



QUESTIONS DE FOND

CONSTATS - ANALYSES - REVENDICATIONS

Mars 2022

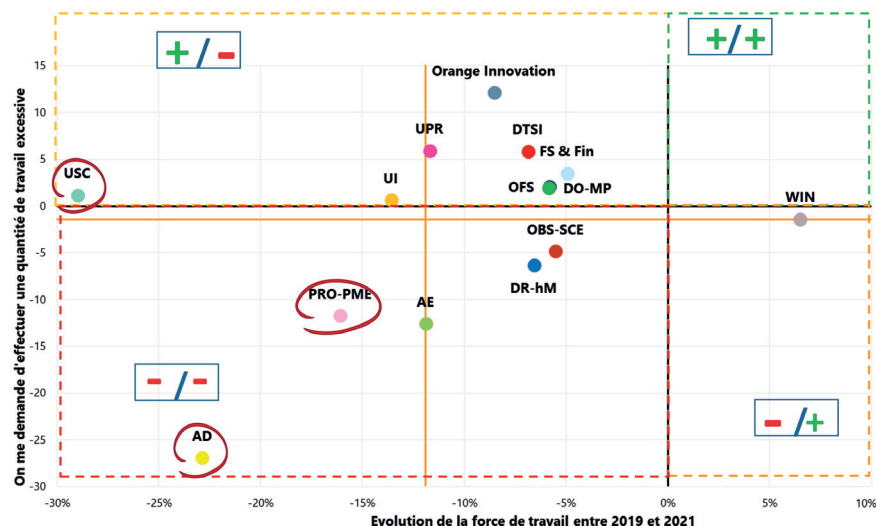
L'enquête « conditions de travail et stress 2021 » conforte nos alertes !

Fin 2021, et pour la 5^{ème} fois, une enquête sur les conditions de travail et le stress, pilotée par le Comité National de Prévention du Stress, a été adressée à l'ensemble des personnels du Groupe Orange en France. L'analyse des 33665 réponses met en exergue une nouvelle dégradation des conditions de travail, confortant nos alertes. 36% des salariés ont répondu aux questions ouvertes, ce qui montre un vrai besoin de s'exprimer sur leurs conditions de travail dans un contexte social tendu où les personnels sont confrontés à des transformations organisationnelles et structurelles profondes, exigeant efforts permanents et injonctions à l'agilité.

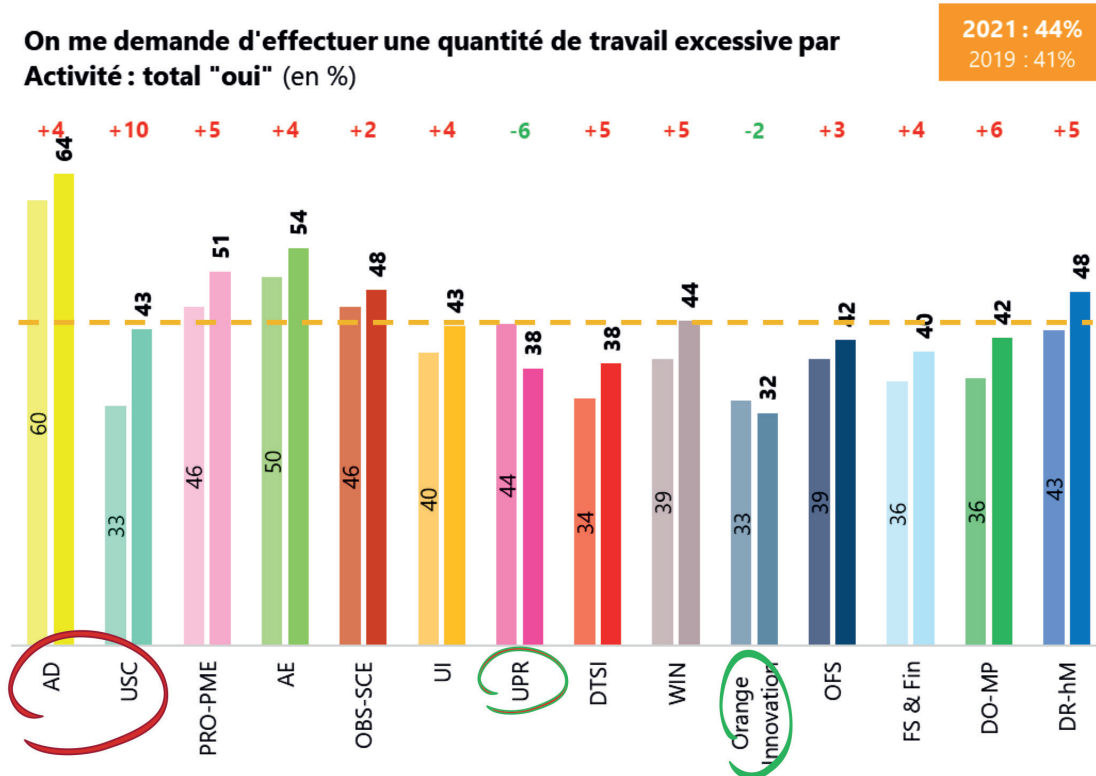
L'INTENSITÉ ET LA COMPLEXITÉ DU TRAVAIL SE DÉGRADENT ENCORE !

