

Pour mieux comprendre : Veuillez trouver ci-dessous CFE CGC la synthèse du bilan de cette enquête « Conditions de travail et le stress 2021 » de la Filiale Orange Caraïbe SA :

Caractéristiques des répondants OCA

- Cadres : **81%**
- Non cadres : **18%**
- Femme : **54%**
- Homme : **46%**
- Âges des répondants : **11% moins de 36 ans et 37% plus de 51 ans**

En un clin d'œil les résultats de l'enquête

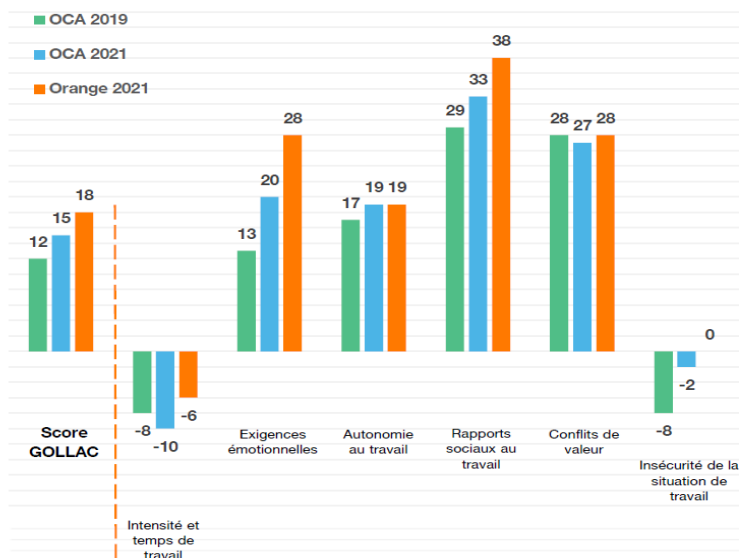
+3 pts

Le score global Gollac d'Orange Caraïbe progresse entre 2019 et 2021.

-3 pts

Un Score global GOLLAC en retrait par rapport à celui d'Orange en France.

Pour analyser les conditions de travail et le stress des collaborateurs d'Orange, le cabinet SECAFI utilise la méthode GOLLAC. Cette approche permet de diagnostiquer l'expositions des salariés aux RPS au travers d'un questionnaire qui englobe 6 dimensions.



Zoom sur quelques items

Items les plus positifs

- Violence interne et externe au travail : Score : 86 (+2 pts par rapport à 2019)
- Harcèlement : Score : 64 (+1pts par rapport à 2019)
- Fierté d'appartenance : Score : 48 (-7pts par rapport à 2019)
- Sens du travail : Score : 43 (+1 pts par rapport à 2019)

Items négatifs

- Intensité du travail -Aspect quantitatif : Score : -5 (-2 pts par rapport à 2019)
- Intensité du travail -Aspect qualitatif : Score : -49 (-7pts par rapport à 2019)
- Complexité propre au travail : Score : -12 (-3 pts par rapport à 2019)
- Complexité liée à l'organisation : Score : -23 (+5 pts par rapport à 2019)
- Moyens de travail : Score : 3 (-0 pts par rapport à 2019)
- Les moyens du management : Score : -3 (-0 pts par rapport à 2019)
- Utilisation et développement des compétences : Score : 1 (+2 pts par rapport à 2019)
- Reconnaissance au travail et perspective d'évolution : Score : -7 (+5 pts par rapport à 2019)
- Système de veille et d'alerte : Score : -11 (+5 pts par rapport à 2019)
- Equité : Score : -7 (-3 pts par rapport à 2019)
- Insécurité socio-économique : Score : -9 (+9 pts par rapport à 2019)
- Conduite du changement : Score : 4 (+5 pts par rapport à 2019)

Les priorités identifiées

Intensité du travail – Aspect quantitatif : -5%

81% des répondants estiment que : « je dois travailler intensément ». **Score : -40** (-5 pts par rapport à 2019).

