

Intervention CFDT

1. INTERVENTION CFDT :

Mesdames, Messieurs,

La CFDT a pris connaissance de votre présentation censée répondre à nos demandes faisant suite à la résolution intersyndicale du 14 juin 2022.

Nous ne savons pas s'il faut vraiment vous remercier pour l'envoi de ce document car il faut qu'on vous le dise, clairement, sans équivoque : cela faisait très longtemps que nous n'avions pas été à ce point choqués à la lecture d'un document préparatoire émanant de l'entreprise. Voilà pourquoi :

❖ **Sur l'absentéisme,**

Rappelons l'histoire. C'est sous la pression des organisations syndicales, qui dans leur suivi du contrat prévoyance s'inquiétaient de la hausse des arrêts de maladie de longue durée, que l'entreprise a décidé de réaliser une enquête sur l'absentéisme, aux bornes du périmètre du Groupe France. Elle a fait part des résultats à la CPRPPST¹ et non aux négociateurs qui l'ont demandée.

Cette enquête a été conduite sur le périmètre du Groupe France, et n'a pourtant pas été présentée au CNPS² dont c'est pourtant l'un des indicateurs qu'il est censé suivre (article 4.1.3 de l'accord RPS). Il serait bon que chaque instance soit respectée pour ses attributions respectives.

Nous apprenons qu'un guide des « bonnes pratiques liées à la prévention de l'absentéisme à destination des managers et RH » sera publié au T4 2022. Et vous précisez : « le manager et le RH devront accompagner les salariés via des entretiens, l'adaptation des modes de travail ou la flexibilité » pour gérer ce fameux absentéisme. On imagine assez bien ce qui a pu conduire à ce type de réflexion de prévention primaire : comment faire baisser l'absentéisme ? Et si les salariés étaient moins absents !!! Génial ! On va écrire un guide et demander aux managers et RH de s'en charger.

La CFDT pense que les arrêts maladie ne seront pas réduits par des discours incitatifs, qui pourraient même verser dans des pratiques harcelantes. Est-ce cela la QVT ?

Si vous vouliez nous convaincre que vous aviez pris les mesures nécessaires pour réduire l'absentéisme, c'est raté !

❖ **Sur l'IAPR,**

En la matière, quand on vous lit c'est plutôt « tout va très bien Mme la Marquise ! » Mais on déplore un tout petit rien : les appels à l'IAPR ont augmenté.

On découvre ensuite votre analyse sur le sujet : « Les données IAPR ne sauraient en aucun cas se prêter à une analyse de la situation RPS de l'entreprise », ce dispositif étant « un dispositif de soutien ».

De la même façon, vous considérez que si les salariés évoquent leur situation professionnelle avec l'IAPR, « cela ne signifie pas nécessairement que cela dysfonctionne en tant que tel dans leur milieu professionnel ». Il est également invoqué toujours p.44 « les difficultés d'adaptation au changement chez les appelants ». Nous nous inscrivons en faux face à de tels propos. Quand un salarié doit franchir le pas d'appeler l'IAPR, cela reste nécessairement un échec de la politique de soutien et de prévention primaire dans l'entreprise. Le nombre d'appelant est un signal fort : c'est d'ailleurs un des indicateurs pertinents suivi dans l'accord RPS ! Eh oui, les collègues qui arrivent à un geste ultime ont bien eu des difficultés pour s'adapter au changement imposé par l'entreprise dans leur situation de travail. Ils auraient pu appeler l'IAPR. C'est donc un très bon indicateur de

¹ CPRPPST = Commission de Prévention des Risques Professionnels, et de Promotion de la Santé au Travail

² CNPS = Comité National de Prévention du Stress, accord de prévention des RPS du 6 mai 2010

la souffrance, si tant est que ce dispositif de soutien soit bien intégré dans une démarche globale d'amélioration de la politique de prévention.

❖ Des mobilités... pas si solidaires que ça.

Nous passons à l'un de nos sujets de prédilection : les mobilités solidaires.

Si le sujet n'était pas source de tension, de souffrance et d'errance insupportable des salariés et de leurs représentants, votre bilan aurait pu nous faire rire... Vous évoquez 6 dossiers, dont 3 en 2020, alors que nous connaissons nous-mêmes, à titre personnel, bien plus de salariés qui en ont fait la demande. On se dit déjà que le baromètre semble cassé. Et, nous déplorons que beaucoup de salariés se voient renvoyés vers le dispositif de mobilité classique alors qu'ils sont dans une réelle urgence sociale.

La CFDT s'interroge donc régulièrement sur les causes d'un tel manque de soutien vis-à-vis de ces situations qui perdurent des mois malgré les termes pourtant clairs de la décision RH de l'entreprise du 21 juillet 2011 sur ce sujet, qui dit, en conclusion « Je rappelle que l'accompagnement de ces salariés justifie la détermination et la solidarité de tous et engage l'ensemble de l'entreprise. ». MAIS, en lisant le slide 39. « La mobilité solidaire peut être considérée par certains comme un droit et non comme une mesure exceptionnelle ; un tel usage de la mobilité est inacceptable et pourrait conduire à sa fragilisation. Lorsque cela est nécessaire la mission rappelle des règles du jeu ».

