

## SOMMAIRE

Projet de fin d'activité du Centre d'Appels Proactifs Pro de Mulhouse .....	1
Les mesures de sécurité mises en place au sein des boutiques de la DOGNE.....	1
Harcèlement, sexisme, violence au travail : bilan 2023.....	2

### Projet de fin d'activité du Centre d'Appels Proactifs Pro de Mulhouse

#### ✓ Information

Le CAP Pro (Centre d'Appels Proactifs Pro) réalise des campagnes d'appels sortants à destination des clients Pro-PME du segment « cœur de marché ». La prospection est réalisée à partir de cibles fournies par les équipes marketing dans le cadre du déploiement de la Fibre Pro. Ces dernières pesaient 76% en 2022, 85% en 2023, 70% au S1 2024 et 83% au T3 2024. Les campagnes d'appels sont nationales, pour le compte des cinq Agences Pro-PME. Dans le cadre de la dernière refonte du modèle de vente en 2021, le maintien de l'activité avait été acté. Cette décision prenait en

compte l'état d'avancement du calendrier de déploiement de la Fibre et la volonté d'accentuer la démarche proactive d'adressage commercial des clients Pro-PME. A date, le déploiement de la Fibre est réalisé à hauteur de 85% des locaux professionnels et 730 000 accès de clients Pro-PME sont déjà raccordés. Les prises neuves Fibre se raréfient et leurs livraisons sont égrainées, ce qui impose la compilation et le suivi de multitudes de petites cibles clients, en régulière diminution, avec un potentiel de ventes faible.

#### Analyse de la CFE-CGC

L'équipe du CAP Pro de Mulhouse pâtit manifestement d'une navigation à courte vue, sans grande anticipation. Le prévisionnel semble être un grand absent puisque ce service recrutait il y a encore peu de temps. Nous prenons acte que la réinternalisation des campagnes n'a pas suffi à sauver ce service, faute de perspectives encourageantes sur un marché désormais mature. La CFE-CGC restera attentive aux accompagnements et repositionnements des salariés au

sein des métiers de la relation client, en sachant que la pérennité de ces postes est loin d'être garantie. Pour certains, cette fermeture succède à une autre... fermeture, imposant à nouveau une mobilité fonctionnelle et géographique. A l'évidence, l'insécurité professionnelle prospère sur un terreau favorable, celui de la réduction des coûts par l'externalisation des activités, au grand dam des personnels et des élus.

**Rien n'est permanent, sauf le changement...**

### Les mesures de sécurité mises en place au sein des boutiques de la DOGNE

#### ✓ Information

Déclaration préalable sur les Conditions de travail pour les contrats d'apprentissage au sein de l'AD, [Cliquer ICI](#)

Les braquages avec violences dans les boutiques Orange sont en nette augmentation depuis 2 ans. Au-delà des pertes matérielles, ces attaques laissent des séquelles psychologiques et physiques aux salariés souvent pris pour cible. Lors des échanges qu'ils ont avec les représentants du personnel, ils font part de leurs peurs, se demandant chaque

jour si leur lieu de travail sera le prochain à être attaqué. Le choc émotionnel et la peur vécus lors des braquages laissent souvent des traces : troubles anxieux, insomnies et parfois même dépression. Il n'est pas rare que certains soient incapables de retourner au travail, demandent à changer de poste pour éviter tout nouveau traumatisme.

## Analyse de la CFE-CGC

Orange, en tant qu'employeur, a l'obligation de garantir non seulement la sécurité de ses boutiques, mais aussi celle de tous ses salariés. Cette obligation de résultat signifie que l'entreprise doit prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger efficacement son personnel contre ces braquages violents. Cela inclut non seulement le renforcement des systèmes de sécurité, mais aussi la mise en place de formations adaptées et d'un suivi psychologique systématique après chaque incident.

