



FÉDÉRATION NATIONALE DES SALARIÉS DU SECTEUR
DES ACTIVITÉS POSTALES ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS CGT
263, rue de Paris - Case 545 - 93 515 Montreuil Cedex
Tél. 01 48 18 54 00 • Fax 01 48 59 25 22 • www.cgt-fapt.fr • fede@cgt-fapt.fr

Montreuil le 9 juillet 2013

Orange/CNSHSCT des 26 et 27 juin 2013

Sans emploi pas de prévention primaire

La création de 10 000 emplois, sur 3 ans en 2010, bien qu'insuffisante, a apporté une bouffée d'oxygène à tous les salariés de l'entreprise, leur permettant de retrouver une situation « quasi normale » de travail. La direction nomme cela l'apaisement.

Voilà donc la preuve que l'emploi est un élément essentiel dans la prévention primaire au sein de l'entreprise, de nature à préserver la santé physique et psychique des salariés, qui rappelons le, est une obligation légale incombant à l'employeur.

Pour autant les besoins en emploi étaient tels, qu'aujourd'hui les remontées des services sont à nouveau extrêmement préoccupantes.

Les suppressions d'emplois, 7 000 d'ici à 3 ans, sont à elles seules un facteur de risques important pour tous les salariés.

Pour tous ceux qui restent dans l'entreprise, la charge de travail va augmenter avec ses conséquences : pressions, qualité de service abaissée, surveillance, mise en concurrence des salariés...

Face à cette situation, la direction mesurant les risques, entame une opération de propagande pour faire accepter le fait que la situation est inéluctable.

La prévention primaire ne s'accommode pas de suppression d'emploi. Les choix économiques de l'entreprise ne peuvent se cantonner à l'unique reversement de dividendes aux actionnaires.

C'est en ce sens que la CGT fait la proposition de transférer 38cts de dividende par action au profit de la création de 15 000 emplois.

Point sur le système d'information

Le SI (système informatique) à FT est un des sujets d'insatisfaction majeur chez les salariés, générateur de risques psychosociaux. Le cabinet Technologia l'avait mis en avant en 2010, l'étude du cabinet Secafi l'a confirmé en 2012.

Depuis plusieurs années la CGT dénonce les dysfonctionnements récurrents du SI. Face à cela la direction annonce la mise en place de « boucles de qualité », Mais elle continue à déployer des outils informatiques sans les présenter en CHSCT et/ou en CE.

Une autre caractéristique significative est la volonté de la direction de travailler prioritairement sur des logiciels ayant pour unique but de développer la productivité et de supprimer des emplois (OPTIM, Portail Technicien, COME...).

Dans les centres d'appels, le SI cristallise de nombreuses critiques : applications pléthoriques, ergonomie insatisfaisante, dysfonctionnements multiples et variés, pannes ...qui concourent à l'alourdissement de la charge de travail des salariés. Autant d'éléments qui obligent les salariés à s'adapter sans cesse pour satisfaire au mieux les clients.

La CGT a rappelé à la direction que comme le prévoit le code du travail, ce sont les outils qui doivent être adaptés à l'homme et non l'inverse.

La CGT demande l'ouverture de négociations sur le SI. La Direction s'y était engagée dans le cadre des accords de 2010, mais n'a jamais rien fait.

Rapport sur le pôle enquête

Suite au suicide, il y a plusieurs semaines, d'un collègue de Pau sous le coup d'une enquête interne, Stéphane Richard avait missionné Jean François Colin pour analyser le rôle des Pôles Enquêtes (PE) dans ce drame, mais aussi de façon plus globale.

La première partie du dossier présenté au CNSHSCT par M. Colin a confirmé ce que la CGT dénonce depuis plusieurs années. Des cas récurrents de dérives et de débordements des prérogatives des P.E. Les exemples ne manquent pas : association du PE en qualité d'expert entreprise à une expertise CHSCT, droits fondamentaux des salariés bafoués

(défense...), méthodes « policières » exercées par les PE lors des auditions, transmission des enquêtes au conseil de discipline...