Peut-on vraiment dire que les salariés Orange abusent du dispositif quand on voit que l'entreprise est capable de produire un bilan avec 6 situations à traiter en 2 ans pour toute l'UES ? Nous pensons plutôt que l'entreprise refuse de se donner les moyens de ses ambitions et qu'elle laisse des salariés volontairement sur le carreau. Rappelons également que les délais de traitement des situations sont très longs, notamment en concernant les mobilités solidaires, avec des services qui parfois se renvoient la balle et ne travaillent pas de concert.

❖ La QVT, une opération de communication ?

Enorme surprise, nous avons pu voir sur le fond comme sur la forme, que ce PowerPoint n'est qu'une opération de communication.

Après le greenwashing, nous avons pensé, qu'une fois de plus, Orange innovait avec une sorte de QVTwashing.

D'ailleurs, vous ne vous en cachez absolument pas, ce cynisme nous choque d'autant plus, en premier point p.56 « observer et suivre l'évolution des situations humaines sensibles et les risques sociaux juridiques et d'image qu'elles peuvent générer pour Orange » p. 58, à la question, pourquoi communiquer sur la gestion des situations individuelles, vous dites qu'il faut « communiquer en interne et externe de manière adaptée sur la politique de traitement et de prévention des situations humaines sensibles pour permettre à Orange de modifier son image et être toujours un acteur de référence sur ces thématiques ». Nous rappelons que cette expérience acquise par Orange s'est faite dans une douleur et une souffrance ayant impacté des milliers de personnes dans l'entreprise. Peut-on réellement, décemment, et publiquement se féliciter de l'expérience acquise en la matière ?

❖ Orange, pas responsable ?

Nous avons été d'autant plus affligés en lisant la liste à la Prévert des éléments permettant de dédouaner la responsabilité de l'entreprise dans la survenue des suicides au travail. Ou encore dans la difficulté à mettre en œuvre une politique de prévention sur le sujet.

Petit florilège de votre PowerPoint :

- « **il serait cependant vain d'attendre des actions de prévention des RPS un effet univoque et mécanique sur le nombre de suicides puisque ces actions portent par essence sur des facteurs de risques secondaires au suicide** » en page 24 ;
- page 25 : « **toute conduite suicidaire doit faire un appel au 15 , l'assistance à une personne potentiellement en danger relève de l'action de chacun** » comme si la responsabilité de la prévention de l'acte suicidaire lié au travail revenait à la personne destinataire d'un tel message, proche, collègue ou manager;
- le contexte de « **la transformation du modèle économique induite par le contexte économique et la pression concurrentielle** » p 7 ;
- et si cela ne suffisait pas, vous déplorez aussi le fameux « **effet Werther** ».

- et bien sûr, c'est aussi la faute de la « **CNIL** » si Orange ne peut pas communiquer sur les suicides, pour protéger des données personnelles.

Donc résumons la politique de l'entreprise : ne parlons plus de suicide, mais de décès brutal. Ne faisons pas le décompte des suicides avec les représentants du personnel, et surtout, ne communiquons pas sur ces actes. Par contre, toujours pour paraphraser, si on peut faire la publicité de notre politique de prévention interne, ne nous en privons pas... c'est bon pour l'image !

❖ **Le constat amer que les représentants des salariés ne sont plus associés à ces questions depuis quelques années.**

Vous nous parlez dans le document de réunions d'un observatoire de situations à risque présentée, excusez-nous du peu, comme « une avancée majeure » mais dont on n'a pas encore bien compris à quoi concrètement il servait.

Il est aussi fait état de cartographie des risques émergents, de Focus Group sur le central/local, du Piazza QVT.

La question est : est-ce que ces dispositifs, études, comités, présentations PPT, sont efficaces ? Et comment en juger puisque nous n'y avons pas été associés ?

On peut simplement dire que la situation de notre collègue de Troyes, même sans attendre le résultat de l'expertise, (que soit dit en passant nous espérons l'entreprise prendra en charge à 100% sans que personne n'ait à le demander) semble complètement en dehors de la belle théorie décrite ici.

Tous les dispositifs d'alertes ont-ils semblé-t-il dysfonctionné.

Alors, que fait-on, au lieu de s'attaquer aux solutions concrètes qui changeraient la vie des salariés ?

Face à un tel niveau de déni, nous rappelons que la situation que nous connaissons aujourd'hui est un révélateur de ce que nous dénonçons depuis plusieurs années à tous les niveaux.

Contrairement à vos engagements issus de l'article 5.4 l'accord RPS de 2010, d'associer les représentants du personnel, cela fait plusieurs années que les représentants du personnel sont écartés de l'étude des signalements de situations de harcèlement, qu'ils sont également écartés des GPP en amont des projets de transformation. Nous sommes également écartés de cet Observatoire des situations à risque que vous avez décidé de créer.

Enfin, depuis une fameuse recommandation de M. Colin en 2016, nous avons perdu la visibilité sur le suivi des suicides au niveau national.

