

En octobre 2021 et pour la cinquième fois, l'ensemble des personnels du groupe Orange en France s'est vu proposer de répondre à une grande enquête sur les conditions de travail et le stress. Les salariés ont répondu au questionnaire conçu par le CNPS.

Ce rapport a été construit par l'analyse des réponses des salariés **au périmètre de votre entité**, comparées avec votre activité de référence.

Suite aux consultations des salariés d'Orange, les enquêtes du CNPS et du baromètre salarié révèlent **des résultats en forte baisse**, dévoilant une nette **dégradation du climat social en France**.

Analyse de la CFE-CGC

Au niveau du Groupe, les raisons de la dégradation du climat social selon le groupe :

La direction du groupe explique cette situation dégradée par des facteurs d'instabilité tels que la guerre en Ukraine et le changement de gouvernance avec le départ de Stéphane Richard (ressenti comme traumatisant pour certains). Toutefois, malgré ces tendances négatives, on constate un message très positif de V. Leclercq en janvier sur Intranoo. **La direction serait-elle dans le déni ?**

Tous ces résultats traduisent un malaise croissant des salariés au sein du Groupe. Cette situation est due non pas au changement de gouvernance d'Orange, mais en grande partie à **l'insécurité que provoquent les grands changements d'orientation et de stratégie du groupe**.

En effet, au vu des nombreuses réorganisations en cours (projets boutiques vers GDT, suppressions de 700 postes à OBS...), des déménagements (à plusieurs reprises en UD IDF, des fusions, du projet ARI (Ancrage Réseau Intervention), les salariés se sentent laissés pour compte.

Les salariés se demandent s'ils pourront un jour être entendus sur l'amélioration des outils de travail et si leurs remontées seront prises en compte dans la mise en place de solutions organisationnelles. Selon la CFE CGC, un axe de travail fort doit être porté sur la communication aux salariés.

La CFE CGC questionne la direction :

- Quelles marges de manœuvre ont les managers pour réguler la charge de travail ? La CFE CGC demande le bilan après 1 an de mise en place de la QVT
- Quelles mises à jour sont inscrites aux DUERP et PAPRIACT pour donner suite aux différents plans d'actions ?
- Quel est l'avenir de la QVT avec le Directeur Exécutif en charge des Ressources Humaines Groupe et Transformation ?

La CFE CGC souligne la nécessité de trouver des solutions pour rassurer les salariés en tenant compte de la réalité de leur quotidien.

Et lance un appel à la direction pour qu'elle entende le ras-le-bol des salariés et managers.

Au niveau de la DOAG :

Pour donner suite à ces enquêtes, quelles réelles mesures de prévention primaires, secondaires et tertiaires ont été mises en œuvre notamment à la DOAG ?

Qu'en est-il des conditions de travail aux Antilles- Guyane en dehors de la création d'une Direction QVT ?

La Direction de la DOAG a-t-elle vraiment une volonté d'amélioration de ces conditions de travail ?

Ce que nous retenons de cette enquête ce sont des salariés moins nombreux, fatigués, stressés. C'est aussi le signe clair des difficultés qu'ils vivent.

L'intensité et la complexité du travail se dégradent encore. **Une charge de travail soutenue !**

Le nombre et le rythme des changements doivent être mesurés et expliqués

Les objectifs individuels sont évoqués comme irréalistes, théoriques et donc inatteignables

La question des moyens dont disposent les managers pour réaliser leurs missions....

La CFE CGC a alertée à maintes reprises la Direction de la DOAG sur la charge de travail des collaborateurs. Il serait temps que la Direction de la DOAG respecte l'accord sur la charge de travail !

Enquête triennale CNPS (Comité National de Prévention du Stress) :

Elle s'appuie sur les 6 critères du rapport Gollac qui traite des conditions de travail et du stress.

- Les exigences du travail : Intensité et temps de travail
- Les exigences émotionnelles
- L'autonomie et les marges de manœuvre
- Les rapports sociaux et les relations de travail
- Les conflits de valeur
- L'insécurité des situations de travail et sociaux économiques

L'utilisation des critères Gollac permet la mise à jour de l'écart entre travail prescrit et travail réel avec tout ce que les salariés rajoutent pour que le travail se fasse. Il relève les différences de perception entre le vécu des salariés, celui de l'employeur ou du manager, et celui du médecin du travail. C'est cet écart entre les perceptions qui, par des regards croisés, permet de mettre le travail réel en évidence et alimente ainsi le document unique qui doit recenser les risques liés au travail afin de les prévenir.

37,8% des salariés ont participé à cette enquête triennale.

Contexte et méthodologie de l'enquête sur les conditions de travail et le stress 2021

L'enquête « conditions de travail et Stress » est une enquête prévue par un accord d'entreprise sur l'évaluation et la prévention des risques psychosociaux signé le 9 mai 2010. Dans le cadre de cet accord, le Comité National de Prévention du Stress (a notamment pour mission de superviser la réalisation de cette enquête périodique qui a lieu tous les 3 ans 5 enquêtes ont été réalisées en 2009 2012 2016 2019 et 2021

Le cabinet SECAFI est le partenaire pour administrer ce sondage. Les objectifs de l'enquête sont triples

- Disposer d'un outil de diagnostic pour recueillir le ressenti des salariés sur les conditions de travail et déterminer les sources principales de stress
- D'alimenter des plans d'actions travaillés et déclinés à tous les niveaux de l'entreprise de DQVT Groupe, unités opérationnelles, CSSCT et CSE
- Disposer d'un outil de suivi et de pilotage des actions dans le temps

Le partage sur l'enquête « conditions de travail et stress » avec l'ensemble des CSSCT de la Direction Orange Antilles Guyane s'est déroulé en 2 temps (ou comme suit) :

- Dans un premier temps, une présentation des résultats de l'enquête a permis d'échanger sur les points d'appui et les axes d'amélioration
- Dans un second temps, et sur la base de cette analyse, une proposition des premiers plans d'actions

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 PAPRIACT 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

Pour mieux comprendre : Veuillez trouver sur notre site CFE CGC Orange la synthèse du bilan de cette enquête « Conditions de travail et le stress 2021 » de la **Filiale Orange Caraïbe SA** :

[AG - Orange Caraïbes Bilan enquête « Conditions de travail et stress 2021 » | DO-Antilles-Guyane | Directions Orange | Etablissements | CFE-CGC groupe Orange \(cfecgc-orange.org\)](#)

Ambroise **PLAISANCE** : 06 47 31 01 06
Lucie **JANCZAK** : 06 90 50 70 30
Olivier **GOURLAY** : 06 96 25 96 25
Eric **DRANE** : 06 90 75 10 60
Thierry **XAVIER** : 06 90 28 21 22
Kevin **CONTOUT** : 06 96 55 12 55
Gaetan **ABSALON** : 06 96 85 46 26
Marie **LORET** : 06 94 42 77 01
Jean Marc **DARTAGNAN** : 06 89 10 01 12



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

