



ENQUÊTE SECAFI «CONDITIONS DE TRAVAIL ET STRESS»

QU'EN EST-IL POUR LES MANAGERS?

InFOcadres n°63

Avril 2022

Travail hybride, demande accrue de «soft skills» (compétences humaines, savoirs comportementaux, qualités relationnelles) sont autant de nouvelles pratiques qui se développent dans les entreprises. Les managers d'Orange sont confrontés à d'importants défis humains, technologiques et sociétaux mais ont-ils les moyens de les relever ?

Un constat édifiant

Le management de proximité a été au rendez-vous de la crise sanitaire. Néanmoins, cette performance a entraîné des conséquences sur le niveau de fatigue et de stress des encadrants. Il est plus élevé et s'est accru plus vite cette année que pour les non-encadrants. En outre, dans le temps séparant les deux enquêtes, deux ans et huit mois, la «force au travail» a diminué de 12 %.

L'augmentation du nombre de personnes encadrées, l'accroissement des responsabilités et des engagements ont impacté l'intensité mais aussi la charge de travail : 58 % des 2 333 répondants qui encadrent entre 11 et 50 personnes

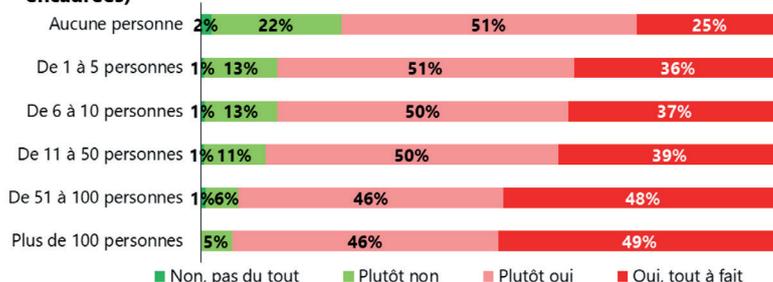
considèrent que «Nous ne sommes pas assez nombreux pour le travail à effectuer». Il en est de même pour 55 % des 259 managers qui encadrent entre 50 et 100 personnes. Les répondants managers affirment à 45 % ne pas disposer des effectifs nécessaires pour mener à bien les missions de leur unité soit +3 % par rapport à 2019. Les activités concernées sont AD, DR HM, UI, Orange Innovation, OFS, OBS SCE. Quant à la complexité liée à l'organisation, le rapport met en exergue des niveaux importants pour PRO PME, OBS SCE, DR HM ainsi qu'une dégradation des réponses entre 2019 et 2021 pour AD, USC et DO MP.

Les managers sont plus fortement concernés par les aspects quantitatifs de l'intensité du travail :

+ 23 % concernant le fait d'emporter du travail chez soi.

+ 10 % concernant le fait de travailler intensément.

Je dois travailler intensément (selon le nombre de personnes encadrées)



Pour FOCOM, les évolutions technologiques ou réglementaires, auxquelles Orange doit faire face, ne justifient en rien un tel constat. Les plans d'économies successifs, dont le plan Scale Up d'1Md€, et les multiples projets de transformation qui en découlent, ont abouti à une déflation constante des effectifs et à des efforts d'adaptation toujours plus exigeants pour les personnels restants. Les managers subissent eux-aussi les conséquences de cette politique, coûteuse tant sur le plan humain que financier. Nous exigeons des emplois et a minima le remplacement de tous les départs ainsi qu'une politique de formation et de montée en compétence plus ambitieuse pour faire face aux exigences des métiers de demain.

L'autonomie, un véritable atout

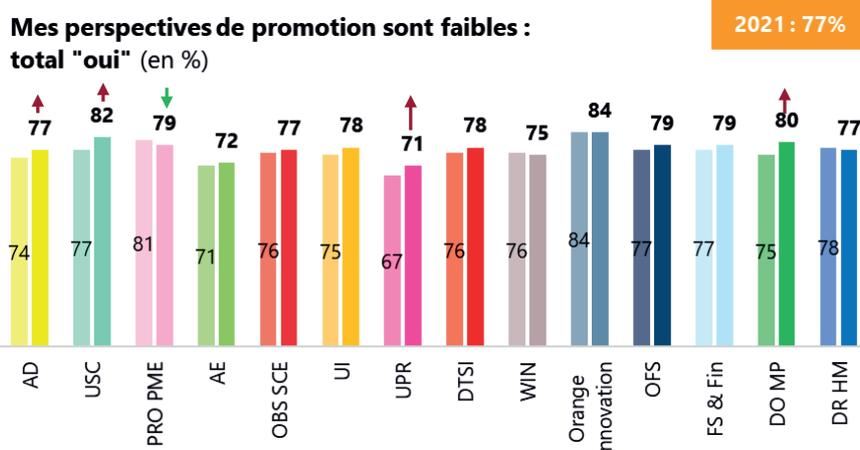
L'autonomie des managers pour négocier leurs objectifs est l'item le plus dégradé (-4 %). Les activités où les managers estiment avoir le plus perdu de marges de manœuvre pour eux-mêmes et pour leurs subordonnés sont les USC (-13 % et -15 %), DO MP (-14 % et -11 %) et les UI (-10 % et -10 %). Des améliorations sont relevées sur PRO PME (+9 % et +12 %) et WIN (+7 % et +3 %).

Pour FOCOM, ces marges de manœuvre constituent un levier important de régulation et favorisent l'adhésion. La question de l'autonomie des managers est absolument primordiale pour une meilleure prévention des risques psychosociaux. Là où l'autonomie des managers et la Qualité de Vie au Travail se sont accrues, le stress a diminué et les conditions de travail s'améliorent.

Alors que le décalage se creuse entre les décisions prises nationalement et les spécificités locales, son renforcement rapide est une priorité pour améliorer le bien-être de tous.

Reconnaissance et perspectives d'évolution : des insatisfactions demeurent

Plusieurs indicateurs se dégradent par rapport à 2019, notamment ceux liés aux perspectives de promotions et à la satisfaction de la rémunération.



Malgré des conditions de travail dégradées, un stress croissant dû à une surcharge de travail permanente et à une vie privée de plus en plus empiétée, les managers se mobilisent dans un environnement de travail en proie à de profondes transformations. Ils aspirent désormais à une meilleure reconnaissance de leurs compétences, de leur investissement et à davantage de perspectives d'évolution. Ainsi, les critères d'évaluation doivent être équitables, homogènes, transparents, fondés sur les compétences mises en œuvre et les qualifications de chacun.

Pour FOCOM, ce constat édifiant doit être analysé et pris en considération par Orange. Trouver de nouveaux relais de croissance, consolider les marchés sont autant de défis à relever pour le Groupe. Les managers représentent un point d'appui majeur dans l'accompagnement de ces transformations qui sollicite toujours plus de compétences transverses. Orange doit s'engager de façon pérenne à améliorer les conditions et la Qualité de Vie au Travail, clés de la réussite, et cela nécessite de recruter, mieux accompagner la formation et l'évolution professionnelle, donner du sens, maîtriser la charge de travail, simplifier les process, développer l'autonomie et la coopération, ralentir le rythme des transformations et valoriser le travail. Ainsi, nous veillerons à ce que l'enquête débouche sur des mesures préventives et des plans d'actions concrets.



J'adhère à FOCOM
en ligne

