

Accord portant sur la Qualité de Vie et des Conditions de Travail des salariés du Groupe Orange en France

23 avril 2026

La société Orange SA, 111, quai du Président Roosevelt, 92130 Issy-les-Moulineaux, et les sociétés françaises entrant dans le champ d'application du présent accord, représentées par Vincent LECERF, agissant en sa qualité de Directeur Exécutif en charge des Ressources Humaines Groupe, et dûment mandaté à cet effet,

d'une part,

Et les Organisations Syndicales Représentatives dûment mandatées et représentées respectivement par :

- pour la CFDT F3C :

- pour la CFE-CGC ORANGE :

- pour la CGT FAPT :

d'autre part.

Note :

Dans le présent accord, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique, indépendamment du genre.

Sauf précision contraire, le terme « salarié », utilisé au singulier ou au pluriel, est utilisé au sens générique, indépendamment du statut de la personne. Le terme peut donc désigner indépendamment un salarié de droit privé, un fonctionnaire ou un agent de droit public.

SOMMAIRE

SOMMAIRE	4
Préambule	6
Lexique	8
Champ d'application de l'accord	9
CHAPITRE 1 - Cadre général	10
Article 1 - Définition de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail	10
Article 2 - Acteurs de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail et leurs missions	10
Article 3 - Pluridisciplinarité	11
CHAPITRE 2 - Démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels	13
Article 4 - Méthodologie et documents de référence.....	13
4.1. Démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels	13
4.2. Démarche d'évaluation différenciée des risques en fonction du sexe.....	13
4.3. Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail (SMSST)	14
4.4. Documents de référence	14
4.4.1. Document d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP).....	14
4.4.2. Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIPACT)	15
4.4.3. Plan de prévention	15
Article 5 – Prévention des risques professionnels : risques physiques et risques psychosociaux.....	15
5.1. Prévention des risques physiques.....	15
5.2. Prévention des risques psychosociaux.....	17
5.3. Prévention des risques de conduites addictives en milieu de travail.....	20
5.3.1. Définition d'une addiction	20
5.3.2. Intégration des conduites addictives dans la démarche d'évaluation des risques professionnels	20
5.3.3. Développement d'une culture de prévention des conduites addictives en milieu de travail	20
5.3.4. Actualisation des compétences des acteurs des Services de Prévention et de Santé au Travail	21
5.3.5. Prise en charge des situations de conduites addictives en milieu de travail	21
Article 6 - Gestion des crises	21
6.1. Gestion des événements climatiques	22
6.2. Gestion des crises sécuritaires	22
6.3. Gestion des cyberattaques	23
6.4. Gestion des crises sanitaires	23
CHAPITRE 3 – Accompagnement des évolutions du travail	24
Article 7 – Charge de travail.....	24
7.1. Evaluation et régulation de la charge de travail	24
7.1.1. Evaluation et régulation de la charge de travail au quotidien par les managers de proximité, à la maille de l'équipe.....	24
7.1.2. Evaluation et régulation de la charge de travail par les managers de managers et leurs interfaces	25
7.1.3. Evaluation et régulation de la charge de travail dans le cadre d'un projet de réorganisation... ..	26
7.2. Prendre en charge les signalements de difficultés individuelles.....	26
7.3. Droit à l'indisponibilité numérique.....	27
Article 8 - Accompagnement responsable des projets de réorganisation	27
8.1. Démarche	27
8.2. Mise en œuvre et acteurs	28
Article 9 - Prévention de la désinsertion professionnelle et maintien en emploi.....	29
9.1. Agir en amont par des actions de prévention tout au long du parcours professionnel	29
9.2. Etablir un bilan de l'état de santé de la population suivie par les SPST	30
9.3. Repérer les situations.....	30

9.4.	Informier et former les salariés, la ligne managériale et les RH	30
9.5.	Accueillir et accompagner les salariés de retour suite à une absence longue durée	31
9.6.	Organiser des « rendez-vous de liaison »	31
9.7.	Faciliter la recherche de solution de reclassement des salariés en inaptitude	32
	Article 10 - Mode de travail hybride	32
	Article 11 – Prise en compte des impacts de l’Intelligence Artificielle sur les conditions de travail.....	33
	Article 12 – Prise en compte des impacts de l’ambiance thermique sur les conditions de travail	34
	CHAPITRE 4 - Information et formation à la QVCT et promotion de la santé au travail	36
	Article 13 - Programme de formation	36
	Article 14 - Agenda Santé, Sécurité et Qualité de Vie et des Conditions de Travail.....	36
	CHAPITRE 5 - Dispositifs d’accompagnement, de soutien et d’amélioration des conditions de travail.....	38
	Article 15 - Médiation	38
	Article 16 - Dispositif de traitement des signalements de Harcèlement, Sexisme et Violences au Travail. 38	
	Article 17 - Dispositif d’écoute et de soutien psychologique	39
	Article 18 - Dispositifs visant à prévenir et agir face aux conduites suicidaires	39
18.1.	Dispositifs de prévention.....	40
18.2.	Dispositif d’accompagnement post-événement	40
	CHAPITRE 6 – Dispositions finales	41
	Article 19 – Entrée en vigueur et durée de l’accord.....	41
	Article 20 – Non-cumul des dispositifs ayant le même objet ou la même cause.....	41
	Article 21 – Adhésion à l’accord.....	41
	Article 22 – Suivi de l’accord et indicateurs de suivi	41
	Article 23 – Révision de l’accord	43
	Article 24 – Notification de l’accord	43
	Article 25 – Dépôt et publicité de l’accord	43
	Annexe 1 – liste des sociétés auxquelles s’applique l’accord.....	45
	Annexe 2 – Couverture par les accords Orange en vigueur des thématiques QVCT telles que définies par l’ANACT (à la date de la signature du présent accord)	46
	Annexe 3 - Facteurs de risques psychosociaux (Source INRS)	47
	Annexe 4 – Processus HSVT.....	48
	Annexe 5 – A titre indicatif, indicateurs pour l’année 2025 (à la date de signature de l’accord)	49

Préambule

La qualité de vie et des conditions de travail constitue un pilier fondamental de notre politique sociale et un levier essentiel de performance durable pour Orange. Dans un environnement en constante évolution, marqué par des transformations technologiques, organisationnelles et sociétales, nous réaffirmons notre engagement à placer au cœur de notre stratégie les conditions d'organisation du travail permettant aux salariés d'exercer pleinement leur métier et de réaliser un travail de qualité dont ils puissent être fiers.

Le présent accord traduit notre ambition collective de créer un cadre de travail où chaque salarié peut s'épanouir professionnellement, préserver sa santé et contribuer pleinement à la réussite de l'entreprise. Il s'inscrit dans la continuité de notre histoire sociale et de nos engagements en matière de responsabilité sociétale.

Notre démarche repose sur trois convictions fortes :

- la prévention comme priorité absolue. Nous privilégions une approche proactive visant à identifier et traiter les risques à leur source, qu'ils soient physiques ou psychosociaux. Cette prévention primaire s'appuie sur une évaluation rigoureuse et régulière des risques professionnels, intégrée à tous nos processus décisionnels ;
- le travail réel comme point de départ. Nous reconnaissons l'importance d'analyser le travail tel qu'il est effectivement réalisé par les salariés, au-delà des procédures prescrites. Cette attention au travail concret permet d'identifier les ressources et les contraintes qui influencent la qualité de vie et des conditions de travail afin d'apporter des réponses adaptées aux situations vécues ;
- la mobilisation de tous comme principe d'action. L'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail repose sur l'engagement de tous les acteurs de l'entreprise : Direction, managers, représentants du personnel, experts de la prévention et salariés. Chacun, dans son rôle et ses prérogatives, contribue à construire un environnement de travail sain, sécurisé et épanouissant.

Cet accord définit un cadre structurant et des dispositifs concrets pour :

- Évaluer et prévenir l'ensemble des risques professionnels ;
- Accompagner les évolutions du travail et des organisations ;
- Réguler la charge de travail et préserver l'équilibre des temps de vie ;
- Prévenir la désinsertion professionnelle et favoriser le maintien en emploi ;
- Développer une culture de prévention partagée par tous ;
- Soutenir les salariés confrontés à des difficultés.

La mise en œuvre de cet accord s'appuie sur une démarche d'amélioration continue. Elle mobilise l'ensemble des acteurs de la prévention dans une approche pluridisciplinaire, garantissant ainsi une vision globale et intégrée des enjeux de santé et de qualité de vie au travail.

Par cet accord, les parties réaffirment leur conviction que la performance économique et la performance sociale sont indissociables et que l'attention portée aux conditions de travail constitue un investissement pour l'avenir d'Orange et de ses salariés.

Ensemble, nous nous engageons à faire vivre cet accord pour qu'il reste un levier efficace d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail au sein du Groupe Orange en France.

En complément des dispositions prévues par le présent accord, la couverture, par d'autres accords en vigueur, des différentes thématiques de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail telles que définies par l'Agence Nationale de l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) est présentée en annexe 2.

Le préambule, le lexique et les annexes font partie intégrante du présent accord.

Index

- Absence longue durée (retour) - Article 9.5, p.31
- Accompagnement des projets de réorganisation - Article 8, p.27
- Accompagnement responsable des projets (démarche) - Article 8.1, p.27
- Accompagnement responsable des projets (mise en œuvre) - Article 8.2, p.28
- Acteurs de la QVCT - Article 2, p.10
- Adhésion à l'accord - Article 21, p.41
- Agenda Santé, Sécurité et QVCT - Article 14, p.36
- Charge de travail (évaluation et régulation) - Article 7, p.24
- Charge de travail (au quotidien) - Article 7.1.1, p.24
- Charge de travail (managers de managers) - Article 7.1.2, p.25
- Charge de travail (projets de réorganisation) - Article 7.1.3, p.26
- Charge de travail (signalements de difficultés) - Article 7.2, p.26
- Champ d'application de l'accord - p.9
- Chutes de plain-pied - Article 5.1, p.15
- Commission de suivi - Article 22, p.41
- Contraintes posturales et biomécaniques - Article 5.1, p.15
- Crises climatiques - Article 6.1, p.22
- Crises sanitaires - Article 6.4, p.23
- Crises sécuritaires - Article 6.2, p.22
- Cyberattaques - Article 6.3, p.23
- Définition de la QVCT - Article 1, p.10
- Dépôt et publicité de l'accord - Article 25, p.43
- Désinsertion professionnelle (prévention) - Article 9, p.29
- Désinsertion professionnelle (actions en amont) - Article 9.1, p.29
- Désinsertion professionnelle (bilan de santé) - Article 9.2, p.30
- Désinsertion professionnelle (repérage) - Article 9.3, p.30
- Désinsertion professionnelle (informer et former) - Article 9.4, p.30
- Dispositif d'écoute et de soutien psychologique - Article 17, p.39
- Dispositif HSVT - Article 16, p.38
- Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) - Article 4.4.1, p.13
- Droit à l'indisponibilité numérique - Article 7.3, p.27
- Durée de l'accord - Article 19, p.41
- Entrée en vigueur - Article 19, p.41
- Études d'Impact Humain Travail (EIHT) - Article 7.1.3, p.26
- Évaluation des risques (démarche) - Article 4.1, p.13
- Évaluation différenciée des risques (genre) - Article 4.2, p.13
- Formation "La QVCT pour tous" - Article 13, p.36
- IA (Prise en compte des impacts) - Article 11, p.33
- Inaptitude (reclassement) - Article 9.7, p.32
- Maintien en emploi - Article 9, p.29
- Médiation - Article 15, p.38
- Non-cumul des dispositifs - Article 20, p.41
- Notification de l'accord - Article 24, p.43
- Organisation hybride du travail - Article 10, p.32
- PAPRI Pact - Article 4.4.2, p.15
- Plan de prévention - Article 4.4.3, p.15
- Pluridisciplinarité - Article 3, p.11
- Prévention des risques professionnels - Article 5, p.15
- Prévention primaire (définition) - Article 4, p.13
- Prévention secondaire (définition) - Article 4, p.13
- Prévention tertiaire (définition) - Article 4, p.13
- Programme de formation - Article 13, p.36
- Rendez-vous de liaison - Article 9.6, p.31
- Retour d'absence longue durée - Article 9.5, p.31
- Révision de l'accord - Article 23, p.43
- Risques physiques - Article 5.1, p.15
- Risques psychosociaux (RPS) - Article 5.2, p.17
- Risque routier - Article 5.1, p.15
- Semaine dédiée à la Santé, Sécurité et QVCT - Article 14, p.36
- SMSST - Article 4.3, p.14
- Suivi de l'accord - Article 22, p.41
- Taux de couverture SMSST - Article 22, p.41
- Violences externes et agressions - Article 5.2, p.17
- Violences internes - Article 5.2, p.17

Lexique

AST : Assistants Sociaux du Travail

ANACT : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

CNPS : Comité National de Prévention du Stress

CSE : Comité Social et Economique¹

CSSCT : commission Santé Sécurité et Conditions de Travail

DUERP : Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

DQVCT : Direction de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

EE : Entreprises extérieures

EIHT : Etudes des Impacts Humain Travail

EU : Entreprise utilisatrice

EvRP : Evaluation des Risques Professionnels

HSVT : Harcèlement, Sexisme et Violences au Travail

IA : Intelligence Artificielle

IRP : Instances Représentatives du Personnel

Orange : Groupe Orange en France

PAPRIPACT : Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail

QVCT : Qualité de Vie et des Conditions de Travail

RP : Représentant de Proximité

RSE : Responsabilité Sociétale et Environnementale

REX : Retour d'Expérience

RPS : Risques Psycho-Sociaux

SMSST : Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail

SST : Services Sociaux du Travail

SPST : Services de Prévention et de Santé au Travail

TMS : Troubles Musculo Squelettique

¹ Dans le cadre d'une Unité Economique et Sociale, il s'agit du Comité Social et Economique Central (CSEC) ou du CSE d'Etablissement (CSEE), selon la nature du sujet et les compétences respectives de chacun.

Champ d'application de l'accord

Le présent accord s'applique aux sociétés du Groupe Orange en France, dont Orange SA détient directement ou indirectement plus de 50% du capital et listées en annexe (liste des sociétés).

Les sociétés non listées à l'annexe 1 et dont Orange SA pourrait être amenée à détenir plus de 50% du capital pourront adhérer au présent accord conformément aux dispositions des articles L.2261-3 et suivants du Code du travail.

CHAPITRE 1 - Cadre général

Article 1 - Définition de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

La Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) regroupe l'ensemble des éléments permettant à chaque salarié d'exercer un travail de qualité, en favorisant le bien-être physique, psychologique et social, collectif et individuel.

Elle inclut les conditions et l'environnement du travail, l'intérêt et le sens du travail, l'ambiance, la culture d'entreprise, l'implication, l'autonomie, l'égalité, le droit à l'erreur, l'équilibre vie privé-vie professionnelle ainsi que la reconnaissance et la valorisation du travail. Elle concerne tous les aspects de la vie professionnelle notamment l'organisation du travail et la relation entre les salariés.

