

## Charge de travail, les personnels malmenés

Excessive ou insuffisante, la charge de travail revêt une dimension très subjective selon le sens qu'on lui donne : ce qui est demandé, ce qui est réalisé et la manière de le vivre.

Selon le législateur (art 4121-1), « la charge de travail doit être régulée, sans surcharge ni sous-charge avec des objectifs réalisables (3 maximum) et des moyens pour les réaliser ». L'employeur doit anticiper, réorienter, suivre et évaluer, mais aussi ajuster et adapter la charge au fur et à mesure de l'avancée de la tâche, ce qui n'est pas compatible entre deux entretiens annuels avec la hiérarchie, réduits dans un futur proche à un seul.

Loin d'être un modèle, l'Entreprise n'échappe pas aux burn-out (pour cause de trop plein) et bore-out (pour cause de trop peu). Et que penser des démissions qui se multiplient ?

### ► Un chantier qui se fait attendre

**Depuis janvier 2020, la CFE-CGC rappelle à l'employeur ses obligations et l'alertent sur les déséquilibres entre les contraintes et les ressources observables dans bon nombre de services.**

En novembre 2021, nous avons demandé l'ouverture d'un vrai chantier sur le sujet, les derniers accords de 2016 sur l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail étant peu ou pas appliqués.

La Direction a organisé plusieurs commissions de suivis de ces accords et a proposé des méthodologies et des référentiels censés aider les managers dans la démarche d'évaluation. Cependant, rien de concret à date pour équilibrer cette charge.

### ► Des études significatives

**Nos observations sur un déséquilibre marquant ont été confirmées par :**

- ◆ le rapport du CNPS (Commission Nationale de Prévention du Stress) ;
- ◆ les enquêtes du cabinet Sécafi, tous les 3 ans ;
- ◆ les bilans annuels de la médecine du travail qui montrent les écarts sévères entre travail prescrit et travail réel.

### ► Des managers *bouc-émissaires*

Printemps 2023 : rien de concluant réalisé par l'Entreprise pour réguler la surcharge ou la sous-charge des personnels. L'adaptation repose sur les managers de proximité malgré leur manque criant d'autonomie établi dans le rapport CNPS. Faire plus avec moins ?



### ► Des causes variées

Evidentes ou complexes, les causes de dérégulation de la charge de travail sont nombreuses. Intensification du travail dû au manque d'effectifs et aux départs non remplacés :

- ◆ Dysfonctionnements inter-services compliquant les relations et accentuant la charge ;
- ◆ Projets successifs aggravant les dysfonctionnements ;
- ◆ Perte de temps avec la complexification du travail, des outils et des processus ;
- ◆ Tensions sociales récurrentes dans l'organisation : multiplication des macro et micro-organisations, des projets immobiliers en mode flex avec des pertes de repères, généralisation d'une organisation du travail en mode hybride, (flex et télétravail) fonctionnement en silo, luttes de pouvoir internes entre entités ou personnes sont autant de facteurs de perte de temps et d'énergie.

## ► Des constats, pas d'analyse

**Où sont Des analyses demandées à la Direction toujours en attente. Quelles solutions adaptées propose-t-elle ?**

« Dysfonctionnement » « critique » « difficulté » seraient-ils des mots tabous pour l'Entreprise ?

« Chercher à comprendre c'est commencer à désobéir\* »  
Emettre une critique ou relever un dysfonctionnement est considéré comme une remise en question de ce qui est élaboré par les décideurs.

C'est pourtant en les signalant et en abordant les difficultés des équipes que des solutions peuvent émerger et être mises en place, avant de connaître des drames comme par le passé.

Certes, la Direction a fait de gros efforts concernant nos chargés d'affaires en UI (Unités d'Intervention), sous la pression de l'action de vos représentants, en termes **d'engagements de revalorisation des métiers** pour maintenir les compétences et mieux réguler la charge de travail.

### Quid des applications concrètes des décisions ?

Mais à date, l'entreprise traîne des pieds pour une mise en œuvre concrète de l'évolution professionnelle des personnels. Ces postes devaient être positionnés sur un grade D à Dbis ; des salariés qui sont en bande C forment leurs pairs en plus de leur activité.

Les principaux leviers de régulation de la charge de travail n'ont toujours pas été activés :

- ◆ Recrutement : pas le moment. A contrario, l'Entreprise orchestre des départs volontaires ;
- ◆ Automatisation : pas de budget !
- ◆ Sous-traitance : et les métiers de contrôle de la sous-traitance ?
- ◆ Manque d'évolution et de formation des personnels

Tous les prétextes sont bons !

## ► Nier la réalité ne la fera pas disparaître

La CFE-CGC continuera de confronter les choix de l'entreprise et leurs conséquences à la réalité opérationnelle des salariés. Nos analyses et propositions bousculent la Direction qui ne peut plus regarder ailleurs et se doit d'agir concrètement si elle ne veut pas se voir condamner pour ne pas avoir respecté son obligation de sécurité vis-à-vis des salariés.

Nos représentants restent à votre écoute et vous invitent à vous rapprocher d'eux pour exposer librement et en toute confidentialité vos difficultés.

## La CFE-CGC Orange revendique :

- Une régulation efficiente de la charge de travail ;
- Des recrutements externes dans les services en difficulté
- Une revalorisation des postes clés, notamment dans les UI.

Merci encore pour votre confiance ! Nous travaillerons dur pour en être dignes.

**N'hésitez pas de contacter vos élus, ainsi que vos représentants locaux pour de plus amples informations.**



Marie **LORET** : 06 94 42 77 01  
Caroline **MARCEY** : 06 94 23 31 72  
Lionnel **PRANDI** : 06 94 45 63 11  
Lucie **JANCZAK** : 06 90 50 70 30  
Xavier **THIERY** : 06 90 28 21 22  
Olivier **GOURLAY** : 06 96 25 96 25  
Gaetan **ABSALON** : 06 96 85 46 26  
Kevin **CONTOUT** : 06 96 55 12 55  
Hubert **LEMARQUAND** : 06 96 28 97 31  
Jean Marc **DARTAGNAN** : 06 89 10 01 12



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

