



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

France Télécom

Question écrite n° 25198

Texte de la question

Mme Sylvie Pichot attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les avancées réalisées par le groupe Orange France Télécom en termes de pratiques managériales. Après la crise sociale traversée par le groupe Orange France Télécom, qui avait conduit à une vague de suicides au sein du personnel en 2008 et 2009, des mesures d'urgence avaient été mises en place pour améliorer le climat au sein de l'entreprise et mettre fin à des pratiques managériales particulièrement déshumanisantes pour les salariés. Quatre ans plus tard, elle lui demande de bien vouloir lui indiquer si des évaluations ont été réalisées pour mesurer l'amélioration du climat au sein du groupe Orange France Télécom et si des références objectives de cette amélioration peuvent lui être apportées.

Texte de la réponse

Suite à la crise sociale traversée par le groupe Orange France Télécom et en accord avec les organisations syndicale, un cabinet d'expertise a été missionné en octobre 2009 afin : - d'enquêter auprès des 102 000 salariés par l'envoi d'un questionnaire auquel plus de 80 % des salariés ont répondu, - d'assurer des entretiens individuels avec un échantillon représentatif de 1 000 salariés à partir de novembre 2009, - d'effectuer des analyses documentaires [rapports d'expertises précédents, rapports du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), du médecin du travail, etc.]. Parallèlement, le groupe Orange France Télécom a entrepris plusieurs négociations et plusieurs chantiers de rénovation sociale portant notamment sur : la prévention du stress au travail, les conditions de travail, l'articulation vie privée/vie professionnelle, - l'accompagnement des mobilités. Les syndicats SUD, CFDT, CGC et CFTC, ont signé le 6 mai 2010 un accord sur le stress au travail et un accord sur le fonctionnement des instances représentatives du personnel (IRP). L'accord sur le stress au travail prévoit notamment la mise en place d'un comité national de prévention du stress avec une compétence Groupe, composé de 12 membres désignés par les organisations syndicales représentatives. Il se réunit deux fois par an et a notamment pour mission de : - travailler sur une méthodologie commune d'approche des risques psychosociaux (RPS) qui pourra être démultipliée dans le groupe ; - superviser l'enquête périodique qui doit être menée tous les trois ans afin de réaliser un diagnostic partagé des RPS, avec le recours à un expert indépendant sur la base d'outils scientifiques validés ; - à partir du résultat de l'enquête, émettre des recommandations concourant à alimenter le plan d'actions pluriannuel élaboré par la direction du groupe ; - suivre la réalisation du plan pluriannuel, les indicateurs de suivi et les engagements sur la responsabilité sociale de l'entreprise ; - débattre du futur baromètre social. La CFDT, FO, la CFTC et SUD ont par ailleurs signé un accord sur le versement d'un intéressement supplémentaire de 600 euros par salarié au titre des résultats 2009 tandis que SUD, FO et la CFDT, majoritaires à eux trois (57 % des voix), ont aussi signé l'accord sur les salaires pour 2010, qui prévoit en moyenne 3 % d'augmentation générale et individuelle. Un accord portant sur l'articulation vie privée/vie professionnelle et l'accompagnement des mobilités ont également été signés le 5 mars 2010. S'agissant de l'accord dit « mobilité », il prévoit notamment : - des mobilités reposant essentiellement sur le volontariat. La mobilité géographique imposée devient exceptionnelle, les mobilités fonctionnelles imposées résulteront de la disparition prévisible de métiers au sein de l'entreprise (évolutions

technologiques par exemple) ; - une stabilité géographique garantie pour les salariés à moins de trois ans de la retraite ; - un partage avec les instances représentatives du personnel (IRP) des aspects économiques des projets de restructuration, des évolutions, passées et à venir, des emplois et de leur localisation ; - un entretien d'évolution professionnelle pour chaque salarié tous les deux ans (bilan et projet professionnel) ; - une proposition de trois postes de niveau équivalent dont au moins deux sur le bassin d'emploi en cas de fermeture de site ou de service. Concernant l'accord dit « vie privée », il prévoit notamment : - des marges d'autonomie pour que les personnels encadrants puissent prendre en compte les situations personnelles des salariés et aménager leurs horaires ; - deux expérimentations sur des centres d'appels pour adapter les horaires aux demandes individuelles en respectant les horaires d'ouverture ; - des demandes de temps partiel qui seront traitées de manière à répondre le plus favorablement possible ; - un financement de deux crèches interentreprises un à Bordeaux et une à Lyon. De plus, un accord sur l'organisation du travail a été signé le 29 septembre 2010 avec la CFDT, la CFE-CGC et la CFTC suivi le 7 juillet 2011 par un accord sur des expérimentations en vue d'améliorer les conditions de travail a été signé avec la CFDT, la CGT et la CFTC. Le ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social reste vigilant quant à l'évolution des relations sociales au sein du groupe Orange France Télécom.

Données clés

Auteur : [Mme Sylvie Pichot](#)

Circonscription : Mayenne (1^{re} circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25198

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Ministère attributaire : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 avril 2013](#), page 4385

Réponse publiée au JO le : [17 décembre 2013](#), page 13319