La QVCT repose sur une démarche collective et continue de progrès qui a pour objectif d'améliorer le travail et d'anticiper ses évolutions dans le but de garantir la santé, la sécurité des salariés et de contribuer à la performance globale (opérationnelle, économique et sociale) de l'entreprise.

Elle s'intéresse au travail réel c'est-à-dire au contenu lui-même, à ses conditions de réalisation, ainsi qu'à la charge de travail collective et individuelle pour y apporter des améliorations concrètes, durables et mesurables.

Elle est un des éléments constitutifs de la politique d'Orange en matière de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE).

Orange évalue régulièrement la Qualité de Vie et des Conditions de Travail de ses salariés à l'occasion des réunions d'équipe, des entretiens individuels ainsi que lors de l'Enquête Conditions de Travail et Stress pilotée par le Comité National de Prévention du Stress (CNPS).

Article 2 - Acteurs de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail ² et leurs missions

Tous les acteurs de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail coopèrent étroitement, partagent les informations et travaillent ensemble pour définir et mettre en œuvre les actions nécessaires.

Ils sont actuellement les suivants :

Acteurs	Contributions
La Direction de l'entreprise	Elle définit et met en œuvre une politique et des actions en matière de Santé, Sécurité et Qualité de Vie et des Conditions de Travail en s'appuyant sur le réseau d'acteurs cités ci-dessous.
Les experts de la prévention	Ils accompagnent et sensibilisent l'ensemble des acteurs des entités dans la maîtrise, la prévention des risques professionnels et l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail dans un cadre pluridisciplinaire. Ils apportent leur expertise dans le pilotage de la démarche santé et sécurité au travail et la mise en œuvre du Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail (SMSST) selon le référentiel défini (cf. article 4.3.).

² Les acteurs de la QVCT peuvent être appelés différemment selon les sociétés du Groupe Orange en France. Des termes génériques sont utilisés ici.

Acteurs	Contributions
Les Services de Prévention et de Santé au Travail (SPST)	<p>Les professionnels de santé des SPST sont des acteurs clé de la politique de santé au travail et de la prévention des risques professionnels. Ils assurent le suivi individuel de l'état de santé des salariés, participent aux actions de maintien en emploi et à la prévention de la désinsertion professionnelle, assurent des missions de santé publique et de prévention collectives et individuelles.</p> <p>Pour assurer leurs missions ils s'appuient sur des équipes pluridisciplinaires constituées par exemple de médecins du travail, d'infirmiers en santé au travail, d'assistants médicaux et de psychologues du travail.</p>
Les Services Sociaux du Travail (SST) (à partir de 250 salariés)	<p>Les assistants sociaux du travail accompagnent les salariés dans le cadre de problématiques liées au travail, à la santé, au handicap, ainsi qu'aux événements de la vie personnelle telles que des difficultés financières, de logement ou de séparation.</p> <p>L'accompagnement mis en œuvre repose sur une écoute attentive des salariés dans le respect de la neutralité et de la confidentialité, conformément au secret professionnel.</p>
Les managers	Ils assurent la mise en œuvre opérationnelle de la politique de Santé, Sécurité et Qualité de Vie et des Conditions de Travail sur leur périmètre de responsabilité.
La filière RH	Elle assure, en soutien des managers, la mise en œuvre de la politique Santé, Sécurité et QVCT et propose les dispositifs de formation et de soutien nécessaires.
Les salariés	Ils sont acteurs de leur santé et de leur sécurité ainsi que de celle des autres personnes présentes sur le lieu de travail en fonction de leur formation et de leurs possibilités sans se substituer aux obligations de l'employeur qui doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés.
Les représentants du personnel	<p>Ils contribuent aux actions d'amélioration des conditions de travail et de prévention dans le cadre de leurs attributions.</p> <p>Les CSE, CSSCT et RP disposent de prérogatives en matière de santé, sécurité et conditions de travail conformément aux accords et textes en vigueur.</p>
	<p>Les principales missions des acteurs de la QVCT ci-dessus sont décrites à titre indicatif dans une fiche pratique qui sera communiquée aux salariés.</p> <p>Cette fiche sera communiquée au plus tard avant la fin de l'année 2026.</p>

Article 3 - Pluridisciplinarité

Les actions visant à améliorer les conditions de travail dans le but de garantir la santé, la sécurité des personnes au travail s'inscrivent dans une démarche collective coordonnée par la Direction de l'entreprise.

Afin d'apporter une expertise variée et des points de vue complémentaires facilitant l'identification précise des risques et la mise en place de mesures adaptées aux situations, Orange développe une approche pluridisciplinaire.

Elle repose sur une coopération étroite entre les différents acteurs de la prévention, dans le cadre de leurs contributions respectives, permettant de partager les observations et d'élaborer des mesures adaptées.

Ces mesures couvrent les aspects techniques, humains et organisationnels du travail sur les trois niveaux de la prévention (primaire, secondaire et tertiaire) avec une priorité accordée à la prévention primaire.

CHAPITRE 2 - Démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels

Article 4 - Méthodologie et documents de référence

4.1. Démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels

Orange conduit une évaluation des risques professionnels (EvRP) conformément à la réglementation en vigueur.

Cette démarche consiste à identifier, recenser et analyser les risques auxquels sont exposés les salariés du fait de leur activité professionnelle puis à les évaluer afin de définir les actions de prévention les plus appropriées.

Elle est à la fois pratique et dynamique :

- pratique, car fondée sur des études terrain (entretiens salariés, ateliers collectifs, visites de sites, ...) prenant en compte le travail réel tel qu'il est effectivement réalisé par les salariés ;
- dynamique, puisqu'elle s'inscrit dans une logique d'amélioration continue prenant en compte l'évolution dans l'entreprise des facteurs humains, techniques et organisationnels.

Il s'agit d'une étape essentielle et le point de départ de la démarche globale de prévention des risques.

Les parties rappellent le principe de prévention qui consiste à adapter le travail à l'homme (article L. du 4121-2 code du travail).

Les 3 niveaux de prévention sont les suivants :

- Prévention primaire : elle consiste à combattre et à réduire les risques professionnels à la source en agissant sur leurs causes (environnement du travail, organisation du travail, etc...). La prévention primaire est à privilégier car elle est la plus efficace sur le long terme. Sa mise en œuvre fait partie des obligations réglementaires de l'employeur.
- Prévention secondaire : elle désigne les actions qui relèvent de l'adaptation aux facteurs de risques professionnels pour limiter leur impact sur la santé et la sécurité des salariés. Cela inclut par exemple la formation et l'information des salariés sur les risques professionnels, la mise à disposition d'Equipements de Protection Individuelle (EPI). Elle agit sur les compétences et les comportements.
- Prévention tertiaire : elle vise à organiser les dispositifs de secours, d'alerte et de prise en charge des situations à la suite de la survenue d'un dommage et à mettre en place les actions destinées à en limiter les conséquences et à favoriser le maintien en emploi.

La méthodologie d'évaluation et de prévention des risques professionnels s'appuie sur deux documents de référence mis à jour régulièrement :

- le (s) Documents Uniques d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) ;
- le (s) Programmes Annuels de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIACT).

Tous les acteurs cités à l'article 2 contribuent à cette démarche dans le cadre de leurs prérogatives respectives.

4.2. Démarche d'évaluation différenciée des risques en fonction du sexe

Orange conduit une démarche d'évaluation des risques professionnels qui prend en compte la notion d'impact différencié de l'exposition aux risques en fonction du sexe à partir de l'analyse régulière des données disponibles.

Dans ce cadre, Orange s'engage à analyser les données d'accidentologie, de maladies professionnelles, les rapports d'activité, le bilan HSVT et les fiches entreprise du Service de Prévention et de Santé au Travail, les résultats de l'Enquête Conditions de Travail et Stress pilotée par le CNPS afin de mettre en place les actions adaptées.

Cette démarche d'évaluation différenciée des risques en fonction du sexe est réalisée de manière objective et ne doit générer aucune forme de discrimination.

Tous les acteurs cités à l'article 2 contribuent à cette démarche dans le cadre de leurs prérogatives respectives.

4.3. Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail (SMSST)

Afin d'accroître son efficacité en matière de Santé et de Sécurité au Travail et développer une culture de la prévention commune partagée par tous les acteurs, Orange déploie, dans tous les périmètres du Groupe en France, un Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail (SMSST) s'appuyant actuellement sur les critères de la norme ISO 45001³.

Cette démarche s'inscrit dans une logique d'amélioration continue dont le but est d'organiser l'identification des risques, la mise en place et le suivi d'actions efficaces, d'intégrer la santé et la sécurité au travail dans les processus, de valoriser les résultats et de développer une culture de la prévention.

Orange mesure le déploiement de cette démarche ainsi que son appropriation par la réalisation d'audits par des auditeurs certifiés ISO 45001.

4.4. Documents de référence

Les documents de référence suivants sont réalisés et mis à jour dans le cadre de la réglementation en vigueur.

4.4.1. Document d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) permet de transcrire et de formaliser les éléments constituant l'évaluation des risques professionnels physiques et psychosociaux.

L'évaluation d'un risque s'inscrit dans un processus dynamique et continu.

Elle est revue dans les cas prévus par la réglementation :

- en cas d'incidents ou d'accidents, de visites terrain ou d'inspections ou d'évènements ponctuels ayant un impact sur les conditions de travail ;
- au moins chaque année afin de vérifier la bonne adéquation entre l'ensemble des informations contenues dans le DUERP et les activités et expositions des salariés ;
- lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail. L'analyse de l'incidence éventuelle d'un projet sur le contenu du DUERP est présentée dans les dossiers d'information consultation ;
- lorsqu'une information supplémentaire concernant l'évaluation d'un risque est recueillie : cela concerne toute nouvelle donnée scientifique ou terrain faisant évoluer le niveau de gravité d'un risque, l'identification d'une nouvelle exposition à un risque, la suppression d'un risque ou encore l'intégration de nouveaux moyens de maîtrise prévu dans le PAPRI Pact.

³ Norme ISO 45001 : la norme ISO 45001 spécifie les exigences et les lignes directrices pour permettre aux organismes de procurer des lieux de travail sûrs et sains, par la prévention des traumatismes et pathologies liés au travail et par l'amélioration proactive de leur performance en S&ST (source AFNOR).

Le DUERP fait l'objet d'une consultation en Comité Social et Economique (CSE) lors de ses mises à jour et au moins une fois par an. Les CSE contribuent à l'analyse des risques professionnels de l'entreprise dans le cadre de leurs prérogatives.

Afin de faciliter la compréhension du DUERP par l'ensemble de ses salariés, Orange met à leur disposition un guide pratique d'appropriation réalisé par la Direction de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail.

Ce guide pratique sera mis à disposition avant la fin de l'année 2026.

4.4.2. Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRI Pact)

Le Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRI Pact) fixe la liste détaillée des mesures de prévention des effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels identifiés dans le DUERP ainsi que, pour chaque mesure, ses conditions d'exécution et l'estimation de son coût.

Les actions sont identifiées sur les niveaux de maîtrise technique, organisationnelle et humaine afin de multiplier leurs effets.

La mise à jour du Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRI Pact) ou de la liste des actions de prévention et de protection est effectuée à chaque mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP), si nécessaire.

Un bilan des actions mises en œuvre sur la base des indicateurs de mesure définis dans le PAPRI Pact est réalisé afin d'alimenter l'évaluation des risques de l'année suivante dans une démarche d'amélioration continue.

L'organisation de la démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels s'articule ainsi en 3 temps : évaluation des risques (DUERP), mesures de prévention (PAPRI Pact) et bilan des actions.

Un document pédagogique présentant ce séquençage sera mis à disposition des acteurs concernés.

4.4.3. Plan de prévention

Le plan de prévention est un document qui identifie et doit prévenir, par une coordination générale, les risques liés à l'interférence entre les activités, installations, matériels lors de l'intervention d'Entreprises Extérieures (EE) au sein d'une Entreprise Utilisatrice (EU). Il couvre les travaux, interventions ainsi que les prestations de services.

Le responsable de l'entreprise utilisatrice s'assure que les mesures décidées dans le plan de prévention sont effectivement mises en œuvre par chacune des entreprises extérieures. Il coordonne les mesures nouvelles à prendre lors du déroulement des travaux.

Article 5 – Prévention des risques professionnels : risques physiques et risques psychosociaux

Les risques professionnels représentent les dangers auxquels peuvent être exposés les salariés dans le cadre de leur activité professionnelle. Ils peuvent être classés en deux catégories : les risques physiques et les risques psychosociaux.

5.1. Prévention des risques physiques

Les risques physiques sont liés à l'environnement, aux conditions matérielles du travail ou aux activités réalisées. Ils peuvent entraîner des blessures, des maladies physiques ou des troubles de santé.

L'analyse des risques professionnels réalisée à partir d'un échantillon de DUERP et de l'accidentologie a permis d'identifier les principaux risques généralement observés chez Orange, soit actuellement :

- Chutes de plain pieds ;
- Contraintes posturales et bio mécaniques ;
- Risque routier.

Ces risques et les mesures de prévention associées sont présentés à titre illustratif. Ils ne couvrent pas l'ensemble des situations possibles et peuvent évoluer dans le temps.

