



FOCOM / ORANGE



# QUESTIONS DE FOND

CONSTATS - ANALYSES - REVENDICATIONS

Été 2021

## La transformation *numérique*



La transformation numérique des entreprises s'est fortement accélérée avec la pandémie mondiale.

Chez Orange, le télétravail à temps plein est devenu la règle durant de longs mois pour une majorité de salariés.

Le «*baromètre 2021 Digital Workplace*» de l'IFOP en collaboration avec le cabinet Jolhiet-Stewern a mis en lumière la perception des collaborateurs et de leurs responsables hiérarchiques dans les entreprises de plus de 500 salariés sur «*La révolution numérique*».

Elle bouscule les organisations du travail et les relations hiérarchiques au sein de l'entreprise.

Les cadres et managers s'interrogent sur leur rôle et leur place future : le cadre du XXI<sup>e</sup> siècle ne sera plus celui du XX<sup>e</sup>.

# LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE UNE NOUVELLE RÉVOLUTION INDUSTRIELLE

57% des salariés enquêtés considèrent que nous vivons une révolution digitale et 72% disent que la crise du Covid-19 en est un accélérateur.

Et s'ils vivent plutôt positivement cette évolution pour 64% d'entre eux, ils s'interrogent sur de nombreux points.



Ainsi, le recours massif au télétravail a démontré la capacité d'adaptation des travailleurs à cette nouvelle forme de travail (soit 44% des salariés interrogés), leur niveau d'engagement (à 37%) ou encore la prise de responsabilité et l'autonomie des salariés (à 31%).

Ils sont plus réservés sur la capacité de communication interne des entreprises (22%), la recherche de solutions collaboratives (20%) et le niveau d'acceptation des managers aux évolutions (15%). Ils redoutent aussi, pour 55% d'entre eux que le travail à distance ne provoque sur le long terme une diminution du sentiment d'appartenance à l'entreprise et un désengagement croissant. Sentiment partagé par 57% des managers.

Orange a mis en place des formations sur le management à distance, FOCOM regrette que tous n'aient pas pu en bénéficier et a demandé à l'entreprise de déployer massivement ce module, le plus rapidement possible.

## COMMENT DANS CE CADRE LE RÔLE DU MANAGER DOIT-IL ÉVOLUER ?

77% des sondés pensent que le numérique rend les collaborateurs plus autonomes et que cela implique pour les managers de «faire confiance à leurs collaborateurs».

Cependant ce «lâcher prise» peut être vécu par les managers comme une perte de contrôle sur leur équipe.

Ils sont 53% à estimer avoir moins d'impact et d'influence sur leurs équipes.

55% des managers pensent que leur fonction évolue vers un rôle de «manager coach» les obligeant à abandonner le rôle qu'ils avaient auparavant.

C'est bien le constat que nous faisons chez Orange! Pour FOCOM ce changement ne doit pas être synonyme d'accroissement de charge de travail, mais doit être accompagné par l'entreprise dans une réflexion globale, des prérogatives et missions de chacun.

L'étude montre une aggravation du clivage entre vision dépassée (le cadre du XX<sup>e</sup> siècle) et nouveau management basé sur la confiance, l'autonomie et la responsabilité (le cadre du XXI<sup>e</sup> siècle).

Cependant, des points d'attention sont relevés :

- Comment recréer du collectif avec le travail à distance ?
- Comment repérer les signaux de désengagement des collaborateurs ?
- Comment recréer de l'informel dans les relations entre collaborateurs, avec les managers et favoriser les interactions ?

L'étude montre aussi comment la mise en place du télétravail massif a impacté les salariés et le management.

46% des collaborateurs et 54% des managers ont ainsi été concernés par le télétravail.

## LA TRANSFORMATION DE L'ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL

Aujourd'hui, 50% des travailleurs souhaitent télétravailler mais pas à temps plein (4% seulement le souhaitent).

Pour certains, le télétravail a été vécu douloureusement. Il a été créateur de RPS, les salariés se sont parfois sentis très isolés, les managers démunis.