La seconde partie du dossier a reposé sur une série de propositions de mesures d'encadrement relatives à la saisine des PE, aux convocations des salariés devant les PE, à la communication des informations recueillies, aux conditions de déroulement de l'entretien et à l'information générale des salariés et des représentants du personnel sur le rôle des PE.

Malgré ces nouvelles mesures d'encadrement qui semblent aller dans le bon sens, la CGT a réaffirmé qu'elle était défavorable aux immixtions des PE dans les procédures disciplinaires et a demandé que les interventions de cette structure se cantonnent au seul cadre de l'amélioration de la sincérité et de l'intégrité de l'information financière du groupe.

La direction a assuré qu'elle appliquerait ces mesures d'encadrement et qu'un suivi régulier sera fait au CNSHSCT.

Point sur les nacelles

Suite à l'accident à l'UI Pays de Loire et à la découverte de non-conformité des nacelles TIME, l'Inspection du travail d'Angers avait mis en demeure la direction d'exécuter des modifications, en particulier sur l'absence de verrouillage du portillon du panier qui avait été à l'origine de l'accident.

L'UI Marseille ayant déposé un avis de danger grave et imminent sur le sujet, il s'est avéré que cette non-conformité touchait tous les modèles de nacelle Time mais aussi certaines de France Élévateur, soit plus de 500 nacelles du parc FT.

Les modifications ont été effectuées et validées par un cabinet de contrôle. L'Inspection du travail d'Angers a levé sa mise en demeure le 25 juin. La direction s'est engagée à ce que toutes les nacelles Time et France Élévateur concernées soient modifiées dans les 6 mois à l'occasion des visites périodiques. La CGT a demandé l'accélération de l'échéancier compte tenu de la dangerosité de l'absence de verrouillage du portillon du panier, dangerosité qui existe toujours malgré le port du harnais.

La CGT a relevé des différences entre les documents fournis au cabinet de contrôle et le manuel d'utilisation présent dans les nacelles. Plus particulièrement sur l'utilisation obligatoire ou non de ce harnais. La direction s'est engagée à lever le voile sur cette disposition.

Une question est restée sans réponse : Comment se fait-il que des nacelles hors normes puissent être ainsi écoulées sur le marché ? **Pour la CGT l'une des raisons est que la direction axée sur une politique d'économie n'effectue plus aucun contrôle de ce qu'elle achète et s'en remet à son fournisseur. C'était le cas hier pour l'imprégnation des poteaux bois, c'est le cas aujourd'hui pour la conformité des nacelles. Et demain ?**

D'autre part la CGT attend toujours le résultat du test des « nacelles 12m » testées dans trois UI.

La CGT a demandé une nouvelle fois que le choix des nacelles au catalogue soit beaucoup plus diversifié (modèles, constructeurs), pour que chaque UI puisse choisir son matériel, en fonction de ses besoins et pour qu'un incident sur un modèle de nacelle n'immobilise pas les 3/4 du parc FT.

Point sur les poteaux

Suite aux expertises réalisées en UI Limousin Poitou Charente et UI Rhône Durance, avec essai de plusieurs outils de test, la direction indique ne pas être en capacité de savoir quelle est la meilleure manière de tester les poteaux. Que d'années perdues motivées pour satisfaire une politique de réduction des coûts, puisqu'en 1997 la direction FT de l'époque avait validé un appareil Polux qui est utilisé dans de nombreux pays : validation restée sans suite. Aujourd'hui des cabinets d'expertise et la CGT estiment que cet appareil est toujours le plus fiable sur le marché. La direction a annoncé qu'elle allait enfin rencontrer les constructeurs dont Polux.

En attendant la direction veut faire effectuer les tests avant ascension avec une « perche cravate ». Pour la CGT ce test n'est pas fiable et difficile à mettre en œuvre, elle le refuse et demande l'interdiction d'ascensionner tous les poteaux inaccessibles nacelles.

La CGT a proposé d'adopter une résolution pour appuyer l'alerte qui avait été faite au CNSHSCT du 30 septembre 2011. La CFDT, FO et la CGC estimant que la direction avait pris le sujet en compte, seules quelques préconisations ont pu être émises en commun.