Risques	Description						
<p>Chutes de plain-pied</p>	<p>Les chutes de plain-pied regroupent les glissades, trébuchements, faux pas et autres pertes d'équilibre sur une surface plane. Elles peuvent provoquer des contusions, entorses, fractures, plaies.</p> <p>Les chutes de plain-pied constituent une des premières causes d'accidents du travail chez Orange.</p> <p>Afin de réduire ce risque, Orange met en œuvre, à titre d'illustration, les actions de prévention suivantes :</p> <table border="1" data-bbox="528 893 1386 1238"> <tr> <td data-bbox="528 893 683 1016">Prévention primaire</td> <td data-bbox="683 893 1386 1016"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement et entretien régulier des locaux : zones de circulation en bon état, dégagées et correctement éclairées, balisage des zones à risques, etc... </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1016 683 1106">Prévention secondaire</td> <td data-bbox="683 1016 1386 1106"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions de formation et de prévention à destination de tous les salariés pour éviter les chutes de plain-pied. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1106 683 1238">Prévention tertiaire</td> <td data-bbox="683 1106 1386 1238"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement, si nécessaire, du poste de travail du salarié à la suite d'un accident en lien avec les Services de Prévention et de Santé au Travail. </td> </tr> </table>	Prévention primaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement et entretien régulier des locaux : zones de circulation en bon état, dégagées et correctement éclairées, balisage des zones à risques, etc... 	Prévention secondaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions de formation et de prévention à destination de tous les salariés pour éviter les chutes de plain-pied. 	Prévention tertiaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement, si nécessaire, du poste de travail du salarié à la suite d'un accident en lien avec les Services de Prévention et de Santé au Travail.
Prévention primaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement et entretien régulier des locaux : zones de circulation en bon état, dégagées et correctement éclairées, balisage des zones à risques, etc... 						
Prévention secondaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions de formation et de prévention à destination de tous les salariés pour éviter les chutes de plain-pied. 						
Prévention tertiaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement, si nécessaire, du poste de travail du salarié à la suite d'un accident en lien avec les Services de Prévention et de Santé au Travail. 						
<p>Contraintes posturales et biomécaniques</p>	<p>Les contraintes posturales et biomécaniques peuvent générer des Troubles Musculosquelettiques (TMS) ayant un impact sur la santé des salariés. Les TMS affectent les muscles, les tendons et les nerfs des membres supérieurs.</p> <p>La nature des activités exercées par les salariés d'Orange et notamment le travail régulier sur écran les expose à ce risque.</p> <p>Afin de réduire ce risque, Orange met en œuvre, à titre d'illustration, les actions de prévention suivantes :</p> <table border="1" data-bbox="528 1597 1386 1942"> <tr> <td data-bbox="528 1597 683 1720">Prévention primaire</td> <td data-bbox="683 1597 1386 1720"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise à disposition de matériel adapté à partir des référentiels d'aménagement. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1720 683 1809">Prévention secondaire</td> <td data-bbox="683 1720 1386 1809"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions d'information et de formation à la prévention des troubles musculosquelettiques ; </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1809 683 1942">Prévention tertiaire</td> <td data-bbox="683 1809 1386 1942"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement du poste de travail lorsque cela est nécessaire pour des raisons de santé en lien avec les Services de Prévention et de Santé au Travail. </td> </tr> </table>	Prévention primaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise à disposition de matériel adapté à partir des référentiels d'aménagement. 	Prévention secondaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions d'information et de formation à la prévention des troubles musculosquelettiques ; 	Prévention tertiaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement du poste de travail lorsque cela est nécessaire pour des raisons de santé en lien avec les Services de Prévention et de Santé au Travail.
Prévention primaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise à disposition de matériel adapté à partir des référentiels d'aménagement. 						
Prévention secondaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions d'information et de formation à la prévention des troubles musculosquelettiques ; 						
Prévention tertiaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement du poste de travail lorsque cela est nécessaire pour des raisons de santé en lien avec les Services de Prévention et de Santé au Travail. 						

Risque routier	Le risque routier professionnel recouvre l'ensemble des risques auxquels sont exposés les salariés lorsqu'ils conduisent sur la voie publique un véhicule pour les besoins de leur travail.	
	La nature des activités exercées nécessite, pour certains salariés d'Orange, des déplacements fréquents. C'est en particulier le cas pour les techniciens d'intervention, les commerciaux du marché B2B, les assistants sociaux du travail, les médecins et les infirmiers du travail par exemple.	
	Afin de réduire ce risque, Orange met en œuvre, à titre d'illustration, les actions de prévention suivantes :	
	Prévention primaire	▪ Renouvellement et entretien régulier du parc automobile.
Prévention secondaire	▪ Action de sensibilisation et de formation sur le risque routier (quel que soit le mode de transport) et les moyens de les prévenir.	
Prévention tertiaire	▪ Aménagement, si nécessaire, du poste de travail du salarié suite à un accident en lien avec les Services de Prévention et de Santé au Travail.	

5.2. Prévention des risques psychosociaux

Les risques psychosociaux (RPS) sont définis comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs de risque⁴ organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.

Ils font l'objet d'une évaluation régulière basée sur une hiérarchisation intégrée au Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP).

Les experts prévention sont formés à l'évaluation des risques psychosociaux dans le cadre de leur formation initiale et continue.

Risques	Description
Stress	<p>Le stress au travail caractérise une situation où une personne ressent un déséquilibre entre ce qui lui est demandé de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont elle dispose pour y répondre (source INRS).</p> <p>Les 6 facteurs de risque pouvant générer du stress sont, selon la grille définie par le collège international d'experts dit « Gollac » les suivants : intensité et temps de travail, exigences émotionnelles, faible autonomie au travail, rapports sociaux dégradés, conflits de valeurs et insécurité de la situation de travail.</p> <p>L'évaluation et la prévention de ces risques est réalisée à partir des données disponibles et en particulier des résultats de l'Enquête triennale des Conditions de Travail et du Stress pilotée par le Comité National de Prévention du Stress (CNPS). Les résultats de l'Enquête Conditions de Travail et Stress font l'objet</p>

⁴ Les 6 facteurs de risques psychosociaux tels que définis par le collège international d'experts (dit « Gollac ») sont présentés en annexe 3 du présent accord.

	<p>d'une présentation aux membres du COMEX représentant les divisions du Groupe en France.</p> <p>Afin d'agir sur les facteurs de risques pouvant générer du stress, Orange met en œuvre, à titre d'illustration, les actions de prévention suivantes :</p> <table border="1" data-bbox="528 353 1385 913"> <tr> <td data-bbox="528 353 683 622">Prévention primaire</td> <td data-bbox="683 353 1385 622"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Simplification des processus métiers et des modes de fonctionnement (intensité du travail / exigences émotionnelles) ; ▪ Mise en place de marges de manœuvre par exemple commerciales (autonomie) ; ▪ Soutien et accompagnement managérial ; ▪ Mise en place de parcours professionnels. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 622 683 757">Prévention secondaire</td> <td data-bbox="683 622 1385 757"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions de formations pour tous les salariés sur la gestion du stress, des relations difficiles, la régulation de la charge de travail, etc... </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 757 683 913">Prévention tertiaire</td> <td data-bbox="683 757 1385 913"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise à la disposition des salariés d'un dispositif accessible 24h/24 et 7j/7 afin d'apporter une écoute et un soutien psychologique aux salariés en éprouvant le besoin dans le respect de la confidentialité et de l'anonymat. </td> </tr> </table> <p>Les facteurs de risques plus spécifiquement liés aux évolutions du travail sont traités dans le chapitre 3 du présent accord.</p>	Prévention primaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Simplification des processus métiers et des modes de fonctionnement (intensité du travail / exigences émotionnelles) ; ▪ Mise en place de marges de manœuvre par exemple commerciales (autonomie) ; ▪ Soutien et accompagnement managérial ; ▪ Mise en place de parcours professionnels. 	Prévention secondaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions de formations pour tous les salariés sur la gestion du stress, des relations difficiles, la régulation de la charge de travail, etc... 	Prévention tertiaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise à la disposition des salariés d'un dispositif accessible 24h/24 et 7j/7 afin d'apporter une écoute et un soutien psychologique aux salariés en éprouvant le besoin dans le respect de la confidentialité et de l'anonymat.
Prévention primaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Simplification des processus métiers et des modes de fonctionnement (intensité du travail / exigences émotionnelles) ; ▪ Mise en place de marges de manœuvre par exemple commerciales (autonomie) ; ▪ Soutien et accompagnement managérial ; ▪ Mise en place de parcours professionnels. 						
Prévention secondaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions de formations pour tous les salariés sur la gestion du stress, des relations difficiles, la régulation de la charge de travail, etc... 						
Prévention tertiaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise à la disposition des salariés d'un dispositif accessible 24h/24 et 7j/7 afin d'apporter une écoute et un soutien psychologique aux salariés en éprouvant le besoin dans le respect de la confidentialité et de l'anonymat. 						
<p>Violences externes et agressions</p>	<p>Une violence externe est définie comme étant une insulte, menace ou agression physique ou psychologique exercée contre une personne par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris par des clients, qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être.</p> <p>La montée des incivilités et des violences externes observable dans la société est un phénomène dont les salariés Orange peuvent être victimes lorsqu'ils sont notamment en contact avec la clientèle.</p> <p>On distingue 4 types de violences externes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les incivilités ; ▪ Les actes de vandalisme ; ▪ Les agressions verbales ; ▪ Les agressions physiques (dont les séquestrations, les braquages, ...). <p>La survenance et/ou la répétition de ces évènements entraîne des conséquences sur la santé, la sécurité et la qualité de vie et des conditions de travail des salariés concernés avec éventuellement des impacts significatifs tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel.</p> <p>Ce phénomène peut concerner, à des degrés divers selon la nature de l'activité exercée, les conseillers clients commerciaux en boutique, les techniciens d'intervention ou encore les conseillers clients par téléphone.</p> <p>Afin de réduire ce risque, Orange met en œuvre, à titre d'illustration, les actions de prévention suivantes :</p>						

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="523 188 683 383">Prévention primaire</td> <td data-bbox="683 188 1391 383"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse et adaptation régulière du parcours clients pour supprimer les irritants pouvant être source de conflit ; ▪ Information client incitant à la courtoisie (diffusion de messages, affiches, etc...); ▪ Sécurisation des boutiques, mise en place de vigiles. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 383 683 517">Prévention secondaire</td> <td data-bbox="683 383 1391 517"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions de formation sur la gestion des situations difficiles ; ▪ Actions de formation sur la conduite à tenir en cas de braquage. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 517 683 680">Prévention tertiaire</td> <td data-bbox="683 517 1391 680"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'un accompagnement de proximité et d'un soutien psychologique ; ▪ Possibilité de mise en place d'un soutien judiciaire ; ▪ Courrier aux clients à l'origine de violence. </td> </tr> </table> <p data-bbox="523 703 1391 770">L'efficacité de ces mesures fait l'objet d'évaluations régulières afin de les adapter au contexte.</p>	Prévention primaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse et adaptation régulière du parcours clients pour supprimer les irritants pouvant être source de conflit ; ▪ Information client incitant à la courtoisie (diffusion de messages, affiches, etc...); ▪ Sécurisation des boutiques, mise en place de vigiles. 	Prévention secondaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions de formation sur la gestion des situations difficiles ; ▪ Actions de formation sur la conduite à tenir en cas de braquage. 	Prévention tertiaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'un accompagnement de proximité et d'un soutien psychologique ; ▪ Possibilité de mise en place d'un soutien judiciaire ; ▪ Courrier aux clients à l'origine de violence.
Prévention primaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse et adaptation régulière du parcours clients pour supprimer les irritants pouvant être source de conflit ; ▪ Information client incitant à la courtoisie (diffusion de messages, affiches, etc...); ▪ Sécurisation des boutiques, mise en place de vigiles. 						
Prévention secondaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions de formation sur la gestion des situations difficiles ; ▪ Actions de formation sur la conduite à tenir en cas de braquage. 						
Prévention tertiaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'un accompagnement de proximité et d'un soutien psychologique ; ▪ Possibilité de mise en place d'un soutien judiciaire ; ▪ Courrier aux clients à l'origine de violence. 						
<p data-bbox="199 808 416 835">Violences internes</p>	<p data-bbox="523 797 1391 898">Les violences internes sont des actes ou comportements intentionnels ou involontaires qui portent atteinte à la dignité, à la santé physique ou mentale ou à la sécurité des personnes au sein de l'organisation.</p> <p data-bbox="523 920 1391 1055">Elles recouvrent un ensemble de situations de travail qui peuvent aller de relations conflictuelles au sein des équipes à des cas de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel avérés en passant par des insultes caractérisées ou des agressions physiques.</p> <p data-bbox="523 1077 1391 1211">La survenance et/ou la répétition de ces événements peut avoir des conséquences sur la santé, la sécurité et la qualité de vie et des conditions de travail des salariés concernés avec des impacts significatifs tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel.</p> <p data-bbox="523 1234 1391 1301">Orange affirme par cet accord que ce type de violence n'est ni à minimiser, ni à tolérer.</p> <p data-bbox="523 1323 1391 1391">Afin de réduire ce risque Orange met en œuvre, à titre d'illustration, les actions de prévention suivantes :</p> <table border="1" data-bbox="523 1413 1391 1805"> <tr> <td data-bbox="523 1413 727 1570">Prévention primaire</td> <td data-bbox="727 1413 1391 1570"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions portant sur la régulation de la charge de travail, l'accompagnement des projets de réorganisation et immobiliers, l'organisation du travail et les relations interservices afin de réduire les risques de tensions interpersonnelles. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 1570 727 1682">Prévention secondaire</td> <td data-bbox="727 1570 1391 1682"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions de sensibilisation aux situations de harcèlement ; ▪ Action de formations à la gestion de conflit. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 1682 727 1805">Prévention tertiaire</td> <td data-bbox="727 1682 1391 1805"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositif de traitement des signalements de Harcèlement, Sexisme et Violences au Travail (HSVT) (Cf. chapitre 5). </td> </tr> </table>	Prévention primaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions portant sur la régulation de la charge de travail, l'accompagnement des projets de réorganisation et immobiliers, l'organisation du travail et les relations interservices afin de réduire les risques de tensions interpersonnelles. 	Prévention secondaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions de sensibilisation aux situations de harcèlement ; ▪ Action de formations à la gestion de conflit. 	Prévention tertiaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositif de traitement des signalements de Harcèlement, Sexisme et Violences au Travail (HSVT) (Cf. chapitre 5).
Prévention primaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions portant sur la régulation de la charge de travail, l'accompagnement des projets de réorganisation et immobiliers, l'organisation du travail et les relations interservices afin de réduire les risques de tensions interpersonnelles. 						
Prévention secondaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actions de sensibilisation aux situations de harcèlement ; ▪ Action de formations à la gestion de conflit. 						
Prévention tertiaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositif de traitement des signalements de Harcèlement, Sexisme et Violences au Travail (HSVT) (Cf. chapitre 5). 						

5.3 Prévention des risques de conduites addictives en milieu de travail

5.3.1. Définition d'une addiction

Une addiction est définie par une dépendance à une substance, à une activité ou à un comportement, avec des conséquences nuisibles sur la santé. Cette dépendance se caractérise par un désir souvent puissant, voire compulsif de consommer un produit ou de pratiquer une activité. Cette consommation ou cette pratique entraînent un désinvestissement progressif vis-à-vis des autres activités.

Ainsi, une personne est dépendante lorsqu'elle se retrouve dans l'impossibilité de s'abstenir : elle perd le contrôle de l'usage d'une substance ou d'un comportement et ce, malgré la survenue de conséquences négatives sur son équilibre émotionnel, sur sa santé et sur sa vie personnelle, familiale et sociale.

Les pratiques addictives peuvent à la fois avoir :

- des causes en lien avec les activités professionnelles ;
- des conséquences sur la santé au travail et sur les activités professionnelles.

Pour ces raisons, Orange s'engage à mettre en œuvre une politique structurée de prévention des conduites addictives selon les dispositions présentées ci-après.