45% des répondants estiment que : « on me demande d'effectuer une quantité de travail excessive. **Score : -5** (-9 pts par rapport à 2019)

57% des répondants estiment « je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail ». **Score : 4** (-6 pts par rapport à 2019).

70% des managers ayant répondu à cette enquête estiment qu'ils n'ont pas « les effectifs nécessaires pour les missions de mon unité ».

Intensité du travail - Aspect qualitatif : - 49

64% des répondants considèrent que : « Mon travail est très bousculé ». **Score : -22** (-4 pts par rapport à 2019).

84% des répondants estiment que : « mon travail est devenu de plus en plus exigeant ». **Score : -48** (-11 pts par rapport à 2019).

84% des répondants considèrent que : « mon travail me demande d'aller très vite ». **Score : -43** (-1 pts par rapport à 2019).

91% Des répondants affirment que : « mon travail me demande de longues périodes de concentration ». **Score : -56** (-13 pts par rapport à 2019).

63% des répondants affirment que souvent : « mon travail est soumis à des pics d'activité ». **Score : -75** (-6 pts par rapport à 2019).

Complexité propre au travail : - 12

71% des répondants considèrent « qu'attendre le travail de collègues ou d'autre services ralentit souvent mon travail ». **Score : -29** (-1 pts par rapport à 2019).

47% des répondants estiment que « les procédures de travail sont mal définies ». **Score : -4** (+8 pts par rapport à 2019).

75% des répondants estiment que « les services coopèrent mal entre eux ». **Score : -35** (+7 pts par rapport à 2019).

Moyens de travail : Score 3

48% Des répondants estiment que « le système informatique me ralentit dans mon travail ». **Score : -9** (+1 pts par rapport à 2019).

63% des répondants estiment que « nous ne sommes pas assez nombreux pour le travail effectuer ». **Score : -22** (+0 pts par rapport à 2019).

35% des répondants estiment que « l'entreprise sait anticiper les absences de longue durée ». **Score : -27** (-5 pts par rapport à 2019).

Les moyens du management : Score -3

53% des répondants estiment que « mon manager a les moyens d'améliorer les conditions de travail ». **Score : 5** (-5 pts par rapport à 2019).

27% des répondants estiment que « les RH contribuent à améliorer les conditions de travail ». **Score : 29** (+6 pts par rapport à 2019).

Utilisation et développement des compétences : Score 1

48% des répondants considèrent que : « mon travail est répétitif ». **Score : 1** (+2 pts par rapport à 2019).

92% des répondants considèrent que : « dans mon travail je dois apprendre des choses nouvelles ». **Score : -54** (-2 pts par rapport à 2019).

65% des répondants considèrent que : « mon travail me demande d'être créatif ». **Score : -20** (-4 pts par rapport à 2019).

81% des répondants considèrent que : « mon travail demande un haut niveau de compétences ». **Score : -41** (-5 pts par rapport à 2019).

Reconnaissance au travail et perspective d'évolution : Score -7

35% des répondants considèrent que « mes souhaits d'évolution professionnelle sont suivis d'effets ». **Score : -21** (-2pts par rapport à 2019).

77% des répondants estiment : « mes perspectives de promotion sont faibles ». **Score : -39** (+3 pts par rapport à 2019).

42% des répondants estiment que : « vu mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes ». **Score : -12** (+14 pts par rapport à 2019).

39% des répondants estiment que : « vu mes efforts, ma rémunération est satisfaisante ». **Score : -14** (+3 pts par rapport à 2019).

Système de veille et d'alerte : Score -11

32% des répondants considèrent que « en cas de difficultés dans ma vie professionnelle, je peux m'appuyer sur : Mon/ma RH de proximité ». **Score : -28** (+2 pts par rapport à 2019).