L'effectif d'Orange SA a connu un recul de 15381 personnes entre novembre 2018 et juillet 2021: 2 410 entrées issues des filiales, 4881 nouvelles embauches et 22 672 sorties. Toutes les activités sont concernées par cette baisse à l'exception de WIN. Les UI et USC connaissent le plus important recul d'effectif en nombre avec respectivement 4895 et 2882 personnes. Les AD en perdent plus du quart avec 1730 personnes. Dans le temps séparant les deux enquêtes, soit en deux ans et huit mois, la force au travail a diminué de 12%. Avec des besoins qui restent supérieurs aux ressources, les conséquences sont considérables pour les personnels et ressortent dans cette étude : l'intensité au travail se dégrade nettement en 2021 (- 2 pts par rapport à 2019).

Croisement : **On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive**
Evolution de la force de travail entre 2019 et 2021



Les niveaux de réponses concernant les «pics d'activité» et «les exigences du travail» restent très élevés (97% et 85%) et ces résultats sont homogènes quelles que soient les unités. Sans surprise, les 4 activités exprimant les plus hauts niveaux d'intensité du travail sont les AD, PRO-PME, AE, OBS et SCE. Entre 2019 et 2021, sur quasiment l'ensemble des activités, on constate une augmentation de 3% concernant la question relative à «a quantité excessive de travail».



L'AD est l'activité avec le plus fort taux à cette question avec 64% et l'USC celle dont les réponses se dégradent le plus soit +10%. Avec des forces commerciales affaiblies et un bien-être au travail dégradé, l'implication professionnelle des personnels ne peut à elle seule combler les dysfonctionnements inhérents à l'organisation du travail dont l'entreprise porte la responsabilité. **Ainsi, nous nous interrogeons sur les capacités d'Orange à défendre ses parts de marchés et à se différencier vis-à-vis de ses concurrents dans un secteur des télécoms hyperconcurrentiel et en pleine mutation.**

Toutes activités confondues, la proportion de salariés dont le travail «demande de longues périodes de concentration» ne cesse d'augmenter et atteint 89%. L'enquête pointe également l'incapacité de l'entreprise à solutionner les difficultés rencontrées au quotidien telles que l'interruption de tâches, les consignes contradictoires ou inapplicables, le manque de coordination etc. La sous-traitance, associée à l'impossibilité d'effectuer un travail de qualité et à une perte de sens, les objectifs commerciaux individuels, évoqués comme irréalistes et théoriques, et la complexité du SI participent aussi à complexifier le quotidien et engendrent une surcharge mentale.

La transformation digitale et l'évolution de nos métiers vers l'expertise amènent à réaliser des tâches plus complexes qui nécessitent de disposer d'es-

paces calmes et fermés afin de favoriser une concentration optimale. La question relative «aux interruptions de tâches» se dégrade de 3 points depuis 2019. Et l'appétence d'Orange pour la mise en place d'environnements de travail dynamiques dans ses projets immobiliers risque d'amplifier, entre autres, ces difficultés de concentration. Il s'agit d'ailleurs de l'un des arguments en faveur du télétravail mis en avant par les salariés avec 85% des répondants qui apprécient la possibilité de pouvoir se concentrer et 78% le fait de ne pas être interrompu dans ses tâches.

L'engouement du télétravail ne cesse de croître, selon l'enquête 45% des répondants en voudraient plus et personne ne veut en faire moins.

Pour FOCOM, les évolutions technologiques ou réglementaires, auxquelles Orange doit faire face, ne justifient en rien de tels résultats. Les plans d'économies successifs, dont le plan d'économies Scale Up d'1Md€, illustrent bien les orientations prioritaires du Groupe. La performance commerciale ne saurait être la seule priorité et l'entreprise se doit de tout mettre en œuvre pour assurer la santé et la sécurité des personnels en garantissant une amélioration continue des conditions de travail et de leur Qualité de Vie au Travail. Des accords et des droits existent (accord de méthodologie sur l'adaptation et l'évaluation de la charge de travail, vie privée/vie professionnelle, droit à la déconnexion...) et nous exigeons qu'ils soient respectés.