5.3.2. Intégration des conduites addictives dans la démarche d'évaluation des risques professionnels

La prévention des conduites addictives relève d'une responsabilité collective et organisationnelle. Orange agit sur les conditions de travail afin de prévenir les situations favorisant ces conduites et met notamment en œuvre les actions suivantes :

- formation des experts de la prévention sur la thématique des conduites addictives en milieu de travail et ses interactions avec d'autres risques professionnels (exemple : risque routier, utilisation de machines, travaux en hauteur) ;
- mise à jour des DUERP en prenant en compte la distinction entre les causes et les conséquences dans l'analyse : différencier les conduites addictives comme facteurs de risque (cause potentielle d'accident ou de désinsertion) et comme symptômes d'un mal-être ou de conditions de travail dégradées ;
- mise à jour des actions de prévention dans les PAPRIACT.

Les CSE contribuent à l'analyse des risques professionnels de l'entreprise dans le cadre de leurs prérogatives (cf. article 4.4).

5.3.3. Développement d'une culture de prévention des conduites addictives en milieu de travail

Afin d'instaurer des pratiques et réflexes communs permettant de réduire les risques professionnels, Orange met en place un parcours de développement des compétences structuré autour de plusieurs niveaux d'intervention, et adapté aux différentes populations de l'entreprise.

Ce dispositif, déployé en lien avec les Services de Santé et de Prévention au Travail, comprend à titre d'illustration :

- Pour tous les salariés :
 - o un webinaire introductif ouvert à l'ensemble des salariés pour aborder les conduites addictives en milieu de travail, et rappeler les ressources internes et externes à l'entreprise ;
 - o l'organisation de journées thématiques ou "semaines de la prévention" animées par les professionnels de santé au travail et de la QVCT ;

- un dispositif accessible 24h/24 et 7j/7 afin d'apporter une écoute et un soutien psychologique aux salariés qui en éprouvent le besoin dans le respect de la confidentialité et de l'anonymat (cf. chapitre 5).
- Pour les managers, DRH et RH :
 - des modules d'information en format court destinés aux managers, DRH et RH, pour leur permettre de mieux comprendre les conduites addictives dans le contexte professionnel et dépasser des idées reçues, repérer les situations de difficultés et orienter vers les relais adaptés (SPST, AST), identifier les leviers de prévention au quotidien, adopter la « conduite à tenir » face à une situation préoccupante ;
 - des formations avec une approche pratique et interactive (études de cas, jeux de rôles, retours d'expérience), afin d'accompagner les encadrants et les acteurs RH dans la gestion concrète des situations liées aux conduites addictives. Basées sur des cas rencontrés, ces sessions constitueront aussi une occasion d'identifier d'éventuels dysfonctionnements, de capitaliser sur les retours terrain et, si nécessaire, d'ajuster ou d'améliorer les processus existants.

Ces dispositifs seront déployés au plus tard avant la fin de l'année 2027.

5.3.4. Actualisation des compétences des acteurs des Services de Prévention et de Santé au Travail

Orange, en lien avec les Services de Prévention et de Santé au Travail, veille à renforcer les compétences des professionnels de santé et de prévention (médecins du travail, infirmiers, etc.), sur la thématique des conduites addictives afin de garantir une prise en charge adaptée et individualisée des situations rencontrées.

À ce titre, il est prévu :

- la participation à des formations ciblées portant sur la détection, l'accompagnement et l'orientation des salariés en difficulté avec des conduites addictives ;
- le développement d'outils et protocoles internes permettant une gestion harmonisée des situations à risque ;
- le partage d'expériences et la mise à jour régulière des connaissances scientifiques et réglementaires sur le sujet.

5.3.5. Prise en charge des situations de conduites addictives en milieu de travail

Dans une perspective de prévention, il est essentiel de détecter précocement les situations pouvant traduire une difficulté liée à une conduite addictive afin de préserver la santé et la sécurité des salariés ainsi que le bon fonctionnement du collectif de travail.

Face à ces situations, le manager entame le dialogue avec le salarié concerné afin de mettre en œuvre l'accompagnement le mieux approprié : orientation vers le SPST, le SST, mise en protection du salarié, etc...

Article 6 - Gestion des crises

Les entreprises évoluent dans un environnement de plus en plus souvent confronté à des événements climatiques extrêmes (tempêtes, inondations, canicules, etc...), à des crises sanitaires et/ou sécuritaires d'intensité variable qui peuvent avoir des impacts sur la santé et la sécurité des salariés ainsi que sur le fonctionnement du service (interruption d'activité, ...).

En complément des Plans de Continuité d'Activité qui visent à organiser et prioriser les opérations permettant de poursuivre les activités de l'entreprise en cas de perturbations, Orange met en œuvre des dispositions visant à préserver la santé et la sécurité des salariés en cas de crises climatiques, sécuritaires ou sanitaires.

L'analyse des risques liés aux crises ayant un impact sur les activités professionnelles fait l'objet, lorsque cela est nécessaire, d'une mise à jour des DUERP et PAPRI Pact.

6.1. Gestion des évènements climatiques

La multiplication des événements climatiques extrêmes tels que les tempêtes, inondations, canicules ou épisodes de neige intense par exemple, nécessite la mise en œuvre de procédures de gestion des alertes permettant de protéger les salariés et garantir leur sécurité.

Pour répondre à ces enjeux, Orange s'appuie sur un dispositif de gestion de crise visant à fournir aux salariés concernés une information fiable et régulière, leur indiquant notamment les conduites à tenir et les consignes à respecter en fonction des niveaux de vigilance climatique, tels que définis par Météo France. Il existe actuellement 3 niveaux de vigilance (jaune, orange et rouge).

Ce dispositif repose sur trois axes fondamentaux : anticiper, agir et améliorer.

- Anticiper en mettant à disposition des acteurs en charge de la gestion des crises les informations et les outils pratiques leur permettant d'agir efficacement pour garantir la sécurité des salariés :
 - o information des acteurs RH concernés sur le processus de gestion des crises climatiques et des actions à mettre en œuvre en fonction du niveau de vigilance ;
 - o mise à disposition d'outils pratiques facilitant une mise en œuvre efficace, harmonisée et coordonnée des actions : fiche réflexe, banque de messages, etc...
- Agir en mettant en œuvre, au moment de l'alerte et de manière coordonnée, les dispositions notamment de communication prévues par les procédures définies en fonction des niveaux de vigilance ;
- Améliorer en réalisant régulièrement des retours d'expérience (REX) afin d'optimiser et faire évoluer le dispositif dans une démarche d'amélioration continue.

Les mesures décrites ci-dessus s'appliquent pour l'ensemble des salariés et peuvent être complétées par des mesures spécifiques en fonction de la nature des activités exercées.

Pour les salariés travaillant en extérieur, une communication concernant les conduites à tenir dans le respect des règles de sécurité est réalisée.

Par ailleurs, les modalités d'exercice des activités peuvent être adaptées en fonction des contextes locaux avec une mise en œuvre facilitée du télétravail occasionnel, d'aménagement des horaires, de report d'activité, etc...

Ces dispositions seront mises en œuvre au plus tard avant la fin de l'année 2026.

6.2. Gestion des crises sécuritaires

Une crise sécuritaire désigne une situation caractérisée par une menace ou un danger important pour la sécurité des salariés. Elle peut résulter d'événements tels que des violences civiles ou des attaques ciblées, et nécessite souvent une réponse rapide et coordonnée pour protéger les salariés.

Dans un contexte marqué par l'évolution constante des menaces et des défis sécuritaires, Orange s'engage à mettre en œuvre des actions concrètes pour gérer les crises afin de protéger les salariés et garantir leur sécurité.

A date les dispositions mises en œuvre sont les suivantes :

- information, si possible en temps réel, des salariés en cas d'évènement afin de limiter l'exposition aux risques ;

- renforcement de l'accompagnement par la ligne managériale et RH des équipes pendant les événements en se déplaçant sur le(s) site(s) concerné(s) en renfort des ressources locales, afin de s'assurer de la bonne compréhension des consignes et de capter les retours terrain et les propositions ;
- mise en place de télétravail occasionnel au domicile ou sur d'autres sites ; une vigilance particulière sera apportée afin de limiter la durée du télétravail à domicile afin d'éviter des risques d'isolement ;
- mise en place de cellules d'écoute et de soutien psychologique adaptés pour offrir un espace d'expression et d'accompagnement aux salariés des équipes concernées ;
- mise en place, si nécessaire, d'agents de sécurité ;
- renforcement des contacts avec les forces de l'ordre et la préfecture pour adapter les moyens autant que de besoins ;
- évaluation et prévention des Risques Psychosociaux consécutifs aux événements et/ou à la mise en place des mesures par l'entreprise.

Tous les acteurs cités à l'article 2 contribuent à cette démarche dans le cadre de leurs prérogatives respectives.

Ces dispositions seront mises en œuvre au plus tard avant la fin de l'année 2026.

6.3. Gestion des cyberattaques

La menace ou la survenue d'une cyberattaque peut générer du stress, de l'anxiété, de l'incertitude chez les salariés et une surcharge ponctuelle d'activité, notamment pour ceux responsables de la sécurité ou de la gestion des incidents.

Pour réduire ces risques, Orange mène des actions de sécurisation de son système d'information (prévention primaire), met en place une communication claire et transparente en cas de cyberattaque ainsi que des actions de formation à la cybersécurité (prévention secondaire), et propose un soutien psychologique aux salariés via les lignes d'écoute et de soutien (prévention tertiaire - cf. article 16).

6.4. Gestion des crises sanitaires

En cas de crise sanitaire, les Services de Prévention de Santé au Travail apportent leur soutien et leur expertise dans l'élaboration des dispositifs et modes opératoires mis en œuvre par l'entreprise dans le cadre des protocoles sanitaires gouvernementaux, en fonction des circonstances et des consignes des pouvoirs publics.

Hors « situation de crise », les acteurs de la prévention de la santé et de la sécurité au travail assurent une veille constante quant à l'évaluation du risque biologique et à la mise à disposition des moyens de protection adaptés.

Le Service de Prévention et Santé au Travail (SPST) s'engage à assurer une vigilance renforcée envers les salariés vulnérables⁵, particulièrement à risque lors de ces événements. Cette prise en charge individualisée doit permettre de mettre en place des mesures adaptées, tant individuelles que collectives, visant à renforcer la sécurité de ces salariés fragilisés, à limiter les impacts en matière de santé, et à favoriser leur maintien dans l'emploi.

Par ailleurs l'apparition de nouveaux risques professionnels liés à l'évolution des conditions sanitaires font l'objet d'une mise à jour des DUERP.

⁵ Salarié vulnérable : un salarié vulnérable en termes de santé est une personne dont l'état de santé ou des conditions médicales particulières la rendent plus susceptible de subir des complications ou des effets négatifs liés à son environnement professionnel, à certaines expositions ou à un contexte sanitaire dégradé. Cette vulnérabilité peut résulter de maladies chroniques, de handicaps, de traitements médicaux spécifiques ou d'autres facteurs de santé qui nécessitent une attention particulière pour garantir leur sécurité et leur bien-être au travail.

CHAPITRE 3 – Accompagnement des évolutions du travail

Article 7 – Charge de travail

En complément des principes et des dispositions conventionnelles en vigueur, le présent article a pour objectif de décrire les dispositifs opérationnels permettant d'évaluer et de réguler la charge de travail.

Il présente un ensemble de méthodes et d'actions concrètes et harmonisées permettant de couvrir chacune des situations à adresser par la ligne managériale, en fonction de son niveau et de ses marges de manœuvre :

- évaluation et régulation de la charge de travail au quotidien par les managers de proximité à la maille de l'équipe ;
- évaluation et régulation de la charge de travail par les managers de managers en lien avec leurs interfaces ;
- évaluation et régulation de la charge de travail dans le cadre d'un projet de réorganisation.

Par ailleurs, les dispositifs visant à évaluer et réguler la charge de travail, au quotidien ou à l'occasion de projets ayant une incidence sur l'organisation ou les conditions de travail, permettent de définir les besoins en Effectifs Temps Plein (ETP), et plus généralement les besoins en force au travail, nécessaires à la réalisation des activités.

7.1. Evaluation et régulation de la charge de travail

7.1.1. Evaluation et régulation de la charge de travail au quotidien par les managers de proximité, à la maille de l'équipe

Afin d'assurer sa mission d'évaluation et de régulation de l'activité, le manager organise avec son équipe un dialogue régulier et continu sur la charge de travail pour identifier les points d'appuis sur lesquels capitaliser et les contraintes.

Ce dialogue entre le manager et son équipe, en individuel et en collectif, permet :

- d'évaluer la charge de travail sur les dimensions réelles et vécues et de partager les objectifs et les priorités ;
- de prendre en compte les temps de régulation (comme par exemple les temps de formation continue ou d'un nouvel arrivant, d'adaptation à de nouveaux outils, etc. ...) dans la planification des activités ;
- de prendre en compte les temps non travaillés (congrés, temps partiels, maladie, ...) dans la priorisation et la répartition de la charge de travail ;
- d'identifier les dysfonctionnements notamment d'outils, de process et de les remonter à la ligne hiérarchique (managers de managers) ;
- d'anticiper et d'organiser la prise en charge en mode adapté des pics d'activité pour réguler la charge de travail pendant ces périodes ;
- de prendre en compte, dans la mesure du possible, les souhaits des collaborateurs dans la répartition de la charge ;
- de laisser la possibilité au salarié d'adapter son activité, pour prendre en compte les aléas rencontrés ;

- de prévenir les sentiments d'iniquité en partageant les modalités de répartition de la charge de travail au sein de l'équipe.

Ces dispositions ont pour objectif de faire du dialogue professionnel un outil permanent d'expression collective sur le travail réel en vue d'adapter la charge de travail aussi souvent que nécessaire.

Dans le cadre de ce dialogue continu, l'Entretien Individuel est un moment clé qui permet d'effectuer chaque année un point complet sur la charge de travail avec le salarié.

Il permet d'analyser la charge de travail sur la période passée à partir d'éléments factuels et de calibrer les objectifs et les moyens associés (temps, formations, outils, autres ressources) sur la période à venir.

En cas de participation du salarié à un projet, le manager hiérarchique et le chef de projet veillent à échanger régulièrement (au lancement, pendant et à la sortie du projet) afin de s'assurer du bon équilibre de la charge de travail du salarié concerné par le projet.

Pour accompagner et soutenir les managers dans leur mission d'évaluation et de régulation de la charge de travail, la Direction de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (DQVCT) met en place :

- Un guide pratique du quotidien incluant :
 - o un rappel sur les principales composantes de la charge de travail ;
 - o une méthodologie en plusieurs étapes permettant d'évaluer, d'analyser et de réguler la charge de travail avec son équipe ;
 - o des solutions pratiques d'évaluation et de régulation de la charge de travail ;
 - o les contacts utiles.
- Une formation à la prise en main et à l'appropriation du guide pratique qui peut être ensuite complétée par des actions locales d'ancrage.