Quel est le but si ce n'est écarter durablement les représentants des salariés de l'accès à de l'information et plus grave à des signaux faibles voire forts leur permettant de juger de la situation dans laquelle se trouvent réellement les salariés de l'entreprise sur ces sujets et accessoirement de poursuivre Orange pour manquement à ses obligations ?

❖ **Des solutions : 3 leviers ?**

Page 55, vous identifiez 3 leviers sur lesquels se reposer collectivement à la lecture de l'enquête du CNPS et du rapport des médecins.

Ce qui inquiète particulièrement la CFDT, c'est que ces trois leviers nous semblent malheureusement des colosses aux pieds d'argile :

- le manager qui est présenté comme la clé de voûte des conditions de travail ;
- les collectifs de travail qui se seraient renforcés ;
- et enfin le télétravail qui est plébiscité par celles et ceux qui le pratiquent.

Aujourd'hui, nos managers et managers de managers ne disposent plus d'aucune autonomie ni marge de manœuvre, et le manager le plus compétent, disponible et bienveillant n'a souvent plus les moyens d'appliquer les décisions venues d'en haut sans fragiliser le collectif ou les individus.

Concernant les collectifs de travail, ils ne se sont jamais autant délités que depuis la crise COVID-19.

L'accélération des départs non remplacés au sein des équipes, le non-transfert des compétences et l'augmentation du recours à la sous-traitance ont considérablement fragilisé nos collectifs de travail.

Quant au télétravail qui est plébiscité par ceux qui le pratiquent ; encore une fois le télétravail n'est pas ouvert à l'ensemble des postes de travail et, on voit que le télétravail pose de énormes difficultés et que celui-là même doit être l'objet d'un axe de prévention primaire.

Notre entreprise qui avait un supplément d'âme a-t-elle encore les moyens d'intégrer l'humain dans ses réflexions ?

❖ Charge de travail

La CFDT souhaite redonner aux managers et RH la latitude et les moyens de pouvoir piloter la charge de travail des salariés.

Une fois de plus, nous constatons que l'entreprise raisonne toujours à l'envers : on constate ou on prévoit une baisse des effectifs temporaire ou durable dans une équipe ou un département et on essaie comme on peut de voir comment gérer maladroitement la charge de travail en fonction de ceux qui sont là, ce qui occasionne sur charge ou sous charge. Mais on ne s'interroge jamais sur la charge de travail à laquelle on doit faire face et quelles solutions on trouve collectivement pour mettre le bon nombre de personnes en face pour réaliser le travail.

❖ D'autres pistes sont proposées par la CFDT :

Il y a en effet des mesures concrètes qu'on aurait pu facilement rejoindre :

- un accroissement du nombre de psychologues du travail, un par établissement distinct ;
- une réflexion autour du rattachement hiérarchique des préventeurs et leur invitation comme membre de droit ou personne qualifiée dans tous les CODIRS ;
- une refonte de la formation liée à la prévention du harcèlement moral et également du harcèlement moral institutionnel chez Orange, pour les managers et managers de managers ;
- une politique claire de gestion de la charge de travail des équipes en cas de départ définitif ou de situation d'absence temporaire,
- la réintroduction des représentants du personnel dans les GPP ;
- une écoute réelle des médecins en amont des projets de transformation ;
- la mise en œuvre des mobilités solidaires
- etc.

Concernant le Comité de réparation et de réexamen des victimes, il nous paraît important de bien distinguer le processus de réparation du processus de prévention. Pour la CFDT, le bilan et les conclusions de ce comité devront obligatoirement alimenter l'amélioration continue du plan de prévention des risques dans la CPRPPST et au CSEC.

❖ En conclusion

Revenons une dernière fois sur la forme de ce document. Plusieurs slides ont été perçues comme une provocation inédite des représentants du personnel, voire, sont méprisantes pour les salariés, les managers, les RH, les proches des salariés en souffrance, d'autant plus lorsqu'on connaît les conditions dramatiques dans lesquelles nous avons rédigé cette résolution.

Nous nous sommes mêmes demandés si vous étiez vous-même à la recherche de synergies car vous avez emprunté vos pires arguments aux avocats de Messieurs Lombard et Wenès lors de leur procès en appel, avocats payés d'ailleurs par les assureurs d'Orange.

Ou encore si vous vous étiez inspirés des PowerPoint dispensés à l'école du management en 2007/2008 sur les formations Réussir ACT.

Autant de maladresses dans un même document sur le sujet habituellement consensuel de la QVT doivent-elles nous alerter sur la mise en œuvre d'une nouvelle politique délétère pour les salariés d'Orange.

Notre inquiétude est renforcée depuis la dernière communication de l'entreprise sur l'intranet faisant suite à la vidéo de Christel Heydemann. Cet article les informe que les propos des salariés seront désormais modérés sur l'intranet s'ils dépassent les limites jugées acceptables par l'entreprise. Ce n'est certainement pas une solution pour apaiser un climat tendu. Rappelons que le droit d'expression des salariés doit être au contraire favorisé selon l'article 5.5.2 de l'accord RPS.