Le choix de généraliser l'abaissement des PC inaccessibles nacelles à hauteur d'homme est acté, mais la CGT déplore qu'aucun budget ne soit alloué à cette activité et que tout soit basé sur une politique volontariste des UI. De ce fait les résultats vont encore être très longs. La CGT a demandé que la hauteur d'homme soit fixée sur tout le territoire à 1m50, cette hauteur non seulement permettra à tous les salariés d'intervenir en ayant les pieds au sol, mais aussi de manière ergonomique pour le travail des bras. Mais là aussi la direction laisse le choix aux UI.

Bilan des accidents 2012 FTSA

Ce bilan fait apparaître une hausse des accidents de travail aussi bien chez FT (+12%) que chez les sous-traitants (+19%). Parallèlement le nombre de jours d'arrêt de travail par accident est lui aussi en augmentation de 4% (63 jours). Cette tendance infirme la baisse enregistrée en 2011 par rapport à 2010. La CGT la juge inquiétante et fait un lien avec les conditions de travail qui se sont à nouveau détériorées. Pour ce qui est de la sous-traitance 3% des salariés sous-traitants en sont victimes, contre 1,4% chez FT, cela démontre bien qu'en externalisant les activités (plus particulièrement en UI), la direction sous-traite une partie des risques.

Les conditions de travail et la sécurité des intervenants (FT ou sous-traitants) doivent être prises en compte immédiatement. Les affaires trainent depuis trop longtemps déjà et il ne faudrait pas revivre les événements tragiques de décembre 2011 à Marseille. Dans toutes les UI les directions doivent répondre aux demandes des CHSCT et des organisations syndicales.

Rapport Annuel 2012 d'activité des Médecins du Travail

Pour la CGT à la lecture de l'ensemble des rapports, la mise en place de mesures de prévention primaire au sein de l'entreprise est une véritable nécessité.

Le climat social reste fragile, la confiance dans l'entreprise n'est pas restaurée. Des salariés sont encore en souffrance et craignent pour leur avenir.

Les managers disent toujours être confrontés à des injonctions paradoxales, où on leur demande de ménager les individus tout en leur fixant des objectifs qui ne diminuent pas et/ou augmentent. Ils se plaignent de sous effectifs.

Les salariés se plaignent toujours d'un manque de reconnaissance qui vient s'ajouter à l'impossibilité de produire un travail bien fait. Les métiers de la vente apparaissent aux yeux des médecins comme des métiers à risque. Usure professionnelle, manque de marge de manoeuvre, part variable vendeur inéquitable, agressions, sont les thèmes qui remontent fréquemment aux médecins.

L'entreprise est seule responsable de cette situation. La suppression de 7 000 emplois et le non remplacement des TPS va l'aggraver. L'organisation du travail doit être revue, avec des emplois nouveaux à la clé.

Les médecins chiffrent à plus de 10% les salariés exposés à des risques de TMS (troubles musculo squelettiques). La même alerte figurait déjà sur le rapport 2011. Le risque TMS est de loin le premier risque de maladie professionnelle à FT. Le nombre de maladies reconnues liées à ce risque a plus que doublé entre 2011 et 2012. Aujourd'hui la seule mesure de prévention mise en place consiste en une formation sur le bon positionnement du salarié sur son poste de travail.

Ne pas traiter ce risque TMS, c'est s'exposer à un nouveau problème de santé publique. La CGT a demandé qu'une analyse plus fine des salariés reconnus et des salariés exposés aux TMS soit faite afin de mettre en face de chaque métier l'action de prévention appropriée.

Ce n'est pas nouveau mais la problématique des « Open Space » (bruit, chaleur promiscuité...) est ressortie. La CGT a demandé une nouvelle fois que ce sujet soit inscrit à l'ordre du jour du CNSHSC. La direction fait la sourde oreille et se cache derrière une négociation en cours sur le travail en milieu tertiaire. Pour la CGT il est clair que les problématiques rencontrées entrent bien dans le domaine HSCT et que ce point doit être vu en CNSHSC.