Pour assurer ses missions en matière d'évaluation et de régulation de la charge de travail, le manager dispose également du soutien et de l'expertise des acteurs de la qualité de vie et des conditions de travail, et en particulier du RRH et de l'expert de la prévention de l'entité, qu'il peut solliciter en cas de besoin.

L'expert de la prévention de l'entité peut, par exemple, apporter son soutien et son expertise pour procéder à l'analyse de la charge de travail de l'équipe et organiser une évaluation et un suivi de la charge perçue et de son évolution dans le temps, etc...

Le manager peut également s'appuyer sur les résultats des enquêtes salariés portant sur la charge de travail pour évaluer la perception collective de son équipe et décider le cas échéant de plans d'actions.

Orange apporte une attention toute particulière au contrôle de la charge de travail de l'ensemble de ses salariés et tout particulièrement des salariés en forfait jours. Ils sont notamment informés de la possibilité d'organiser un échange avec leur manager afin d'identifier et mettre en œuvre les mesures correctives permettant de remédier à la situation.

Ce dispositif sera déployé au plus tard avant la fin du 1^{er} semestre 2026.

7.1.2. Evaluation et régulation de la charge de travail par les managers de managers et leurs interfaces

Dans un contexte évolutif (évolution des outils, des processus, des organisations, ...), il peut exister un manque d'alignement entre la vision projetée du travail (travail prescrit) et les contraintes opérationnelles (travail réel).

Cette situation peut se traduire par une prise en compte insuffisante des conditions réelles de l'activité pouvant conduire à des déséquilibres charge/capacités plus ou moins durables.

Afin de compléter le dispositif mis en place pour les managers de proximité et renforcer la synchronisation entre la vision projetée du travail et le travail réel, une méthodologie visant à renforcer le dialogue entre les managers de managers et leurs interfaces (ligne hiérarchiques, Directions métiers, Directions partenaires, etc...) sera proposée par la Direction de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail et éprouvée en 2026 sur un périmètre d'activité du Groupe Orange en France.

Elle s'appuiera sur une analyse des éléments quantitatifs et qualitatifs intégrant l'activité courante et les projets internes en leur permettant par exemple :

- d'identifier et traiter les causes racine de surcharge de travail ne relevant pas du manager de proximité (dysfonctionnement outils / process, budget, ...) ;
- de synchroniser / adapter les ressources et les objectifs en fonction des contraintes opérationnelles.

Le retour d'expérience sur la mise en œuvre de cette méthodologie sera présenté en Commission de suivi de l'accord.

7.1.3. Evaluation et régulation de la charge de travail dans le cadre d'un projet de réorganisation

Dans le cadre d'un projet de réorganisation, l'évaluation et la régulation de la charge de travail nécessitent une prise en compte appropriée à chaque étape du projet.

En effet, la conduite d'un projet peut générer une évolution de la charge de travail pour les raisons suivantes :

- charge supplémentaire directement liée à la conduite du projet lui-même, en parallèle des activités récurrentes (participation à des groupes de travail, etc...) ;
- évolution des périmètres d'activité et/ou des écosystèmes (interactions avec de nouvelles équipes, etc...) nécessitant un temps d'adaptation ;
- montée en compétence sur de nouvelles activités pouvant nécessiter un temps de formation et de montée en compétences.

Pour ces raisons, les Etudes des Impacts Humain Travail (EIHT⁶) conduites dans le cadre des projets de réorganisation nécessitant une évaluation approfondie prendront en compte les impacts éventuels de l'évolution (même ponctuelle) de la charge de travail sur les conditions de travail afin de proposer les recommandations appropriées.

Elles pourront se fonder sur des questionnaires, des entretiens individuels ou collectifs, des analyses d'activité (observations terrain) ou tout autre dispositif retenu comme pertinent selon l'importance et les incidences du projet.

En fonction des résultats des analyses réalisées, des actions de prévention seront mises en œuvre et feront l'objet d'un suivi régulier, et d'une mise à jour du Document d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP), le cas échéant.

7.2. Prendre en charge les signalements de difficultés individuelles

En cas de difficulté non résolue sur la charge de travail dans le cadre du dialogue continu avec le manager, le salarié pourra s'adresser à son Responsable des Ressources Humaines qui veillera à porter une attention particulière à ses situations.

Ce dernier procèdera, en lien avec la ligne managériale, à :

- l'analyse de la situation du salarié en s'appuyant, si nécessaire, sur les Services de Prévention et de Santé au Travail et/ou les Services Sociaux du Travail ;
- l'identification des solutions les mieux adaptées en actionnant les dispositifs d'accompagnement spécifiques comme par exemple la mise en place d'actions de formation, de tutorat, etc...

⁶ L'Étude d'Impact Humain Travail est une méthode d'analyse des impacts humains d'un projet de réorganisation de l'entreprise (opportunités/risques) afin de proposer les solutions les mieux adaptées en vue d'améliorer la qualité de vie et des conditions de travail.

Les remontées concernant une inadéquation de la charge de travail effectuées par les représentants du personnel, les Services de Prévention et de Santé au Travail ou les Services Sociaux du Travail seront analysées et traitées selon les mêmes modalités.

7.3. Droit à l'indisponibilité numérique

Le développement des outils numériques révolutionne les modes de communication et méthodes de travail. Ils constituent une réelle opportunité pour développer de nouvelles organisations du travail plus souples, plus rapides, plus efficaces mais peuvent également générer un phénomène de « sur-connexion » entre le temps de travail, le temps de repos et les temps de pauses et pouvant avoir des répercussions sur la santé des salariés.

Cette « sur-sollicitation » numérique peut également affecter la qualité des temps collectifs de travail. En effet, lorsqu'un collaborateur participe à une réunion ou conduit un échange de travail, l'usage concomitant d'outils numériques non liés à l'objet de la réunion (consultation d'e-mails, messagerie instantanée, navigation) peut fragmenter l'attention, dégrader l'efficacité collective et altérer la qualité du dialogue.

Orange, consciente que les outils numériques sont source d'efficacité tout en reconnaissant les dérives possibles liées à un usage déraisonnable de ces moyens de communication, s'engage à :

- rappeler les règles de bonne utilisation des moyens de communication numériques (notamment en réunion, en formation, ...) dont l'effectivité au quotidien repose sur l'exemplarité managériale tout en relevant de la responsabilité de chacun ;
- soutenir et promouvoir les comportements adaptés des collaborateurs et des managers en la matière, en mettant en œuvre un guide pratique ainsi que des actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable et efficace de ces outils.

Article 8 - Accompagnement responsable des projets de réorganisation

Les évolutions du marché, des technologies et des attentes de nos clients nécessitent une adaptation régulière des organisations et des modes de fonctionnement.

Dans ce contexte, il est particulièrement important de pouvoir anticiper et prendre en compte les impacts des projets de réorganisation sur les conditions de travail et d'intégrer la dimension humaine dans la conduite des changements.

Cette approche permet de faciliter l'appropriation des projets par les salariés et contribue ainsi tant à leur réussite qu'à l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail.

8.1 Démarche

Pour répondre à ces enjeux, la Direction de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail conçoit et met en œuvre une démarche d'accompagnement responsable des projets de réorganisation nécessitant une évaluation approfondie des impacts sur le travail en s'appuyant sur des invariants et une méthodologie visant à :

- analyser et prendre en compte les effets potentiels des projets ayant un impact sur les conditions de travail soit à partir de données disponibles (DUERP, REX, etc...), soit au travers d'Etudes d'Impact Humain Travail en fonction de la nature du projet ;
- repérer les points d'appui (ressources) et les points d'attention (contraintes) ;
- identifier les dispositifs de prévention à mettre en œuvre, les éventuelles adaptations à opérer et les dispositifs d'accompagnement à implémenter.

Elle repose sur une approche intégrée et de bout en bout prenant en compte :

- les dimensions du travail : organisation du travail, compétences, pratiques professionnelles, management, relations de travail, charge de travail, équilibre vie professionnelle et vie personnelle ;
- les étapes clé d'un projet.

Elle s'appuie sur des invariants :

- mettre en place un plan de communication structuré incluant des échanges réguliers avec les salariés afin de leur permettre de s'approprier les enjeux stratégiques et les objectifs du projet, ainsi que les évolutions concrètes des conditions de travail (ce qui va changer, ce qui ne va pas changer) ;
- procéder, si nécessaire, à la mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) en cas d'incidence du projet sur les risques professionnels de l'entité ;
- mettre en place les formations appropriées en cas de changement d'activité ou d'évolution de processus et/ou de modes de fonctionnement pour permettre aux salariés d'exercer leur activité dans les meilleures conditions ;
- assurer un accompagnement adapté pour les salariés concernés par un changement de manager afin de permettre un passage de relai optimal (prise en compte de l'activité réalisée, des compétences détenues et de l'histoire du salarié) ;
- mettre en place un accompagnement approprié pour les salariés concernés par un changement de poste ou une évolution significative de leur poste afin de s'assurer de la bonne appropriation/maîtrise des nouvelles activités ;
- évaluer la perception des salariés pour apporter les ajustements nécessaires. Cette évaluation est assurée par les équipes de prévention ;
- réaliser à chaque fois que nécessaire, compte tenu de l'importance du projet et de ses incidences, un REX sur la méthodologie de l'accompagnement mis en place.

Par ailleurs les principaux projets de réorganisation feront l'objet d'un bilan de mise en œuvre, en fonction des besoins.

8.2. Mise en œuvre et acteurs

Afin d'assurer la mise en œuvre opérationnelle des invariants du présent accord et de la méthodologie d'accompagnement responsable des projets, la Direction de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail a conçu un guide d'application pratique et un atelier de prise en main destinés aux chefs de projets et aux référents QVCT.

Ce guide constitue un référentiel qui engage une cohérence d'actions, un alignement des objectifs et des modalités de mise en œuvre de la démarche pour toutes les entités de l'entreprise.

Il a pour objectif de :

- rappeler les invariants en matière d'accompagnement des projets de réorganisation ;
- présenter les principales étapes de la méthodologie d'accompagnement responsable des projets et les actions associées ;
- préciser les responsabilités et redevabilités des acteurs-clés dans les projets et notamment les DRH, managers, chefs de projet ainsi que l'ensemble des acteurs de la prévention et les IRP dans le cadre de leurs prérogatives ;
- proposer des outils pratiques (fiches pratiques, templates, ...) visant à faciliter la mise en œuvre de la méthodologie par les acteurs.

Le guide d'application pratique de la démarche d'accompagnement responsable des projets sera communiqué en commission de suivi.

Il est rappelé que les CSE, CSSCT et RP, lorsqu'ils existent, disposent de prérogatives en matière de santé, sécurité et conditions de travail dans le cadre des accords et textes en vigueur.

Article 9 - Prévention de la désinsertion professionnelle et maintien en emploi

La désinsertion professionnelle est le résultat d'un processus pouvant impacter la capacité d'un salarié à se maintenir en emploi dans la durée. Ce processus progressif et multifactoriel résulte d'une combinaison de facteurs en lien avec le travail (conditions et exigences du poste, organisation, risques professionnels, événements traumatiques, réorganisations, obsolescence des compétences, rallongement des carrières, ...) et la santé du salarié (accident du travail, maladie professionnelle, maladie sans lien avec le travail, événements de la vie, ...) et se manifeste par un risque d'exclusion durable de l'emploi.

La prévention de la désinsertion professionnelle a pour objectif d'anticiper le risque de perte d'une activité professionnelle pour des raisons de santé, un handicap, des modifications dans le contenu de travail, un dépassement de compétences, afin d'aider le salarié qui rencontre des difficultés à se maintenir en emploi.

Elle s'inscrit prioritairement dans une démarche de prévention primaire agissant sur l'organisation du travail, la charge de travail, les objectifs et les conditions de travail.

9.1. Agir en amont par des actions de prévention tout au long du parcours professionnel

Afin de prévenir le risque de désinsertion professionnelle, Orange met en œuvre un ensemble d'actions de prévention tout au long du parcours professionnel de ses salariés visant à leur permettre d'exercer leur activité professionnelle dans la durée dans les meilleures conditions.

A titre d'exemples, ces mesures visent à :

- identifier et prévenir les risques professionnels afin de garantir la santé, la sécurité des salariés et améliorer les conditions de travail (cf. chapitre 1) ;
- garantir le développement des compétences notamment par des formations adaptées et l'employabilité des salariés tout au long de leur parcours professionnel afin de leur permettre d'assurer leur activité et de s'adapter à ses évolutions ;
- identifier les éventuelles difficultés rencontrées par les salariés dans l'exercice de leur activité, notamment à l'occasion des Entretiens Individuels ;
- prévenir le plus en amont possible toutes les situations de travail fragilisées ;
- accompagner les salariés de manière appropriée à l'occasion de la mise en œuvre de projets de réorganisation (cf. chapitre 3) ou et/ou de nouveaux outils ;
- assurer un suivi médical régulier des salariés :
 - o tout au long de leur parcours professionnel, à travers les visites médicales périodiques ou occasionnelles à la demande du salarié ou de l'employeur ;
 - o à l'occasion de la visite médicale de mi-carrière, organisée pour tous les salariés entre 43 et 45 ans.

Afin d'informer les salariés de l'importance du suivi médical comme moyen de prévention, Orange met en place des campagnes régulières de sensibilisation concernant la réalisation des visites médicales (exemples : communication dans les intranets, rappels managériaux...).

9.2. Etablir un bilan de l'état de santé de la population suivie par les SPST

Le Service de Prévention et de Santé au Travail Autonome d'Orange établira tous les deux ans un bilan de l'état de santé de la population suivie en s'appuyant sur le suivi individuel des salariés, les enquêtes épidémiologiques, le suivi d'indicateurs relatifs au maintien en emploi (visites de mi-carrière, aménagements de poste, inaptitudes, ...) et proposera des mesures de prévention collectives adaptées visant à réduire l'usure professionnelle.

Le bilan et les mesures proposées seront intégrées dans le Rapport Annuel d'Activité du Service de Prévention et de Santé au Travail.

Les Services de Prévention et de Santé au Travail Inter-Entreprises établiront, conformément à la réglementation, les rapports annuels d'activité pour les sociétés de plus de 300 salariés. Elles pourront également solliciter les cellules de prévention de la désinsertion professionnelle mise en place au sein des SPSTI afin de disposer des données collectives sur l'état de santé de la population suivie et les actions de prévention à mettre en place.

9.3. Repérer les situations

Une étape clé de la prévention de la désinsertion professionnelle consiste à repérer le plus en amont possible toute altération de l'état de santé du salarié pouvant avoir un impact sur ses capacités de travail et à proposer les solutions adaptées.