Face à ces violences, la solidarité entre collègues, syndicats et employeurs est primordiale. Orange a bien mis en place un accompagnement pour les victimes de violences, cependant la CFE-CGC s'interroge sur le niveau de prévention mis en place

pour empêcher les braquages. Les arrêts maladie liés au traumatisme subis induisent une baisse de productivité, et des répercussions économiques importantes. La réduction des stocks de téléphones à forte valeur, visant à dissuader les braquages, affecte les performances commerciales des boutiques, forçant certains clients à se tourner vers la concurrence.

La CFE-CGC réclame d'Orange plusieurs mesures : **une reconnaissance en accident de travail des arrêts liés à ces agressions**, un investissement accru dans la protection des employés, et une adaptation des objectifs commerciaux des boutiques situées dans les zones à risques.

## Harcèlement, sexisme, violence au travail : bilan 2023

### ✓ Information

On remarque que depuis 2016 (40 cas), il y a bel et bien une hausse constante et régulière des signalements pour harcèlement et violence au travail, avec un pic significatif atteint en 2023 (157 cas). En sept ans, une inflation de près de 400% ! Aucun périmètre n'échappe à cette inflation des comportements inappropriés et répréhensibles.

Le harcèlement, le sexisme et la violence au travail sont des problématiques interconnectées qui nécessitent des politiques claires et des actions concrètes de prévention pour créer un environnement sain et respectueux. Il serait bénéfique d'inclure le racisme dans les bilans futurs pour adopter une approche plus complète des comportements inappropriés au travail. Cela contribuerait à promouvoir une culture d'inclusion et de respect pour tous les employés.

## Analyse de la CFE-CGC

A l'aune de ce bilan, les signalements relatifs au harcèlement, au sexisme et à la violence au travail n'ont jamais été aussi nombreux. Après une baisse observée en 2020 et 2021, un net rebond a été constaté en 2022, suivi d'une nouvelle augmentation en 2023. Le canal de référence pour ces signalements reste le ZZZHSVT, suivi de très près par les équipes RH. Concernant la DO, nous déplorons un signalement de plus par rapport à 2022 (9 cas). Même si

certaines entités comme Orange Innovation ont réussi à inverser la tendance, force est de constater que cette recrudescence des alertes et signalements est traitée à travers des grilles de lecture et d'investigations qui échappent aux élus. Des causes et dérives peu ou prou similaires n'entraînent pas les mêmes sanctions. Au-delà des chiffres, des différences d'appréciations, des condamnations à géométrie variable qui posent question...

### Prochain CSEE DOGNE à SCHILTIGHEIM (Strasbourg) du 27 au 29 novembre 2024

<b>VOS REPRESENTANTS CFE-CGC ORANGE VOS</b>	<b>Élus CSEE DO GNE:</b> AD GNE: Sami BOUSLIMI A2P GNE: Alexandre ROBLOT A2P GNE: Ychena HEDDOUCHE DE DO GNE: Bertrand GEILLER UCI Est: Mourad KHANNOUSSI UCI Nord: Olivier Marcus USC: Dabia BENMOUFFOK	<b>Élus suppléants CSEE :</b> AD GNE : Leïla BELAYACHI AD GNE : José FIGUEIREDO A2P GNE : Leïla HAMMICHE DE GNE : Isabelle GABRY DOMP GNE : David ATADEGNON UCI Nord : Djamel REJDAL USC GNE : Florence TAVERNE	<b>Commissions CSEE :</b> <b>Emploi Formation :</b> Olivier MARCUS et Alexandre ROBLOT <b>Egalité pro :</b> Isabelle GABRY et Christine BONDUELLE <b>Handicap :</b> Corine OURIAGHLI et Ychena HEDDOUCHE <b>ASC :</b> Vinciane LASSELIN et Rachid BOUDAUD <b>Restauration :</b> Stéphanie VERCRUSSE <b>Des marchés :</b> Bertrand GEILLER <b>Projets Economie Evolution des marchés :</b> Bertrand GEILLER et Emmanuel ANGLLO
	<b>Représentant syndical :</b> Marc LEPIN	<b>Rédacteur :</b> Nordine BELGUEBLI	



**CHOISISSEZ  
CEUX  
QUI  
AGISSENT !**

Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement :  
[url page web de l'établissement]

www.cfecgc-orange.org  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