Concernant les infirmier(e)s, dans les années à venir, en application de la réforme de la médecine du travail (que la CGT a combattu) et sous certaines conditions, certaines tâches des médecins vont leur être confiées. Le médecin coordonnateur, comme la direction y sont particulièrement favorables. Pour la CGT cela s'inscrit dans la mise en place d'une médecine du travail à moindre coût. Pour atteindre cet objectif la direction s'appuie sur le niveau actuel hétéroclite de classification des infirmier(e)s (2-3 à 3-3) et sur la promesse de promotions qui auraient dû intervenir depuis longtemps.



Rapport Annuel d'activité 2012 des AS : Assistants(es) Sociaux (ales)

La CGT se félicite de la présentation en CNSHSC de ce premier rapport au niveau Orange France. Rapport dont notre organisation syndicale était demandeuse depuis la nomination d'une assistante sociale coordonnatrice en 2010.

Il fait apparaître que 12% de l'effectif national d'Orange France (11 772 salariés) a eu recours à un AS en 2012, dont 5 017 nouveaux demandeurs. Ces chiffres démontrent la nécessité et le besoin pour le personnel d'avoir des AS à leur écoute et prêts à répondre à leur sollicitation.

Les demandeurs bénéficiant du statut de travailleurs handicapés ont doublé en 2012 (1 503 contre 709 en 2011). Cette très forte augmentation interpelle la CGT quant à la prise en compte de cette catégorie de personnel dans le milieu du travail.

Aujourd'hui un assistant social prend en charge un effectif qui oscille entre 900 et 2 600 salariés, sur des périmètres géographiques inégaux, ce qui rend très difficile les conseils par anticipation. C'est pour cela que la CGT a demandé des recrutements supplémentaires pour obtenir plus de proximité et de prévention primaire.

Elle a rappelé la nécessité de valoriser le rôle des AS, en particulier envers les DUO. Elle a dénoncé le fait qu'aucune perspective de carrière n'était prévue aujourd'hui et a demandé la prise en compte de cette revendication.

La CGT a demandé que le prochain rapport national, soit segmenté par DO et Divisions. Elle invite les CHSCT à faire une demande de présentation d'un rapport local.

Point sur la commission relation client

L'amélioration des conditions de travail dans les CCO, AD, AVSC est toujours d'actualité. La commission a relevé que la déclinaison des accords au niveau local n'était toujours pas réalisée. C'est regrettable, notamment sur l'organisation du travail car cela aurait pu permettre de régler des problèmes.

Aussi, aujourd'hui il est urgent que la direction prenne des mesures concrètes pour répondre aux exigences des personnels, souvent usés et fatigués.

Exigence de revalorisation du métier de conseiller client par dans un premier temps : une classification supérieure et l'arrêt des refontes des grilles horaires qui ont des conséquences sur la vie privée et professionnelle des salariés.

Concernant OPEN, en dépit de toutes les alertes locales et nationales de la CGT aussi bien en amont qu'en aval du projet, force est de constater que la direction refuse à remettre en cause ses pratiques et cela, même quand la santé physique et psychique des salariés s'en ressent.

La réalité d'aujourd'hui dans les métiers de la relation client c'est le mépris vis à vis des salariés et de leurs représentants. Ainsi parallèlement à la réunion de la commission, la Direction de la Relation Client Grand Public organise des rencontres pour parler des mutualisations des AVSC et CCO !!!

Objectifs disproportionnés, système informatique multi défaillant, horaires déstructurant, de plus en plus de multi compétence exigée : ce n'est pas avec cela que la direction mettra fin à la souffrance au travail.

Pour la CGT il apparaît clairement que la direction nationale de la relation client n'a toujours pas ôté ses œillères dans sa conception de la politique sociale. Elle se contente de recycler l'existant tout en soignant il est vrai, son image de marque.

Préserver la santé physique et psychique des salariés : assez de paroles, des actes concrets !