Le repérage de ces situations repose sur :

- le suivi individuel en santé au travail, à travers les visites périodiques ou occasionnelles à la demande de l'employeur ; le salarié peut également solliciter un rendez-vous médical auprès du Service de Prévention et de Santé au Travail en toute confidentialité ;
- l'identification par le manager, ou le Responsable des Ressources Humaines, des situations nécessitant un accompagnement approprié (orientation vers les Services de Prévention et de Santé au Travail, vers les Services Sociaux du Travail, mise en place d'une formation, etc...).

Par ailleurs des revues de personnel sont réalisées par les RRH et les managers afin de repérer les éventuelles situations de travail fragilisées et les besoins d'accompagnement.

Les représentants du personnel exercent leurs prérogatives conformément aux lois et aux accords en vigueur et peuvent participer à l'identification des situations individuelles et collectives à risque.

Une formation dédiée à l'identification des situations sensibles pour les managers et les RH fait partie intégrante de leur parcours de formation.

Dans le cadre des projets de réorganisation, les situations à risque de désinsertion professionnelle feront l'objet d'un examen et d'un traitement approprié avec le soutien des Services de Prévention et de Santé au Travail et les Services Sociaux du Travail.

9.4. Informer et former les salariés, la ligne managériale et les RH

Afin de prévenir le risque de désinsertion professionnelle, Orange met en œuvre, avec les Services de Prévention et de Santé au Travail, un programme structuré d'information et de formation réalisé sur le temps de travail et régulièrement actualisé.

Il se compose :

- Pour les salariés :
 - o d'actions d'information sur la prévention des risques de désinsertion professionnelle (développement des compétences, etc...).

- Pour les managers et les RH :
 - o d'actions de formation visant à prévenir et à identifier les situations à risque de désinsertion professionnelle (formation à l'évaluation et à la régulation de la charge de travail, formation à la détection des situations sensibles, etc...);
 - o d'actions d'information notamment sur la mise en œuvre de solutions comme les aménagements de poste, le suivi individuel, le rôle de la pluridisciplinarité dans le traitement des situations individuelles.

9.5. Accueillir et accompagner les salariés de retour suite à une absence longue durée

Le retour au travail d'un salarié après une absence longue durée⁷ peut à la fois être source de satisfaction mais aussi, parfois, d'inquiétudes et de questionnements tant du côté du salarié que de son équipe.

Cette période de reprise du travail est un temps complexe qui nécessite la vigilance de tous les acteurs (managers, RH, Services de Prévention Santé au Travail, Services Sociaux du Travail, ...), chacun dans leur rôle.

Afin de faciliter ce retour dans les meilleures conditions possibles, Orange met en œuvre un accompagnement personnalisé et progressif, comprenant à titre d'exemples :

- un entretien d'accueil structuré, appuyé par un document spécifique « Retour d'absence longue durée » visant à organiser et accompagner la reprise d'activité ;
- un plan d'aménagement progressif du travail et du poste, ajusté au fur et à mesure, avec définition d'objectifs spécifiques centrés sur la reprise, avant tout retour à un cadre d'objectifs classique ;
- la mobilisation du collectif de travail : manager, ligne métier, équipe, remplaçants, pour éviter l'isolement et faciliter la transition. Une attention spécifique est portée au salarié ayant suppléé la personne absente ;
- un soutien renforcé du manager de proximité, doté de moyens et de temps dédiés, et valorisé pour son implication dans la réintégration ;
- la possibilité de maintenir l'accompagnement « aussi longtemps que nécessaire » après validation RH et SPST.

Ces dispositions seront rappelées dans le guide pratique pour les managers « Réussir la réintégration d'un salarié après une absence longue durée » conçu par la Direction de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail.

Il rappelle les comportements à privilégier et fournit aux managers toutes les informations utiles leur permettant d'anticiper et de réussir le ré-accueil du salarié au sein de l'équipe.

Dans le cadre d'une reprise d'activité, les aménagements de poste préconisés par le médecin du travail sont mis en place dans les meilleurs délais.

9.6. Organiser des « rendez-vous de liaison »

Pour aider les salariés à anticiper leur retour à l'emploi après un arrêt de travail de plus d'un mois, un rendez-vous de liaison peut être organisé à l'initiative du salarié ou d'Orange.

Orange veillera à informer les salariés de cette possibilité, de ses objectifs et de son déroulement.

A la demande de l'entreprise, les Services de Prévention et de Santé au Travail peuvent participer à cet entretien.

A titre d'exemple, ce rendez-vous permet :

- de maintenir un lien entre Orange et le salarié pendant son arrêt ;

⁷ Longue durée : durée supérieure à 30 jours

- d'informer le salarié sur ses droits et les dispositifs de prévention de la désinsertion professionnelle ;
- de présenter les possibilités d'aménagement du poste ou du temps de travail ;
- de rappeler la possibilité d'organiser une visite de pré-reprise auprès des Services de Prévention et de Santé au Travail.

Le rendez-vous de liaison n'a pas pour vocation de fixer les objectifs professionnels au retour du salarié, n'a aucun caractère obligatoire, et peut être refusé par le salarié sans aucune conséquence sur sa situation professionnelle.

9.7. Faciliter la recherche de solution de reclassement des salariés en inaptitude

Lorsqu'à l'issue des dispositifs de maintien en emploi mis en place par Orange avec le soutien des SPST, une inaptitude au poste de travail est envisagée, il convient de réfléchir, le plus en amont possible, aux capacités existantes du salarié et de le soutenir dans cette période charnière.

Lorsque l'inaptitude au poste de travail est prononcée par le médecin du travail, et que ce dernier a émis des indications relatives au reclassement, Orange met en place le dispositif de reclassement.

Il vise à proposer un poste dans le Groupe Orange, quand cela est possible, compte tenu des capacités du salarié déterminées par le médecin du travail lors de la dernière visite.

Cette recherche de poste est assurée par la fonction RH qui peut s'appuyer sur une équipe regroupant les Services de Prévention et de Santé au Travail, Services Sociaux du Travail, ...

Les salariés sont informés de l'avancée du traitement de leur dossier.

Les représentants du personnel exercent leurs prérogatives conformément aux lois et aux accords en vigueur.

Article 10 - Mode de travail hybride

Le travail hybride désigne un mode de fonctionnement collectif où les salariés d'une même équipe ne sont pas tous simultanément présents physiquement au même endroit qu'elles qu'en soient les raisons : télétravail, répartition de l'équipe sur plusieurs sites, etc...

Ce mode d'organisation du travail, bien qu'il présente des avantages, peut comporter des risques professionnels pour les salariés parmi lesquels :

- une perte de communication informelle ;
- des difficultés de coordination et de coopération ;
- un déficit de cohésion de l'équipe ;
- des inégalités de traitement entre les salariés présents physiquement et ceux en distanciel ;
- un risque d'isolement.

Dans ce contexte, Orange rappelle son engagement à maintenir les collectifs de travail, l'équilibre des temps de vie, et d'assurer la prévention des risques professionnels et l'inclusion de tous les salariés.

Afin de prévenir les risques professionnels liés à l'hybridation du travail, Orange déploie un ensemble d'actions parmi lesquelles la mise à disposition :

- d'outils de relation à distance efficaces, adaptés, et sécurisés (messagerie instantanée, visioconférences, etc...) et de formations adaptées à leurs usages pour tous les salariés ;

- de formations au management hybride pour l'ensemble des managers qui s'appuie sur les principes suivants :
 - o définir le plus clairement possible les rôles et responsabilités et les modes de fonctionnement de l'équipe ;
 - o établir des règles claires concernant la disponibilité et la gestion du temps ;
 - o s'accorder sur les canaux de communication à utiliser en fonction des besoins et des souhaits de l'équipe ;
 - o inviter chacun à s'exprimer qu'il soit en présentiel ou à distance ;
 - o recueillir régulièrement le feedback des salariés pour ajuster les pratiques ;
 - o garantir l'équité de traitement.
- d'ateliers pour les managers et leur équipe afin de co-construire ensemble un mode de fonctionnement adapté.

Afin d'éviter le risque d'isolement des salariés dont le manager n'est pas basé sur le même site, il est recommandé, lorsque cela est possible, d'identifier un manager référent. Son rôle est de veiller à l'intégration des salariés concernés à la vie et au collectif du site. Il ne se substitue pas au manager hiérarchique.

Par ailleurs, sauf situation exceptionnelle, chaque manager organise en présentiel, au moins une fois par an, une réunion avec son équipe et un entretien avec chacun de ses collaborateurs.

Article 11 – Prise en compte des impacts de l'Intelligence Artificielle sur les conditions de travail

L'intelligence Artificielle (IA) désigne l'ensemble des solutions technologiques capables de réaliser des tâches avec un certain degré d'autonomie, de créer des contenus (textes, images, ...), d'apporter des réponses en se basant sur des modèles appris à partir de vastes ensemble de données. Cette définition ne présage pas de l'évolution de ces technologies et des tâches qu'elles seront susceptibles d'accomplir dans le futur.

Le développement de l'Intelligence Artificielle (IA) ouvre des opportunités d'innovation contribuant à renforcer l'efficacité opérationnelle (détection des erreurs, gains de temps sur certaines tâches, etc.) et à améliorer la qualité de service (personnalisation des produits, des services, etc.).

Toutefois, son intégration dans l'environnement professionnel peut avoir des impacts sur les conditions de travail des salariés et, en particulier, en matière de compétences, de charge de travail, de mode de fonctionnement ou encore de sens du travail.

Le présent article n'a pas vocation à décrire ou à prévoir tous les impacts potentiels de l'Intelligence Artificielle sur les conditions de travail mais à poser les fondamentaux d'une démarche d'accompagnement pour les projets d'IA ayant un impact significatif sur celles-ci. Elle s'inscrit dans le cadre plus large de l'accompagnement responsable des projets décrit à l'article 8 du présent accord.

Cette démarche s'appuie sur des invariants :

- **Transparence et explicabilité**

Mise en place d'un plan d'information structuré sur le projet incluant des échanges réguliers avec les salariés afin de leur permettre de :

- o s'approprier les évolutions concrètes apportées par les solutions mises en œuvre et leurs impacts éventuels sur leurs conditions de travail (ce qui va changer, ce qui ne va pas changer) ;
- o comprendre les principes de fonctionnement de l'IA implémentée (comment sont élaborées les réponses par exemple) ;
- o connaître les utilisations prévues (par exemple : mesures de la performance) ;

- favoriser l'échange de bonnes pratiques, sur l'utilisation de l'IA, sur les erreurs perçues, sur les éventuelles corrections à apporter ; l'IA étant susceptible d'évoluer, certains de ses effets ne peuvent donc être connus au moment du déploiement.

Les représentants du personnel ont la possibilité de signaler tout problème ou incident sur les conditions de travail lié à l'utilisation d'un outil IA. Dans ce contexte, un dialogue sera instauré entre les représentants du personnel et les représentants de la Direction.

- **Formation et développement des compétences**

- Mise en place d'actions de formations destinées à l'ensemble des salariés pour développer une compréhension partagée des enjeux technologiques, réglementaires, éthiques, environnementaux, cognitifs. Une attention particulière est notamment portée au maintien et au développement des compétences des salariés, afin de prévenir le risque de dette cognitive et maintenir les capacités humaines de jugement et d'analyse.
- Mise en place d'actions de formations spécifiques pour les salariés utilisant l'IA dans leur activité quotidienne afin de leur permettre de disposer des compétences requises et de programmes de formation continue pour accompagner la transition des compétences.
- Identification des compétences devant être maintenues (notamment en cas de panne ou de mode dégradé).
- Mise en place d'actions de formation pour les managers afin qu'ils appréhendent l'impact de l'IA sur leur fonction managériale et puissent accompagner les salariés dans l'usage des solutions d'IA.

- **Prise en compte des effets de l'IA sur les conditions de travail**

- Mise à jour des Documents Uniques d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) et des PAPRIACT de l'entité en cas d'incidence sur les risques professionnels.

- **Amélioration continue**

- Réalisation, à chaque fois que nécessaire, en fonction de l'importance du projet et de ses incidences, de « Retours d'Expérience (REX) » sur la méthodologie de l'accompagnement mis en place afin d'en tirer les enseignements et adapter la démarche et les dispositifs RH dans une logique d'amélioration continue.
- Les résultats de ces REX seront partagés et communiqués aux représentants du personnel dans le cadre de leurs prérogatives.

Par ailleurs, Orange intègre les principes d'équité, de diversité et de non-discrimination dans l'ensemble de ses développements d'Intelligence Artificielle en veillant notamment à prévenir la production, la reproduction et l'amplification de biais (cognitifs, culturels, sociaux, de genre...) dans les systèmes algorithmiques et les décisions automatisées, et veille à garantir l'accessibilité de ces solutions à l'ensemble des salariés.

Elle s'appuie sur les réglementations en vigueur, notamment le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) et l'AI Act européen qu'elle s'engage à respecter.

Article 12 – Prise en compte des impacts de l'ambiance thermique sur les conditions de travail

Face aux évolutions climatiques observées, et aux projections scientifiques qui prévoient notamment une augmentation de la fréquence et de l'intensité des épisodes de forte chaleur, Orange adapte ses pratiques et ses modes de fonctionnement afin de garantir la santé et la sécurité de ses salariés travaillant notamment en extérieur.

Orange met en place à titre d'illustration les mesures suivantes pour les salariés travaillant en extérieur :

- mise à disposition des salariés concernés de vêtements de travail adaptés (par exemple : tissus respirants, couvre-chef adaptés, etc...) ;

- adaptation des horaires de travail en décalant les vacations vers des périodes moins chaudes. Ces aménagements sont effectués en tenant compte des nécessités de service et de la continuité de l'activité et dans le respect des règles en vigueur ;
- report des interventions non-urgentes prévues dans les endroits et moments exposés au soleil sans protection possible ; le salarié a la possibilité de signaler au manager les éventuelles difficultés ;
- organisation des prises de pause dans des endroits frais lorsque cela est possible (zone ombragée, local frais, véhicule climatisé, etc...) ;
- pour les interventions extérieures sans eau courante, mise à disposition d'eau fraîche ;
- pour les métiers le permettant, organisation du travail afin d'éviter les déplacements et le travail à l'extérieur lors des périodes les plus chaudes en favorisant le travail de bureau sur ces périodes ;
- formation des salariés et de l'encadrement aux risques liés aux fortes chaleurs (information sur les symptômes, les comportements, etc...) ;
- mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques (DUERP) lorsque cela est nécessaire.

Par ailleurs, dans une démarche d'amélioration continue, Orange veille régulièrement à l'adaptation de ses modes de fonctionnement et à l'amélioration des vêtements et des Equipements de Protection Individuelle (EPI) permettant aux salariés de mieux se protéger des effets de la chaleur et du rayonnement solaire.

CHAPITRE 4 - Information et formation à la QVCT et promotion de la santé au travail

L'information et la formation de l'ensemble des salariés aux enjeux de la Santé, de la Sécurité et de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail, ainsi que la formation initiale et continue des experts du domaine, sont une priorité pour Orange.