36% des répondants considèrent que « en cas de difficultés dans ma vie professionnelle, je peux m'appuyer sur La DRH ». **Score : -26** (+12 pts par rapport à 2019) ;

36% des répondants considèrent que « en cas de difficultés dans ma vie professionnelle, je peux m'appuyer sur l'assistant(e) social(e) ». **Score : -22** (+4 pts par rapport à 2019).

37% des répondants considèrent que « en cas de difficultés dans ma vie professionnelle, je peux m'appuyer sur le Médecin du travail ». **Score : 23** (-3 pts par rapport à 2019)

Équité : Score – 7

24% des répondants estiment que : « Les promotions sont accordées de manière transparente ». **Score : -33** (-5 pts par rapport à 2019).

43% des répondants estiment que « l'équité est respectée en matière de mobilité ». **Score - 15** (-3 pts par rapport à 2019).

54% des répondants estiment que : « la façon dont est déterminée ma rémunération est opaque ». **Score : -18** (-10 pts par rapport à 2019).

Insécurité socio économique : - 9

48% des répondants considèrent « vivre ou j'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail ». **Score : -6** (+6 pts par rapport à 2019).

58% des répondants pensent que « l'évolution de l'entreprise dans les prochaines années : va m'obliger à changer de métier ». **Score : -9** (+16 pts par rapport à 2019).

45% des répondants ont « une vision claire des possibilités d'évolution au sein du Groupe Orange ». **Score : -9** (+11 pts par rapport à 2019).

63% des répondants pensent que « l'évolution de l'entreprise dans les prochaines années va m'amener à connaître une évolution importante de mon métier ». **Score : -16** (+10 pts par rapport à 2019).

91% des répondants « pense que les réorganisations internes au Groupe Orange vont s'accélérer dans les prochaines années ». **Score : -61** (+4 pts par rapport à 2019).

41% des répondants pensent que « l'évolution de l'entreprise dans les prochaines années : ne vas pas changer fondamentalement mon travail ». **Score : -13** (+16 pts par rapport à 2019).

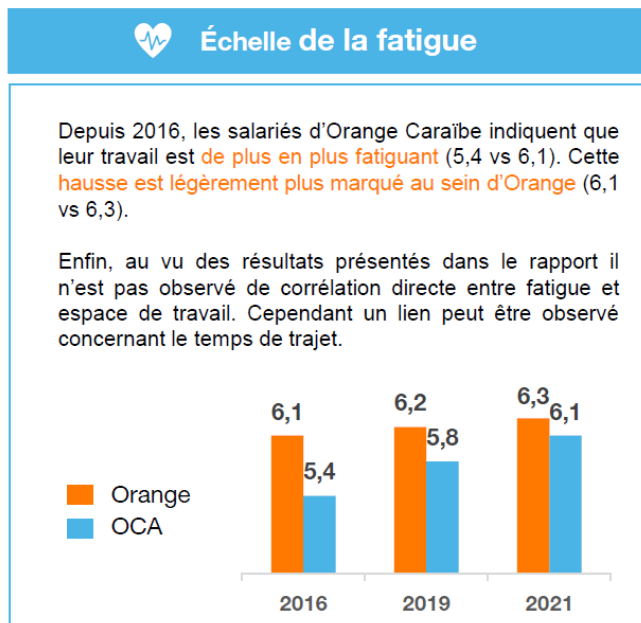
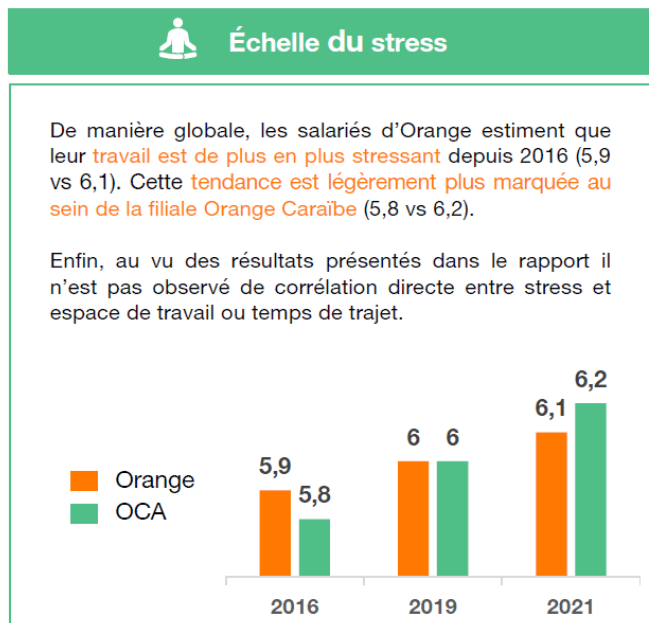
La conduite du changement : Score 4