Partout exigeons des créations d'emplois, l'embauche des apprentis

Déclaration Préalable

La CGT alerte la direction sur la situation de plus en plus difficile des salariés.

L'apaisement social se décline au passé et le mérite en revient en tout cas aux 10 000 créations d'emplois gagnés par les salariés.

L'enquête du début d'année pour le CNPS confirme de notre point de vue l'existence importante d'une souffrance au travail des salariés dans le groupe, contrairement à tous les baromètres sociaux de la direction.

Et si la direction veut à tout prix continuer à parler d'apaisement social, c'est pour mieux masquer la situation qui se dégrade quotidiennement.

La succession de drame survenue ces dernières semaines nous conforte dans l'idée d'une absence totale de prévention primaire. Attendre le 19 septembre pour aborder un sujet aussi grave n'est pas rassurant.

Alors que depuis plusieurs mois les élus CGT vous interpelle sur la dégradation des conditions de travail dans les CSRH et notamment celui de Lannion, la direction a ignoré ces alertes, y compris celle du médecin du travail après la visite de 15 salariés. Aussi ces derniers ont décidé d'agir ce 27 juin par la grève.

Votre responsabilité est entière dans cette situation que vous avez créée.

Les réorganisations reprennent de plus belles que ce soit en DO ou sur les divisions.

Spring dans les UPR. Spring à SCE avec perspectives de mobilités forcées vers les filiales pour passer les personnels sous des conventions différentes ; à ce sujet les personnels de SCE, d'Equant et NRS se mobilisent comme à Rennes pour poser leurs exigences.

Fermures de boutiques, changements d'horaires, regroupements de services envisagés comme les CCO et AVSC. Le lean management réapparaît avec le Kaisen et des documents pour l'amélioration continue

La poursuite de la stratégie de l'entreprise qui vise à dégager des marges uniquement pour reverser des dividendes aux actionnaires conduit aux mêmes effets qu'en 2009. 7000 suppressions d'emploi d'ici à 3 ans et 30000 départs en retraite d'ici 2020.

Les salariés font état de la surcharge de travail, de la gestion du personnel par le flicage, l'infantilisation qui revient en force avec les conséquences que nous connaissons tous. Le 13 juin encore les salariés vous ont dit combien votre politique est mauvaise

Le travail est organisé pour faire assumer et subir aux salariés les conséquences du déficit en emploi planifié par la direction.

Autant de raisons qui ne sont pas exhaustives et qui justifient notre alerte.

Quand au contexte dans lequel se déroule notre CNSHSCT, il est marqué par une actualité qui tourne autour du rôle présumé du PDG dans l'affaire Tapie

Le maintien du PDG décidé par le gouvernement n'est pas glorieux : pour mémoire il est mis en examen pour « escroquerie en bande organisée » dans le cadre de l'enquête sur l'arbitrage contesté ayant mis fin au contentieux entre Bernard Tapie et le Crédit Lyonnais. Dans une période extrêmement trouble, le mélange du monde des affaires aux affaires du monde, alimente le « tous les mêmes, tous pourris », permettant ainsi à l'extrême droite de relever la tête. Nous n'oublions pas, malheureusement, qu'il y a deux semaines à peine un jeune homme de 19 ans était tué par cette même extrême droite.

Cette " affaire " révèle le cynisme incroyable dont peut faire preuve le capitalisme. Maintenir à la tête de France Télécom une personne mise en examen pour des motifs graves a, notamment, pour conséquence une augmentation de la valeur de l'action de + de 4%.

La CGT réaffirme qu'elle est mobilisée d'abord pour l'avenir du personnel, pas celui du PDG.

Le souci est la mise en œuvre d'une prévention primaire pour la préservation de la santé physique et psychique des salariés.

Cette prévention passe en premier lieu par le recrutement de personnels !

C'est en ce sens que la CGT fait la proposition de transférer 38cts de dividende par action au profit de la création de 15000 emplois. Quelle perspective enthousiaste pour les salariés de l'entreprise et pour tous les jeunes qui attendent un emploi

Une urgence pour France Telecom !