Elles constituent un moyen d'asseoir la politique de Santé, de Sécurité et de Qualité de Vie et des Conditions de Travail d'Orange, de partager un langage et une culture commune, de prévenir les risques professionnels. Elles permettent de maintenir et développer les compétences des experts du domaine nécessaires à l'exercice de leur activité en leur permettant d'adopter des approches innovantes et adaptées aux évolutions réglementaires et sociales.

Pour répondre à ces objectifs, Orange met en place un programme structuré autour de 2 axes :

- un programme de formation ;
- un agenda Santé, Sécurité et Qualité de Vie et des Conditions de Travail.

Article 13 - Programme de formation

Le développement d'une culture et d'un langage communs en matière de Qualité de Vie et des Conditions de Travail repose notamment sur la formation de tous les salariés.

Pour cette raison, une formation « La QVCT pour tous » sera déployée pour permettre à l'ensemble des salariés, quel que soit leur rôle dans l'entreprise, de s'approprier le socle commun d'Orange en matière de Santé, Sécurité et Qualité de Vie et des Conditions de Travail.

Elle est complétée par un ensemble de formations destinées :

- à l'ensemble des salariés afin de les sensibiliser à la prévention des risques professionnels en complément des formations spécifiques liées à leur métier. Il porte sur la prévention des risques professionnels, physiques (prévention des troubles musculosquelettiques, du risque routier, des chutes de plein-pieds ...) et psychosociaux (gestion des relations difficiles, ...) ;
- à la ligne managériale (y compris les Codir) afin de leur permettre de prendre en compte la Qualité de Vie et des Conditions de Travail dans leurs pratiques managériales. Elles portent sur l'évaluation et à la régulation de la charge de travail, la détection des situations sensibles, la conduite de projets, etc...). Ces formations font partie intégrante du parcours de formation initiale recommandé ;
- aux acteurs de la Santé, de la Sécurité et des Conditions de Travail en fonction de leur rôle et de leurs missions spécifiques (RRH, experts de la prévention et de la santé, sécurité) afin d'assurer leur montée en compétences. Ces formations font partie intégrante du parcours de formation initiale recommandé.

Article 14 - Agenda Santé, Sécurité et Qualité de Vie et des Conditions de Travail

Orange met en œuvre un Agenda Santé, Sécurité et Qualité de Vie et des Conditions de Travail incluant :

- un programme annuel d'actions de prévention piloté par les Services de Prévention et de Santé au Travail ;
- une semaine dédiée à la Santé, la Sécurité et la Qualité de Vie et des Conditions de Travail constituées de temps forts (webinaires, tables rondes, formations, etc...) autour de la prévention des risques professionnels.

Les thématiques sont définies annuellement en prenant en compte les initiatives publiques (ANACT ; ministère de la Santé, etc...) conduites dans ce domaine.

L'agenda Santé, Sécurité et Qualité de Vie et des Conditions de Travail sera présenté en commission de suivi du présent accord.

CHAPITRE 5 - Dispositifs d'accompagnement, de soutien et d'amélioration des conditions de travail

En complément des mesures de prévention des risques professionnels, et notamment les risques psychosociaux, tels que décrits dans le chapitre 1, Orange met en place un ensemble de dispositifs de soutien pour accompagner et soutenir ses salariés.

Article 15 - Médiation

La médiation est un mode amiable de résolution de différend basé sur l'intervention d'un tiers neutre, le médiateur, spécialement formé pour assurer sa mission. Elle concourt à la prévention des RPS en prévenant l'escalade des conflits et en permettant leur résolution.

Elle repose sur une démarche volontaire, impliquant la responsabilité de chacune des parties. Tous les échanges sont couverts par la plus stricte confidentialité et chacun peut y mettre fin quand il le souhaite, lorsque le dispositif ne convient pas aux attentes.

L'objectif de la médiation est de créer ou recréer du lien et de restaurer la confiance afin de préserver la relation professionnelle.

Lorsqu'un différend survient dans les relations professionnelles entre salariés, la Direction RH de l'entité, après avoir analysé la situation avec les acteurs concernés, peut proposer une médiation si cette solution paraît la mieux adaptée à la résolution du différend et est acceptée par les parties.

Dans ce cas, la médiation est conduite par un médiateur interne ou externe désigné par Orange. La/les séances de médiation se déroulent dans un cadre confidentiel et impartial, dans un lieu approprié et selon un calendrier convenu d'un commun accord. La médiation ne préjuge en rien de la suite donnée au différend et n'engage pas la responsabilité d'Orange quant à son issue.

Si la médiation aboutit à un accord, celui-ci peut être formalisé par écrit et signé par les parties, qui s'engagent à mettre en œuvre les actions identifiées.

En cas d'échec, les parties restent libres de recourir à d'autres voies de résolution.

Article 16 - Dispositif de traitement des signalements de Harcèlement, Sexisme et Violences au Travail

Orange réaffirme sa volonté de lutter contre toute forme de harcèlement ou de violence au travail qu'il soit sexuel, ou moral, dans le but de garantir à ses salariés un environnement sécurisé.

Afin de ne laisser aucune situation sans suite concrète et garantir la mise en œuvre d'actions rapides et de solutions appropriées, Orange met en œuvre un dispositif de prise en charge et de traitement des signalements de Harcèlement, Sexisme et Violences au Travail (HSVT).

La mise en œuvre de ce dispositif repose sur :

- l'impartialité des acteurs pendant le processus dont le principe est rappelé dans les formations ;
- la protection contre toute représailles des victimes présumées et des témoins ;
- l'information des salariés leur permettant de connaître les canaux de signalements mis à leur disposition parmi lesquels la fonction RH, le management, les référents HSVT, les référents harcèlement sexuel et agissements sexistes des CSE, les représentants du personnel, ainsi que les outils dédiés (boîte mail dédiée, Hello Ethics, ...). Les nouveaux arrivants sont également informés de ce dispositif ;
- le respect de la stricte confidentialité des parties lors du traitement d'une situation.

Le dispositif HSVT vise notamment à :

- garantir que tout signalement écrit ou oral, direct ou indirect (témoin), nominatif ou anonyme, individuel ou collectif, fait l'objet d'une action, dans un délai de 2 mois maximum, pour trouver une solution appropriée à la situation et y mettre un terme ;
- mettre en œuvre, dès connaissance de la situation, les mesures de protection des victimes présumées en privilégiant les solutions impactant le moins possible leurs conditions de travail ;
- prendre en compte la dégradation possible de l'état de santé des victimes présumées (transmission des coordonnées du médecin du travail, de la ligne d'écoute, échanges avec le salarié avec son accord ; etc...);
- confier les investigations approfondies à un binôme composé de personnes formées, et n'ayant aucun lien avec la situation et les protagonistes, afin de garantir objectivité, neutralité et impartialité ;
- effectuer une analyse objective et factuelle de la situation en écoutant les personnes concernées à travers des entretiens d'investigation dans le respect de la confidentialité ;
- rappeler à chaque personne auditionnée qu'elle a la possibilité de venir accompagnée d'une personne de l'entreprise et, si elle le souhaite, d'un représentant du personnel ;
- prendre toutes les mesures appropriées en fonction des résultats de l'analyse permettant aux salariés de retrouver un cadre de travail serein ;
- informer et accompagner les protagonistes des différentes étapes (fin de l'investigation, ...) et des décisions prises.

Face à des comportements fautifs avérés, les mesures disciplinaires appropriées et proportionnées sont mises en œuvre, quel que soit le statut et la fonction dans l'entreprise de la personne concernée.

Lorsque les comportements ne relèvent pas de procédures disciplinaires, des actions d'accompagnement à plus long terme, individuelles ou collectives, peuvent être mises en place au terme du processus (par exemple : médiation, coaching, formation, etc...).

Le dispositif HSVT s'applique sans préjudice des autres procédures d'alerte légales et conventionnelles.

Le processus détaillé du dispositif est présenté en annexe 4 de présent accord.

Un bilan annuel sera présenté en commission de suivi.

Article 17 - Dispositif d'écoute et de soutien psychologique

Orange met à la disposition des salariés un dispositif accessible 24h/24 et 7j/7 afin d'apporter une écoute et un soutien psychologique aux salariés en éprouvant le besoin dans le respect de la confidentialité et de l'anonymat.

Il peut également être mobilisé lors d'évènements exceptionnels (braquages, violences urbaines, ...).

Ce soutien est assuré par des psychologues extérieurs à l'entreprise, soumis au secret professionnel.

Ces informations sont communiquées par différents canaux de communication et rappelées régulièrement aux salariés.

Article 18 - Dispositifs visant à prévenir et agir face aux conduites suicidaires

Afin de prévenir et agir face aux conduites suicidaires, Orange met en place des actions s'inscrivant dans sa démarche globale de prévention des risques professionnels.

18.1. Dispositifs de prévention

Pour prévenir, autant que possible, ces situations dans le cadre professionnel, Orange met en place un dispositif de prévention articulé autour de cinq axes :

- évaluation et prévention des risques professionnels y compris des risques psychosociaux, afin de réduire les facteurs de risques (cf. chapitres 2 et 3) ;
- formation des managers et des équipes RH à la détection des « situations humaines sensibles » afin de leur donner les clés pour identifier, lorsque cela est possible, les signaux d'alerte et orienter efficacement les personnes en souffrance (cf. chapitre 4) ;
- mise à disposition d'une ligne d'écoute et de soutien psychologique, accessible 24h/24 et 7j/7, pour l'ensemble des salariés et managers, garantissant un accès immédiat à une aide professionnelle en cas de détresse (cf. chapitre 5) :
 - o pour l'ensemble des salariés ;
 - o pour les managers et RH.
- accompagnement médico-social par les Services de Prévention et de Santé au Travail et les Services Sociaux du Travail qui assurent un suivi personnalisé des situations à risque, dans le respect absolu de la confidentialité ;
- accompagnement approprié des salariés suite à un arrêt longue durée (cf. chapitre 3).

Les IRP disposent également de prérogatives en la matière définies par les dispositions légales et conventionnelles.

18.2. Dispositif d'accompagnement post-événement

Lorsqu'un tel événement survient, Orange déploie un dispositif de soutien adapté :

- soutien renforcé de la ligne managériale et RH sur le site impacté pour prendre en compte les besoins des salariés de l'équipe concernée et de l'environnement professionnel proche. Pour ceux qui seraient éloignés du site de travail, il est aussi porté attention à les informer, en particulier des soutiens psychologiques et médico-sociaux accessibles à tous ;
- mise en place de cellules d'écoute et de soutien psychologique adaptées pour offrir un espace d'expression et d'accompagnement aux salariés de l'équipe concernée et de l'environnement professionnel proche affectés par la situation ;
- mobilisation des équipes médico-sociales : l'équipe médicale du Service de Prévention et de Santé au Travail et les Assistants Sociaux du Travail sont pleinement impliqués dans le dispositif d'accompagnement, apportant leurs expertises et leur soutien aux personnes impactées. Les Services Sociaux du Travail se mettent à disposition des familles ou des proches pour les informer et les accompagner dans les démarches administratives à accomplir à la suite d'un décès.

Ces dispositifs s'inscrivent dans l'engagement global d'Orange pour la santé de ses salariés, avec la conviction que chaque situation de souffrance mérite une attention particulière et une réponse adaptée.

Il est rappelé que ces dispositifs sont communiqués et mobilisables par toute personne amenée à accompagner les salariés.

CHAPITRE 6 – Dispositions finales

Article 19 – Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans.

Il prend effet à sa date de signature et cessera de produire définitivement et irrévocablement ses effets au 31 décembre 2028.

La Direction et les Organisations Syndicales Représentatives (OSR) se rencontreront 6 mois avant son échéance, afin de définir le calendrier prévisionnel de la nouvelle négociation relative à la Santé, Sécurité et Qualité de Vie et des Conditions de Travail.

Article 20 – Non-cumul des dispositifs ayant le même objet ou la même cause

En cas de concours entre les présentes dispositions et celles en vigueur dans les sociétés du Groupe en France, les avantages ayant le même objet ou la même cause ne peuvent se cumuler, le plus favorable d'entre-deux pouvant seul être mis en œuvre.

Article 21 – Adhésion à l'accord

Une adhésion au présent accord peut intervenir dans les conditions fixées par les articles L. 2261-3 et suivants du code du travail.

L'adhésion n'a pas de portée rétroactive, elle prendra effet à partir du jour qui suit le dépôt de l'adhésion auprès du service compétent.

Orange s'engage à communiquer le présent accord à toute filiale dont elle devient détentrice à plus de 50% après la date de signature du présent accord, en prenant soin d'en informer les OSR signataires.

Lors de cette communication, la procédure d'adhésion prévue à l'article L.2261-3 du code du travail est communiquée dans ce cadre.

Article 22 – Suivi de l'accord et indicateurs de suivi

Une commission de suivi de l'accord est constituée, composée de :

- 3 représentants par Organisation Syndicale Représentative (OSR) signataire (prioritairement choisis parmi les négociateurs de l'accord) ;
- Représentants de l'entreprise dont le nombre ne peut être supérieur à celui des représentants des Organisations Syndicales Représentatives (OSR) signataires.

Cette commission est réunie une fois par an sur toute la durée du présent accord.

Elle peut, également, être réunie à la demande de la majorité des Organisations Syndicales Représentative (OSR) signataires ou de la Direction.

Elle a pour attribution :

- d'expliciter les dispositions du présent accord en cas de divergence d'interprétation ;
- d'identifier les éventuelles difficultés de mise en œuvre du présent accord et les instruire ;

- d'examiner les indicateurs de suivi et l'avancement des plans d'actions ;
- de faire toute proposition visant, le cas échéant, à mettre en place des actions en fonction des résultats.