27% des répondants estiment que : « les changements d'organisation depuis 3 ans ont eu un effet positif sur mes conditions de travail ». **Score : -15** (+13 pts par rapport à 2019) ;

25% des répondants estiment que : « l'accompagnement de l'entreprise pendant ces changements à répondu à mes besoins ». **Score : -12** (+8 pts par rapport à 2019).

50% des répondants estiment que : « s'il y a des changement dans mon service, mon avis est réellement pris en compte ». **Score : -6** (-1 pts par rapport à 2019).

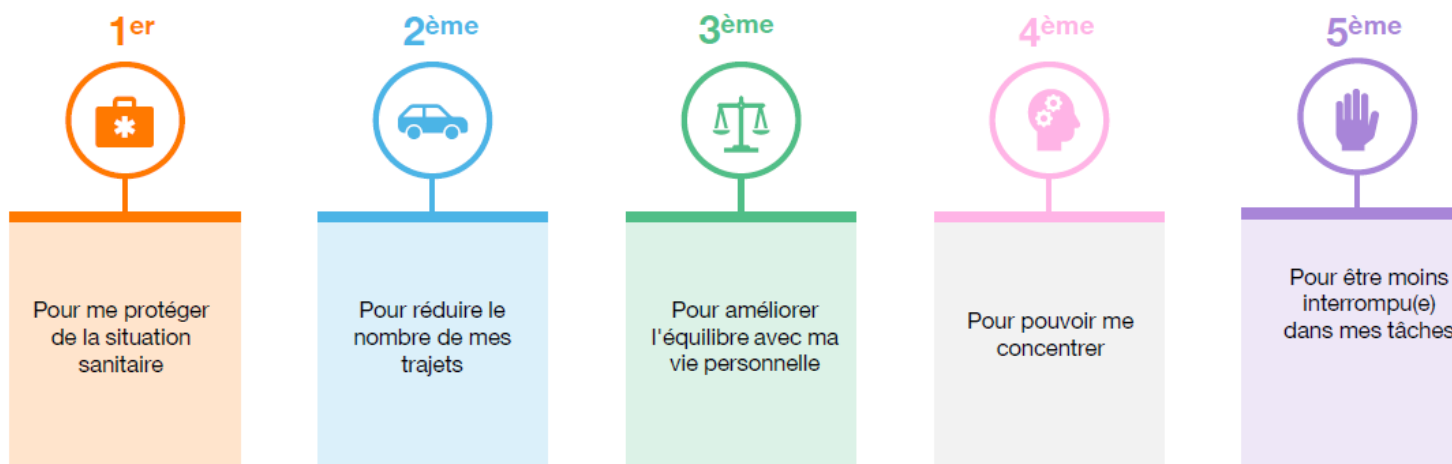
Les indicateurs de santé GHQ12 (General Health Questionary)



7

Zoom sur le télétravail

Les premières motivations de des salariés : 33% souhaitent plus de télétravail - 57% la situation actuelle convient.