UNE INSÉCURITÉ SOCIO-ÉCONOMIQUE PERSISTANTE

Selon la DARES, les changements organisationnels peuvent être un facteur d'insécurité pour les salariés et contribuer à dégrader leur santé mentale. À Orange, la succession des plans de transformation à un rythme effréné génère stress et souffrance au travail. **95% des répondants pensent que les réorganisations internes vont s'accélérer dans les prochaines années et 53% sont en train de vivre ou s'attendent à vivre un changement indésirable.** Cet indicateur est en hausse significative pour toutes les activités et en particulier pour les **AD, OBS-SCE et WIN**. Les résultats restent stables pour **PRO-PME** mais le pourcentage de réponses «*tout à fait d'accord*» était déjà très élevé en 2019. Les **USC** sont ceux qui ont connu le plus de réorganisations (79%). Dans ce contexte, il devient particulièrement difficile pour les personnels de se projeter et d'appréhender sereinement leur avenir professionnel. Pour permettre d'assimiler ces changements, l'accompagnement doit être à la hauteur des ambitions du Groupe avec la mise en œuvre de plans de prévention pluridisciplinaires solides. Ces transformations ont des conséquences désastreuses et «*coûteuses*» tant sur le volet humain que financier. La balance coûts/avantages de toute décision doit être analysée au préalable.

UNE RECONNAISSANCE TOUJOURS INSUFFISANTE

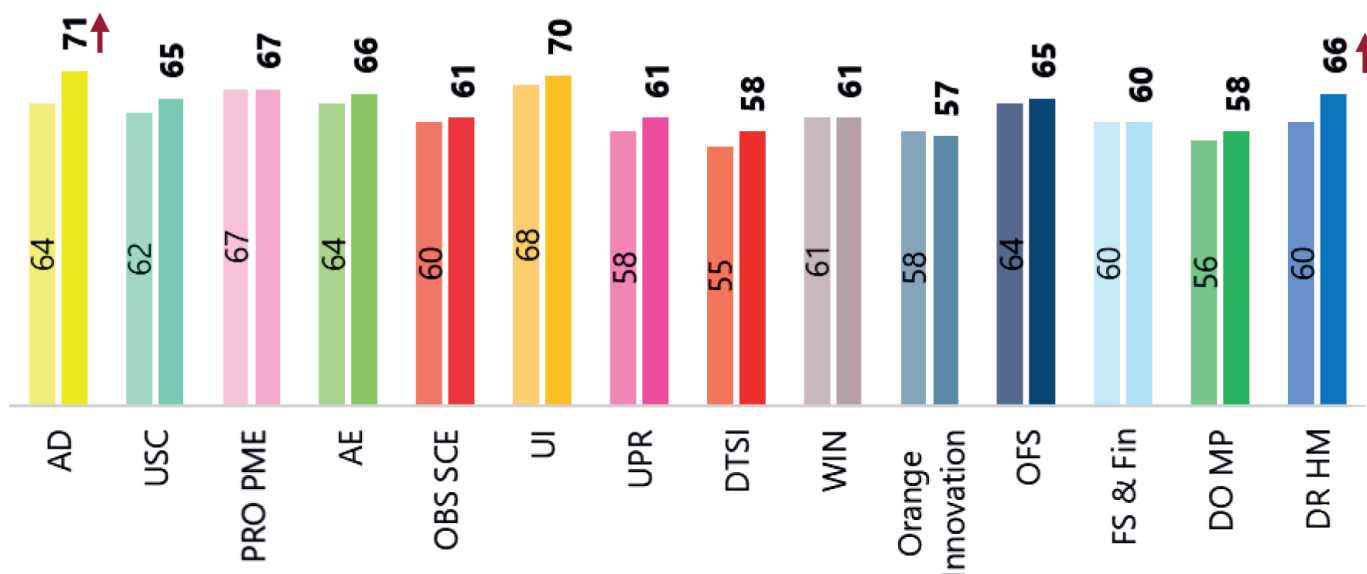
Les aspects de reconnaissance du travail et de perspectives d'évolution professionnelle sont encore en 2021 des facteurs importants d'insatisfaction pour les répondants. 48% estiment que les souhaits d'évolution professionnelle sont peu ou pas «*suivis d'effets*». **En termes de reconnaissance, il est essentiel que les critères d'évaluation soient équitables, homogènes et transparents, fondés sur les compétences mises en œuvre et les qualifications de chacun.**

La rémunération en regard des efforts entrepris constitue un facteur d'insatisfaction pour 64% de la population répondante et 77% identifient les perspectives de promotion comme étant relativement «*faibles*».