Les indicateurs de suivi de l'accord sont les suivants :

Indicateurs de suivi de l'accord QVCT	Fiches label
(1) Nombre d'accidents du travail avec arrêt	Nombre d'accidents du travail avec arrêt (y/c accidents survenus au cours d'un télétravail ou en cours de déplacement dans le cadre d'une mission)
(2) Nombre d'accidents du travail mortels	Nombre d'accidents du travail mortels avec arrêt (y/c accidents survenus au cours d'un télétravail ou en cours de déplacement dans le cadre d'une mission)
(3) Taux d'absentéisme	Nombre total de journées d'arrêt maladie / Nombre total de jours travaillés
(4) Nombre d'inaptitudes totales	Nombre d'inaptitudes sans possibilité de reclassement
(5) Taux de couverture du SMSST	Nombre de salariés couverts par un SMSST / Nombre total de salariés du Groupe Orange en France
(6) Taux de clôture des actions mises en œuvre	Nombre d'actions clôturées / Nombre d'actions mises en œuvre
(7) Nombre de signalements HSVT	Nombre de signalements HSVT quel que soit le canal de signalement
(8) Nombre d'appels sur les lignes d'écoute	Nombre d'appels sur les lignes d'écoute (salariés/RH et managers)
(9) Taux de réalisation des EI	Nombre d'EI réalisés / effectif
(10) Taux de complétude des EI sur la charge de travail (a)	Nombre d'EI pour lesquels il est indiqué que la charge de travail a été abordée sur le nombre total d'EI réalisés
(11) Taux de perception de la charge de travail (charge de travail vécue)	Taux de réponse à la question de l'Enquête Conditions de Travail et Stress "Concernant ma charge de travail je considère que je dispose du temps nécessaire pour réaliser correctement mon travail".
(12) Taux de prise en compte de l'avis des salariés en cas de changements dans leurs services	Taux de réponse aux questions de l'Enquête Conditions de Travail et Stress "S'il y a des changements dans mon service : je peux donner mon avis / mon avis est réellement pris en compte »
(13) Nombre de managers et RH ayant suivi la formation "Détecter les situations sensibles "	Nombre de managers et RH ayant été formé à la détection des situations sensibles à la fin de l'année N (b)
(14) Nombre de managers ayant suivi l'atelier sur la régulation de la charge de travail	Nombre de managers ayant été formés à la régulation de la charge de travail à la fin de l'année N (b)
(15) Nombre salariés ayant suivi la formation "La QVCT pour Tous !"	Nombre de salariés ayant été formés à la QVCT pour tous à la fin de l'année N (b)
(a) pour les sociétés utilisant Myjob	
(b) l'intitulé des formations est susceptibles d'évoluer pendant la durée de l'accord	

Les bilans et documents suivants seront également fournis à la commission de suivi :

- Bilan HSCT des sociétés disposant d'un CSE

- Bilan annuel HSVT Orange en France
- Bilan annuel des cellules d'écoute Orange en France
- Bilan de la santé de la population tous les 2 ans dans le rapport d'activité du SPST
- Résultats de l'Enquête Conditions de Travail et Stress
- Etat des lieux des moyens humains dédiés à la QVCT
- Agenda Santé, Sécurité et Qualité de Vie et des Conditions de Travail

Dans le cadre de cet accord Orange se fixe pour ambition d'atteindre un taux de couverture des salariés par un Système de Management de la Santé et de la Sécurité au travail (SMSST) de 75% à la fin de l'année 2027 (indicateur 5), de réduire le nombre d'accidents du travail de 3% par an (indicateur 1) et d'atteindre un taux de satisfaction de 65% sur la charge de travail perçue lors de la prochaine Enquête Conditions de Travail et Stress (indicateur 10).

Article 23 – Révision de l'accord

Une procédure de révision peut être engagée à la demande d'une partie habilitée en application de l'article L. 2222-5 du code du travail sous réserve que la demande respecte les conditions suivantes :

- la demande d'ouverture d'une procédure de révision doit être faite par tout moyen écrit conférant date certaine ;
- la demande de révision doit préciser le ou les article(s) concerné(s) par la demande de révision ;
- la demande écrite doit être obligatoirement accompagnée d'une formalisation écrite des motivations présidant à la demande de révision ainsi que d'un projet de rédaction du/des article(s) objet(s) de la demande de révision.

Les négociations commencent le plus rapidement possible avec l'ensemble des Organisations Syndicales Représentatives dans le champ d'application du présent accord et habilitées, aux termes de l'article L. 2261-7-1 du code du travail précité, à engager cette procédure de révision.

A l'issue de la négociation de révision, en cas de conclusion d'un avenant portant révision de tout ou partie de cet accord, celui-ci se substitue de plein droit aux stipulations de l'accord qu'il modifie. Il est opposable dès son entrée en vigueur à l'ensemble des employeurs et des salariés liés par la convention ou l'accord collectif de travail.

Article 24 – Notification de l'accord

La partie la plus diligente des organisations signataires du présent accord en notifie le texte à l'ensemble des OSR à l'issue de la procédure de signature en application de l'article L. 2231-5 du code du travail.

Article 25 – Dépôt et publicité de l'accord

Conformément aux articles L. 2231-6 et D. 2231-2 et suivants du code du travail, le présent accord est déposé auprès du secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes de Boulogne Billancourt en un exemplaire. Une version sur support électronique est transmise à la DRIEETS d'Ile de France (Unité départementale des Hauts de Seine). Le présent accord et les pièces accompagnant le dépôt prévu aux articles D. 2231-6 et D. 2231-7 du code du travail sont déposés sur la plateforme de téléprocédure du ministère du travail.

En outre, un exemplaire est établi pour chaque partie.

Conformément à l'article L. 2231-5-1 du code du travail, cet accord est publié en ligne dans un standard ouvert aisément réutilisable. La version déposée ne comporte pas les noms et prénoms des personnes signataires.

Fait à Issy-les-Moulineaux, le 23 avril 2026

La Direction

Vincent LECERF
Directeur Exécutif en charge des Ressources Humaines Groupe

Les Organisations Syndicales Représentatives

Pour la CFDT- F3C :	Pour la CFE-CGC ORANGE :	Pour la CGT- FAPT :
---------------------	--------------------------	---------------------

La signature numérique emporte votre consentement sur l'ensemble du document. Elle rend inutile le paraphe de chaque feuille et la mention « lu et approuvé ». La date de signature du document figure sur la signature numérique. Pour être valable, un document doit être signé numériquement par tous les signataires.

Si ce document venait à être signé de manière manuscrite, la version numérique serait caduque et non opposable. Le document papier devra alors être paraphé, daté et signé, et contenir la mention « lu et approuvé » en précisant le nombre d'exemplaires originaux.

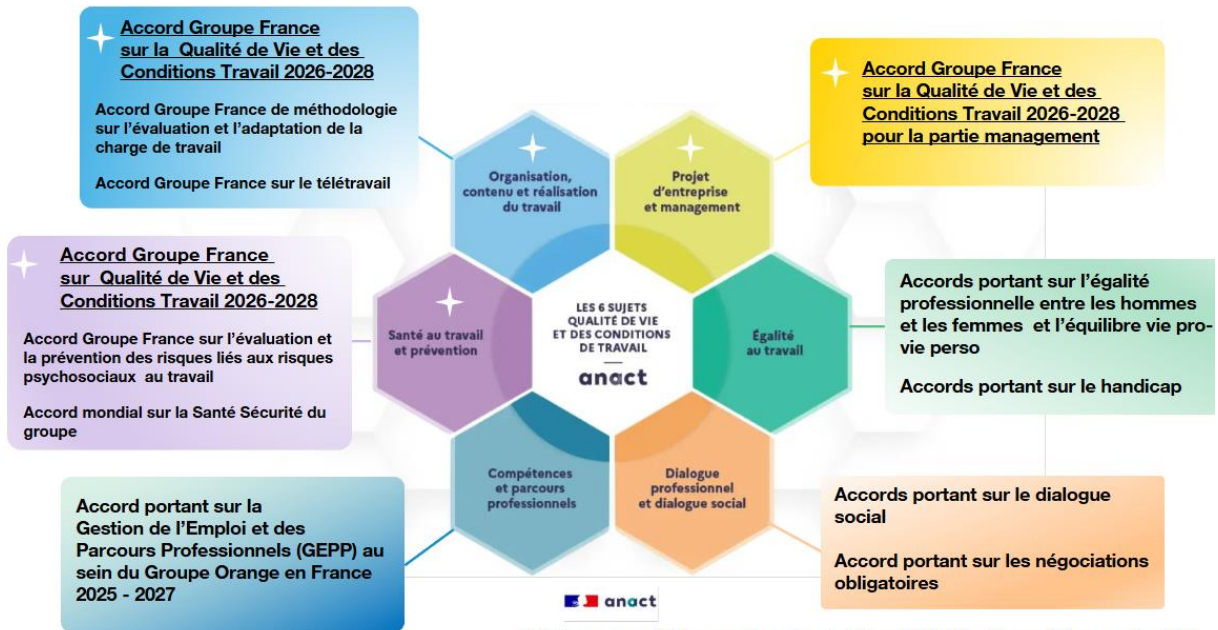
Annexe 1 – liste des sociétés auxquelles s’applique l’accord

Liste des sociétés auxquelles l’accord s’applique à la date de signature :

- Enovacom
- Expertime
- Expertime Groupe
- FT Marine
- Globecast France
- Globecast Reportages
- Hexadone
- Nordnet
- Orange Business Services
- Orange Prestations TV
- Orange Cyberdéfense
- Orange Lease
- Orange Store
- Orange SA
- Orange Ventures
- Orange Wallis et Futuna
- Protectline
- Sofrecom
- Soft At Home
- SPM Telecom
- Telefact
- Totem France
- Viaccess
- W-HA

Annexe 2 – Couverture par les accords Orange en vigueur des thématiques QVCT telles que définies par l’ANACT (à la date de la signature du présent accord)

Répartition des 6 sujets Qualité de Vie et Conditions de Travail de l’ANACT par accord*



Annexe 3 - Facteurs de risques psychosociaux (Source INRS)

Sur la base des travaux d'un collège d'experts internationaux présidé par Michel Gollac, il a été proposé de regrouper les facteurs de risques psychosociaux en six catégories.

Intensité et temps de travail

Cette première catégorie comprend les notions d'« exigences psychologiques » (et « d'efforts ») et plus largement les contraintes de rythme, l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, l'exigence de polyvalence non maîtrisée, les instructions contradictoires, les longues journées de travail, le travail en horaires atypiques, l'imprévisibilité des horaires de travail...

Exigences émotionnelles

Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser ses propres émotions, de les cacher ou de les simuler. Elles concernent essentiellement les métiers de services : tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine, obligation de paraître de bonne humeur. L'exigence de devoir cacher ses émotions peut également concerner d'autres secteurs d'activité quand la culture dominante de l'entreprise est le contrôle total de soi en toutes circonstances et l'affichage constant d'une « attitude positive ».

Manque d'autonomie

L'autonomie au travail désigne la possibilité d'être acteur dans son travail. Elle rejoint la notion de « latitude décisionnelle » et inclut non seulement les marges de manœuvre (la possibilité de s'autoorganiser dans son travail) mais également la participation aux décisions qui concernent directement son activité ainsi que l'utilisation et le développement de ses compétences.

Rapports sociaux au travail dégradés

Les rapports sociaux au travail ont été très étudiés, notamment au travers du « soutien social », de « l'équilibre efforts/récompenses » et de la « justice organisationnelle » (équité dans la distribution des ressources et des avantages, au regard des efforts accomplis et en comparaison avec ce que donnent et reçoivent les collègues occupant un poste similaire). Cette catégorie inclut les relations de travail avec les collègues ou avec la hiérarchie, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien-être des salariés.

Conflits de valeurs

Les conflits de valeurs renvoient à l'ensemble des conflits intrapsychiques consécutifs à la distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés. Par exemple : faire un travail que l'on juge inutile, faire la promotion d'une méthode que l'on sait inefficace, ne pas pouvoir faire un travail de qualité, dont on est fier, etc.

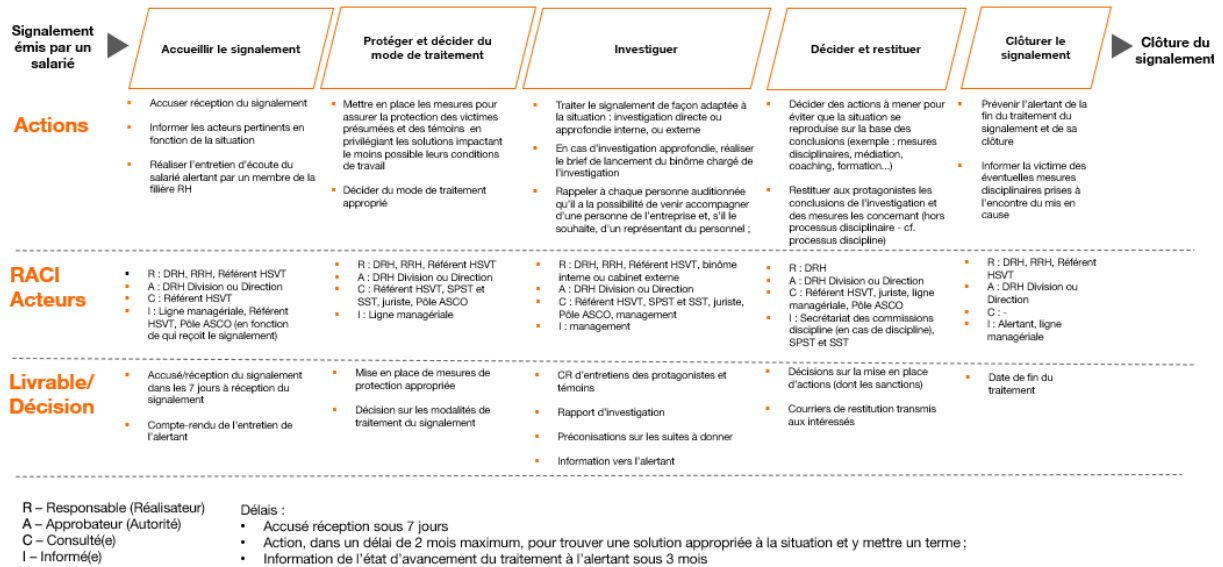
Insécurité de la situation de travail

L'insécurité de la situation de travail comprend à la fois l'insécurité socio-économique (peur de perdre son emploi, non-maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire) et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier...).

Annexe 4 – Processus HSVT

Description du processus « Traiter les signalements de Harcèlement, Sexisme et Violence au Travail (HSVT) »

Description fournie à titre indicatif, en vigueur à la date de signature de l'accord et pouvant évoluer en fonction du contexte réglementaire, des recommandations du défenseur des droits, etc...



Annexe 5 – A titre indicatif, indicateurs pour l'année 2025 (à la date de signature de l'accord)

Indicateurs de suivi de l'accord QVCT	2025
(1) Nombre d'accidents du travail avec arrêt	427
(2) Nombre d'accidents du travail mortels	4
(3) Taux d'absentéisme	5%
(4) Nombre d'inaptitudes	68
(5) Taux de couverture du SMSST	<i>61% (1er semestre 2025)</i>
(6) Taux de clôture des actions lancées	<i>Nouveau - Non calculé en 2025</i>
(7) Nombre de signalements HSVT	184
(8) Nombre d'appels sur les lignes d'écoute	1369
(9) Taux de complétude des EI sur la charge de travail (b)	93%
(10) Taux de perception de la charge de travail (charge de travail vécue)	62%
(11) Nombre de managers et RH ayant suivi la formation "Détecter les situations sensibles "	<i>Nouveau - Non calculé en 2025</i>
(12) Nombre de managers ayant suivi l'atelier sur la régulation de la charge de travail	<i>Nouveau - Non calculé en 2025</i>
(13) Nombre de salariés ayant suivi la formation "La QVCT pour tous"	<i>Nouveau - Non calculé en 2025</i>