Les recommandations du cabinet SECAFI

	Analyse SECAFI	Recommandations de SECAFI
Les indicateurs relatifs à l'intensité du travail se dégradent en 2021.	<ul style="list-style-type: none">En 2021, 48 % des répondants estiment effectuer une quantité de travail excessive (43% en 2019)90% des répondants affirment que leur travail est devenu de plus en plus exigeant66% des répondants estiment qu'attendre le travail de collègues ralentit leur travail	Faire une analyse de la charge de travail adaptée à nos différents métiers (fonctions supports, vente et contact clientèle, production réseaux, information, etc.).
Une dégradation de la perception des moyens des managers par les managers.	<ul style="list-style-type: none">46% des managers affirment ne pas avoir d'effectifs suffisants pour réaliser les missions de leur unité¼ des managers estiment ne pas avoir la formation suffisante pour remplir leur mission45% des managers affirment ne pas avoir une formation adaptée pour prévenir le stress de leurs collaborateurs	Faire une analyse spécifiquement sur les moyens des managers. Cette analyse pourrait distinguer d'une part les moyens nécessaires à la réalisation de leur mission (effectifs, compétences) et d'autre part les moyens en termes de prévention des risques (formation à la prévention des RPS, au management, etc.)
Des rapports sociaux relativement dégradés et des enjeux à améliorer le dispositif de prévention des violences internes et de harcèlement.	<ul style="list-style-type: none">17 % des répondants affirment avoir subi des violences verbales de la part de collègues (14% pour Orange)11 % des répondants de DR-hM affirment avoir subi des violences verbales de la part de la hiérarchie (9% pour Orange)	Analyser les difficultés en matière de rapports sociaux et renforcer le dispositif de prévention des violences internes et harcèlement.
Des enjeux en matière d'autonomie et de développement des compétences.	<ul style="list-style-type: none">73 % des répondants affirment que leur responsable « accepte les formations » demandées (84% sur l'ensemble d'Orange)51% des répondants affirment que leur « responsable incite à prendre le temps de se former, même s'il y a beaucoup de travail » (58% pour Orange).	Identifier les besoins en matière d'autonomie et développer l'autonomie des managers. Identifier les écarts entre les demandes de formation et le niveau d'acceptation.

Plan action DOAG

Plan action DOAG

Recommandations de SECAFI

Faire une d'analyse de la charge de travail adaptée à nos différents métiers (fonctions supports, vente et contact clientèle, production réseaux, information, etc.).

- Mise en place d'ateliers de sensibilisation sur la charge de travail pour les managers et diffusion d'un support sur la charge de travail
- Déploiement auprès des managers des supports de sensibilisation, outils d'évaluation et de régulation de la charge de travail
- Formation des DRH et chef de projet à la conduite de projets et singulièrement de transformation

Faire une analyse spécifiquement sur les moyens des managers. Cette analyse pourrait distinguer d'une part les moyens nécessaires à la réalisation de leur mission (effectifs, compétences) et d'autre part les moyens en termes de prévention des risques (formation à la prévention des RPS, au management, etc.)

- Création et animation d'un groupe de travail managers pour recueillir des préconisations en matière de moyens donnés pour travailler
- Mise en place de formations « gestion du temps et des priorités »

Analyser les difficultés en matière de rapports sociaux et renforcer le dispositif de prévention des violences internes et harcèlement.

- Formation des managers « détecter et accompagner les situations individuelles »
- Accompagnement des équipes pour la mise en place des organisations hybrides du travail afin de préserver le collectif en tant que ressource, limiter le risque d'isolement de nos salariés, promouvoir les temps d'échanges (réunions d'équipe, séminaires ...) entre collègues et des moments de convivialité à travers l'innovation et l'engagement professionnel

Identifier les besoins en matière d'autonomie et développer l'autonomie des managers.

Identifier les écarts entre les demandes de formation et le niveau d'acceptation.

