



# CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris  
Tél : 01 46 79 28 74  
E-mail : [secretariat@cfecgc-orange.org](mailto:secretariat@cfecgc-orange.org)

Réf. : PS/12/01/2024/12/05

ORANGE SA  
1, avenue du Président Mandela  
94745 ARCUEIL CEDEX

**Lettre simple**

À l'attention de Monsieur **Jean-François Fallacher**  
Directeur Exécutif Orange France

Paris, le 05 décembre 2024

**Objet : Renforcement des mesures de sécurité et reconnaissance systématique des incidents en boutiques Orange comme accidents de travail et de service**

Monsieur le Directeur Exécutif,

Les braquages dans les boutiques Orange constituent une menace directe pour la sécurité et le bien-être des salariés. Ces actes, en constante augmentation, laissent des séquelles durables sur le plan psychologique et parfois physique. Nos collègues, qu'ils soient victimes ou témoins directs ou indirects de ces agressions, expriment une peur croissante qui rend leur quotidien professionnel de plus en plus éprouvant.

## **Des séquelles psychologiques indéniables**

Les braquages laissent des traces profondes : troubles anxieux, insomnies, dépressions, et pour certains, une incapacité à reprendre leur poste. Ces conséquences psychologiques ne peuvent être ignorées et nécessitent un soutien adapté ainsi qu'une reconnaissance des traumatismes subis.

## **Recensement des incidents signalés dans les boutiques**

Depuis le début de l'année 2023, les braquages se multiplient, frappant un grand nombre de boutiques Orange à travers la France. Les données recensées pour les années **2023** et **2024** montrent une croissance inquiétante de ces actes violents :

- **Montélimar** : 3 incidents signalés.
- **Ambérieu-en-Bugey, Saint-Paul-lès-Dax, Angoulême, Montrouge (92), L'Isle-d'Abeau, et Brignoles** : 2 incidents chacun.
- **Narbonne, Montbrison, Oyonnax, Ferney-Voltaire, Langon, Montigny-le-Bretonneux (78), Coulommiers (77), Issy-les-Moulineaux (92), Auch, Nîmes Cap Costière, Pamiers** et tout récemment, **Créteil** : 1 incident par boutique.

Ces données démontrent que les braquages ne se limitent pas à une typologie particulière mais affectent des boutiques situées dans des contextes variés, urbains comme ruraux. La répétition de ces événements dans les mêmes boutiques comme Montélimar, qui a connu 2 braquages et 1 cambriolage, ou Angoulême et ses environs, avec plusieurs incidents, souligne la nécessité urgente d'une intervention renforcée.

Ces chiffres ne sont pas qu'un constat statistique : ils traduisent l'insécurité dans laquelle vivent nos collègues. Il est impératif de prendre en compte cette situation dans son intégralité pour protéger les salariés et garantir leur santé.

## Une obligation de résultat pour l'employeur

En tant qu'employeur, Orange a une obligation de résultat en matière de sécurité, comme l'exige le Code du travail : **Article L4121-1**<sup>1</sup>. Cela implique de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger efficacement les salariés. Aujourd'hui, il est impératif d'aller au-delà des mesures préventives et de garantir des résultats concrets et mesurables. Cela passe notamment par :

- **Le renforcement des systèmes de sécurité dans les boutiques**, en incluant des dispositifs adaptés tels que des caméras de surveillance, des agents de sécurité et des sas de sécurité ;
- **La mise en place de formations spécifiques** pour tout le personnel, en présentiel, par des professionnels de la sécurité pour les braquages, et des experts en communication pour la gestion des incivilités ;
- **Un accompagnement psychologique systématique et renforcé** après chaque braquage.

## Des attentes précises et immédiates

En complément de ces mesures de prévention, la CFE-CGC Orange demande que ces agressions soient systématiquement déclarées en **accidents de travail et de service**, comme l'exige le Code de la Sécurité Sociale : **Article L441-2**<sup>2</sup>, ce qui organise une reconnaissance tangible de l'impact de ces violences sur les salariés.

Nous demandons également une meilleure adaptation des conditions de travail pour les boutiques situées dans des zones particulièrement exposées, afin de refléter la réalité des conditions de travail.

## Un enjeu humain et économique

Il est important de souligner que l'insécurité actuelle a aussi des répercussions économiques importantes. Les arrêts maladie prolongés, directement liés aux traumatismes subis, affectent la productivité des équipes.

De plus, les ajustements sur les stocks de téléphones à forte valeur pour réduire le risque de braquages entraînent des pertes commerciales et peuvent détourner les clients vers la concurrence.

Nous vous demandons donc d'agir rapidement et efficacement pour répondre à cette situation préoccupante.

Dans l'attente de vos actions concrètes sur ce dossier, nous restons à votre disposition pour échanger sur les solutions envisageables. Il en va de la sécurité, de la santé et du bien-être de nos collègues.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur Exécutif, l'expression de nos salutations distinguées.

Patrice Seurin  
Délégué Syndical Central

Tristan Lay  
Secrétaire RMN AD



Copies :  
Madame Christel Heydemann, Directrice Générale Orange,  
DRIEETS du 01, 09, 11, 16, 26, 30, 32, 33, 38, 40, 42, 77, 78, 83, 92, et du 94  
DGT

---

<sup>1</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000035640828](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000035640828)

<sup>2</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000006743085](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006743085)