Les cadres et managers, ont bénéficié d'aménagement de leur poste de travail à domicile soit de façon sporadique soit très tardivement ! Orange doit repenser les équipements des télétravailleurs, imaginer des mobiliers compacts ergonomiques et pratiques pour le domicile.



La médecine du travail dans le rapport national du Médecin coordinateur d'Orange le Docteur Pierlot, a bien mis cette situation en évidence. Les Consultations IAPR (soutien psychologique sur la recommandation de la médecine du travail) ont triplé.

Plus largement, les salariés souhaitent une «*personnalisation de leur environnement de travail*».

Ainsi, ils préfèrent le bureau individuel (37%) ou leur domicile (27%) pour travailler plutôt que les open-spaces (7%) ou le télétravail sur site déporté ou le coworking (5%).

L'entreprise doit s'adapter aux nouveaux besoins de ses collaborateurs «*en mettant en*

*œuvre toutes les solutions susceptibles de faciliter leur vie professionnelle au quotidien et leur bien-être, tout autant que leur performance individuelle et collective*».

Les salariés amenés à travailler sur les nouveaux sites Orange en Flex-desk (espaces de travail évolutifs) partagent manifestement cette opinion !

FOCom maintient son opposition au tout Flex imposé à l'occasion des opérations immobilières en cours pour des raisons strictement financières. La plupart des salariés y sont hostiles et toutes les études montrent ses effets désastreux sur les relations entre collègues et les conditions de travail.

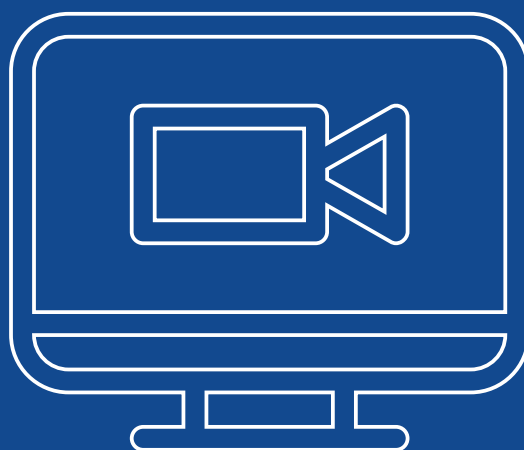
# DES OUTILS NUMÉRIQUES À MIEUX APPRÉHENDER



Le travail à distance a permis la progression des compétences des salariés en matière d'utilisation des outils collaboratifs.

41% ont ainsi progressé dans leur utilisation contre 36% dans l'enquête précédente de 2019.

51% contre 34% en 2019 ont utilisé la visioconférence durant le premier confinement et ont continué depuis.



Toutefois, il y a une forte demande d'accompagnement avec de la formation mais aussi la production de e-learning pour utiliser les outils collaboratifs.

Chez Orange nous constatons quotidiennement les difficultés pour les salariés, à utiliser les rendez-vous outlook, les logiciels de compression des données comme 7-zip ou encore les outils de transferts de dossiers.

Il y a aussi d'énormes besoins de formations sur les logiciels Office Microsoft, et les progiciels comme Oneo ou e-facilities, par exemple.

Enfin, tout le monde ne va pas à la même vitesse et certains salariés ne disposent pas des compétences nécessaires au travail à distance.

Il y a un risque de décrochage d'une partie d'entre eux et donc une transition numérique à deux vitesses.

La transition numérique suscite de nombreuses questions dans les grandes entreprises (domaine de l'enquête).

Elle nécessite une approche concertée entre les différents acteurs de l'entreprise la direction, les managers, les collaborateurs, les IRP et donc un véritable dialogue social!

FOCom exige qu'Orange tienne compte des besoins des salariés et des managers lors de la négociation sur le télétravail.

[www.focom-orange.fr](http://www.focom-orange.fr)



J'adhère à FOCOM  
en ligne