- Information sur le plan de formation et sa mise en œuvre pour tout le staff (via newsletter)
- Donner des informations lors des call managers pour indiquer le pourcentage d'avancement de l'exécution du plan de formation
- Mettre en place une charte de bonnes pratiques pour les formations en e-learning

Conclusions SECAFI

Au regard des résultats de l'enquête « conditions de travail et Stress » et dans l'objectif de renforcer la prévention des risques psychosociaux, des actions investissent l'ensemble des domaines DARES et elles se positionnent essentiellement en prévention primaire et secondaire.

Cette enquête construite sur une base triennale, permet d'élaborer des plans d'action sur la durée, dont les premiers éléments partagés en CSSCT pourront s'enrichir dans le temps, notamment au travers de la prévention des risques et du PAPPACT ou de plans d'actions spécifiques (ex sur un métier en particulier). Chaque unité étant responsable de son plan d'action, le rôle de l'environnement du travail sera d'assurer un suivi, de capitaliser sur les bonnes pratiques inter unités et de coordonner au besoin, les actions du local avec celles du Groupe notamment, sur les dimensions clés à savoir

- ⇒ charge de travail
- ⇒ accompagnement responsable des projets de transformation

Le Baromètre Salarié (Groupe)

Réalisé par la direction à l'origine pour mesurer la promesse Orange est répondu à 62% par les cadres et cadres sup. Il est constitué de 42 questions sur les domaines : compétence, agilité, performance et diversité. Il prend en réalité la **température des cadres sup.**

⇒ **Concernant le baromètre salarié** : les scores récoltés suite aux enquêtes sont **les plus bas depuis l'existence du baromètre salarié en France**. Ils concernent les points suivants :

- Le bien-être au travail (16,6 GR / 5,1 FR)
- La fierté de travailler pour Orange (44,8 GR / 38,4 FR / 89 AG)
- Les possibilités d'évolution professionnelle et de développement des compétences (7 FR)
- Le sentiment de reconnaissance au travail (19 GR / 11,7 FR)

On constate un **repli des salariés sur leurs valeurs refuge** :

Les bonnes relations avec l'équipe (53,1 GR / 47,9 FR), le soutien du manager (53,5 GR / 49,6 FR) et la Fierté dans leur travail (45,2 GR / 37,2 FR).

Rem : FR= France, GR= Groupe, AG=Antilles Guyane

REJOIGNEZ LA CFE CGC !

Vous avez fait le choix de soutenir notre syndicat pour accompagner au mieux les salariés et nous vous en remercions.

En novembre prochain, pour les prochaines élections du CSE, vous serez la clé de notre réussite, grâce à votre engagement !!!

Si vous souhaitez vous investir, n'hésitez à nous contacter.



A la CFE-CGC Orange, nous savons faire de l'engagement syndical un booster de carrière.

La CFE-CGC forme et accompagne ses adhérents et ses élus.

Nous défendons des valeurs et un intérêt collectif, pas l'idéologie d'un parti.

Chez Orange, la CFE-CGC n'est pas dédiée aux cadres. Elle défend tous les personnels, quelle que soit leur classification et leur statut, fonctionnaire ou salarié, et nous avons des représentants dans toutes ces catégories de personnels.

Vous pouvez devenir candidat sur nos listes sans être adhérent à la CFE-CGC Orange.



Lucie **JANCZAK** : 06 90 50 70 30
Thierry **XAVIER** : 06 90 28 21 22
Kevin **CONTOUT** : 06 96 55 12 55
Olivier **GOURLAY** : 06 96 25 96 25
Ambroise **PLAISANCE** : 06 47 31 01 06
Marie **LORET** : 06 94 42 77 01
Hubert **LEMARQUAND** : 06 96 28 97 31
Jean Marc **DARTAGNAN** : 06 89 10 01 12



www.cfecgc-orange.com compter sur nous !
cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !
pour nos rendez-vous gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

