



AGIR POUR DE MEILLEURES CONDITIONS DE TRAVAIL ET UNE PERFORMANCE RESPONSABLE



Février 2024 – Santé et Prévention

La défense des salariés et de leurs conditions de travail est un combat continu que mène la CFE-CGC face à une Direction peu réactive mais en 2024, certaines avancées présentées ici, permettront d'agir plus concrètement.

Notre engagement se porte sur la revalorisation des métiers, la reconnaissance des compétences, les propositions faites en Commission Nationale de Prévention du Stress et les requêtes faites pour améliorer la sécurité au travail.

Les conditions de travail dégradées aux impacts majeurs sur la santé des salariés demeurent au cœur de nos préoccupations et de nos actions, confortées par l'enquête triennale réalisée en 2021 et notamment, sur les problématiques d'absentéisme pointées par l'IFOP.

La CFE-CGC continuera son engagement pour la santé au travail et pour une performance opérationnelle responsable.

Des constats alarmants

Une détérioration des conditions de travail alarmante avec de multiples impacts sur la santé des employés :

- ◆ L'enquête SECAFI de 2021 a révélé une dégradation du contenu du travail et des risques psychosociaux, surtout dans les métiers de la relation client.
- ◆ Les rapports médicaux du service de santé au travail signalent une médicalisation croissante des situations pathogènes d'origine organisationnelle, sans traitement adéquat.
- ◆ Une étude de l'IFOP, sollicitée par la CFE-CGC, met en lumière un fort absentéisme, avec 70 % des arrêts de travail en 2022, évitables avec une meilleure prévention.
- ◆ Le désengagement des employés relevé dans le baromètre social, soulignant une perte de sens au travail.
- ◆ La CFE-CGC pointe du doigt la sous-traitance intensive, les réorganisations inadaptées et les délocalisations qui menacent le contrôle du marché avec un risque de perte de gouvernance depuis l'expertise financière de 2018.

Les actions de la CFE-CGC et leurs avancées

- ◆ Nous avons obtenu la revalorisation des métiers phares chez Orange pour le maintien des compétences des CHAFF (Chargés d'Affaires) sur le niveau D et d'IDR (Ingénieuriste Déploiement Réseau) lors de l'accès aux métiers d'Expert Solution Génie Civil ou Expert Solution Grands Projet sur le niveau E. [Revalorisation de compétences clé chez Orange](#)
- ◆ Sur notre requête, l'entreprise a accepté et validé la transmission systématique et contrôlée des protocoles de sécurité à tous les niveaux de sous-traitance. [Enquête Diot-Siaci : Hausse de l'absentéisme en 2022](#)
- ◆ Commission Nationale de Prévention du Stress (CNPS), la CFE-CGC a soumis des préconisations d'actions qui ont été adoptées par l'ensemble des OS. [Adoption de recommandations anti-stress par les OS chez Orange](#)

L'analyse de la CFE-CGC

La régulation de la charge de travail

La CFE-CGC a lutté pendant deux ans pour que la charge de travail soit prise en compte. Cependant, malgré des efforts de la Direction pour accompagner les managers, leur prise de conscience et leurs actions restent insuffisantes. Les accords sur l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail restent actuellement inapplicables, à cause de la stratégie PEC (prospective emplois et compétences) entraînant parfois du travail non réalisé et des pertes de clients et de chiffre d'affaires.

Le parcours-client

Il est devenu un véritable parcours du combattant avec des délais de livraison et un service après-vente non respectés, entraînant de nombreuses réclamations sur la qualité des intervenants. Différentes entités (DE / USC / AD / AG2P/ UCI/ UPR, OW ...) en subissent les conséquences dans leurs missions et objectifs et malgré la demande d'audit parcours de la CFE-CGC, il n'y a eu aucun retour, quant à l'opérationnel il ne semble pas s'améliorer, mais voit à contrario, le phénomène s'accroître....

La réduction pathologique des coûts

Des réductions de coûts sans mesure des conséquences génèrent parfois des surcoûts de fonctionnement. La CFE-CGC a demandé une expertise applicative afin d'améliorer notre SI (Système d'Information). On note quelques avancées dans les automatismes afin d'alléger la charge mentale des salariés, ce qui reste à poursuivre...

Et la prévention dans tout ça ?

La CFE-CGC a relevé un certain nombre d'anomalies et de non-conformité des documents obligatoires et a milité toute la mandature pour une harmonisation, une homogénéisation et une réactualisation des différents supports.

Enfin une avancée sur le Bilan HSCT

(Hygiène Sécurité Conditions de travail), une automatisation et une diffusion aux périmètres CSSCT ont été actées par l'entreprise. Restent quelques éléments sur lesquels la CFE-CGC poursuivra ses requêtes : les groupes d'expression ainsi que l'analyse et les conclusions des remontées qui doivent expressément y figurer car la parole des salariés reste une priorité.

Une avancée sur les DUERP

(Document Unique Evaluation des Risques Professionnels) Nos demandes commencent à être prises en compte...Affaire à suivre.

Le PAPRIACT

(Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et Amélioration des Conditions de Travail). Où sont les actions ? Sans finaliser les 2 précédents supports, on piétine mais l'espoir pour les prochaines années est là.

Dans toutes les entreprises françaises, les Risques Psycho-Sociaux (RPS) sont devenus les risques les plus élevés et les plus graves dont la principale cause reste le contenu du travail.

Un travail de fond est indispensable pour remédier à tous les dysfonctionnements organisationnels de l'entreprise. La CFE-CGC mettra tout en œuvre pour les identifier et traiter toutes les difficultés des salariés, qu'elles soient internes ou externes à l'entité.

Conditions de travail et excellence opérationnelle

Pour que le plan stratégique soit un succès, il est indispensable qu'une symétrie existe entre conditions de travail et objectifs opérationnels.

Atteindre les objectifs et obtenir une satisfaction des clients imposent de réguler la charge de travail en équilibrant les contraintes et les ressources. Cela nécessite des investissements à long terme dans les ressources humaines, la technologie, l'organisation et les finances (CAPEX). Les omettre a pour conséquence une augmentation des coûts opérationnels (OPEX), une fuite de clients et une réduction du chiffre d'affaires.

L'entreprise entretient une opacité dans ses données socio-économiques. Aussi, la CFE-CGC travaille à la contraindre à adopter ses propositions pour atteindre l'excellence opérationnelle dans des conditions de travail optimales.

La CFE-CGC Orange revendique un véritable dispositif de prévention des risques psychosociaux, une stratégie PEC anticipative et responsable, un chantier sur la charge de travail incluant le traitement de tous les dysfonctionnements et une reconnaissance des compétences transparente et équitable.