » et l'impression d'être « *un zombie* »...

## Des outils d'e-chat disparates et des Utilisateurs Non Identifiés...

En 2014, date de la mise en place de e-chat au CSRH, plus de 7% des flux entrants d'accueil salarié au CSRH étaient des flux e-chat. Qu'en est-il maintenant ? Comment sont gérés les flux débordants d'e-chat ?

Orange Carto identifie un applicatif e-chat GTC, e-chat UI, e-chat SCO, e-chat UAT. Qu'en est-il ? Les collègues de la DISU qui répondent par e-chat, où sont-ils et combien sont-ils ? ...et dans les autres services ?

Sans oublier « *Skype* » (pour joindre les soutiens), on relève : « *Contact+* » développé par SCE et très utilisé en interne ; « *Liveperson* » en SCO (présenté en CNSHSCT) ; « *NewTON* » depuis quelques mois pour le marché BtoB en Pro-PME (remplace en moins bien « *Live Help On Demand* » d'Oracle qui leur apportait satisfaction) ; « *Live Help On Demand* » toujours utilisé pour l'e-chat entre les clients et l'assistance technique (alors que sa fin de vie était annoncée pour septembre 2016) ; ... avec **autant de particularismes et de limites ergonomiques pouvant avoir des conséquences sur la santé et notamment pour la vue...**

Le peu de reconnaissance de cette activité résulte du fait que **l'entreprise ne sait même pas identifier son personnel concerné et de trop peu passage en CHSCT.**

**La CFDT veut que l'e-chat soit enfin traité avec le sérieux requis et examiné en commission Relation Client. Une expertise pluridisciplinaire avec ergonomes et psychologues du travail s'impose tant pour la santé du personnel Orange que pour celle de ses sous-traitants au regard de sa responsabilité sociale (RSE).**