Vu mes efforts, ma rémunération est satisfaisante :
total "non" (en %)

2021 : 64%

2019 : 62%



Avec un chiffre d'affaires en 2021 qui s'élève à 42,5 milliards d'euros, en hausse de 0,8% sur un an, le Groupe affiche des résultats financiers solides et d'excellentes performances commerciales.

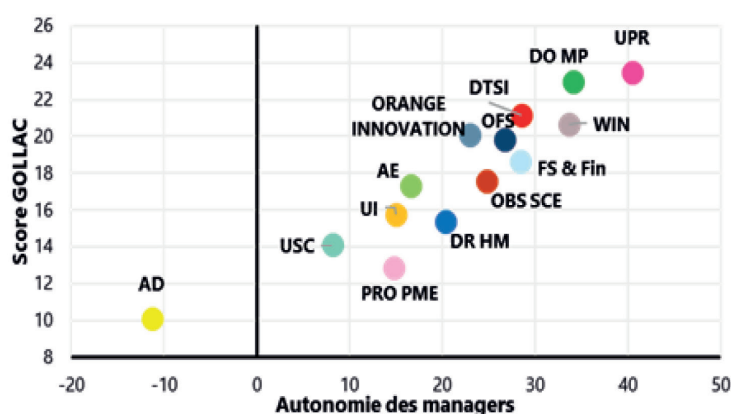
FOCom exige que les efforts des personnels et leur contribution à la richesse produite soient enfin reconnus via une politique de rétribution à la hauteur de leurs engagements. Nous attendons de la part de la Direction qu'elle déploie une politique de rémunération ambitieuse notamment à l'occasion des négociations salariales.

ET LE MANAGEMENT ?



Le management de proximité a été au rendez-vous de la crise sanitaire. Néanmoins, cette performance a entraîné des conséquences pour les encadrants dont le niveau de fatigue et de stress est important. Il est plus élevé que pour les salariés non-encadrants et il s'est accru un peu plus vite cette année. Les managers sont fortement concernés par les aspects quantitatifs de l'intensité du travail : +23% déclarent emporter du travail chez soi et +10% indiquent devoir travailler intensément.

Avec l'augmentation du nombre de personnes encadrées, l'accroissement des responsabilités et des engagements, l'intensité du travail est impactée. 58% des 2 333 répondants qui encadrent entre 11 et 50 personnes considèrent que «*Nous ne sommes pas assez nombreux pour le travail à effectuer*». Il en est de même pour 55% des 259 managers qui encadrent entre 50 et 100 personnes.



Pour FOCOM, le rôle du management de proximité est essentiel. Le manager est le garant du collectif et du lien social. Il se trouve en première ligne pour détecter les signaux d'alerte en matière de RPS. Il ressort de cette enquête que les managers sont aussi épuisés que leurs équipes. Nous dénonçons depuis des années les multiples difficultés (manque d'autonomie, marges de manœuvre réduites ou mal identifiées, accompagnement inadapté, reconnaissance insuffisante...) et les sursollicitations

auxquelles les managers doivent faire face. Ils subissent eux-aussi les conséquences de la politique de réduction de la masse salariale de l'entreprise qui fait peser sur tous une surcharge de travail, préjudiciable à la santé mais aussi à la vie personnelle. Quant à la question de l'autonomie des managers, elle est absolument primordiale pour une meilleure gestion et prévention des risques psychosociaux. Elle doit être renforcée afin d'améliorer le bien-être de tous.

AMÉLIORER LES CONDITIONS ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Pour FOCOM, ce rapport dresse un constat édifiant qui doit être analysé et pris en considération par l'entreprise. Trouver de nouveaux relais de croissance, consolider les marchés sont autant de défis qui attendent Orange et pour les relever le volet humain est incontournable. Orange doit montrer sa détermination à améliorer de façon pérenne les conditions de travail et cela nécessite de : recruter, maîtriser la charge de travail, simplifier les process, développer l'autonomie et la coopération, ralentir le rythme des transformations, accompagner et valoriser le travail. **Des relations sociales sereines passent aussi par le respect du dialogue social et des instances.** Nous veillerons à ce que l'enquête débouche sur des mesures préventives et des plans d'actions concrets. Il en va de l'avenir d'Orange et de ses personnels.

www.focom-orange.fr



J'adhère à FOCOM en ligne

