

Septembre 2022 – IL – A2PGO

Tous les 3 ans, une enquête est menée sur notre niveau de stress et nos conditions de travail. Et comme en 2019, l'Agence Pro-Pme monte sur le podium mais cette fois en deuxième place derrière l'Agence Distribution ! La médaille d'argent remplace la médaille d'or, encore une belle distinction pour notre agence ! Imaginez refaire ce sondage aujourd'hui en y ajoutant la crise inflationniste et le contexte géopolitique... De quoi, réaliser une véritable série à suspense avec une saison 2 en 2025.

## ► Décryptage de la méthode

Des questionnaires comme le GHQ12, Sumer ou encore Karasek dont l'objectif est d'identifier les facteurs de stress, ont la fâcheuse tendance à complexifier la lecture et l'interprétation des résultats... Des résultats bien sombres, que vos élus CFE-CGC vous partagent pour vous éclairer sur l'ensemble des points abordés dans ce rapport que l'on considère assez représentatif de nos conditions de travail et cela grâce à vos réponses et vos témoignages.

L'analyse se porte sur 6 items comme l'intensité et le temps de travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie au travail, les rapports sociaux au travail, les conflits de valeur et l'insécurité de la situation de travail. Aucune de ces dimensions n'est dissociable des autres, une dimension en tension (mal notée) pouvant compensée par une autre en équilibre (mieux notée).

Trois petites pastilles de couleur rouge, jaune et verte permettent la comparaison avec les résultats précédents de 2019 et pour se faire, les mêmes bornes ont été retenues.

## ► Mieux ce serait moins pire...

Avec 48,8% de répondants sur notre agence et 42,4% pour Grand Ouest, l'intérêt des salariés de l'unité porté à ce questionnaire pourtant très long, est en hausse à l'instar de la note d'intérêt pour Orange.

Sur les 6, la dimension des rapports sociaux au travail affiche une belle couleur verte synonyme de bonne note mais qui ne suffira pas à compenser les 5 autres. En effet, les plus symptomatiques ou les plus mal notées, sont l'intensité et temps de travail et l'insécurité de la situation de travail. Rien d'étonnant avec cette dernière sachant qu'elle concerne sûrement la conduite du changement influencée par la dernière réorganisation du modèle de vente A2P. L'autonomie au travail qui embarque l'utilisation

des compétences n'est pas non plus au beau fixe, tout comme les conflits de valeur qui impactent le sens du travail, l'équité, « sauvée » sans aucun doute par la fierté d'appartenance à notre chère entreprise. Ouf !



**La Direction nous présente ce rapport en 28 pages qui en compte cependant 171, en priorisant le temps sur des améliorations qui représentent au global 2 points de progression mais toujours loin derrière les autres activités Orange... Est-ce pour nous faire croire que le verre quasi vide est encore à moitié plein ?**

## ► Bis Repetita

Des enjeux de prévention préconisés par SECAFI, qui s'apparentent aux demandes répétées de vos représentants CFE-CGC A2P auprès de la Direction.

Le rapport recommande une analyse de la charge de travail...Une demande effectivement faite et réitérée à chaque rencontre avec la Direction, dans tous les projets de réorganisation ou de transformation !

D'autre part, l'enjeu est de renforcer la visibilité des salariés sur la stratégie et de les associer davantage aux décisions qui les concernent...Reste un refrain encore et toujours redondant que vos représentants CFE-CGC chantent à la Direction à chaque projet depuis des années... !

Enfin, il nous faudrait identifier et agir sur les causes internes du mécontentement client...Mais quid de toutes vos insatisfactions remontées à la Direction depuis 2019 concernant notre SI, nos process de la commande à la livraison ? Cet enjeu figurait déjà il y a 3 ans dans le rapport...

## ► Etat des troupes

En 2016, nous affichions à l'A2P, un effectif de 3296 collaborateurs et 5 ans plus tard, nous ne sommes plus que 2220 personnes (TPS et alternants compris).

Une moyenne d'âge en baisse de 48,8 ans à 47,7 ans, un taux de télétravail passant de 6,8% à 63,5% une progression fulgurante liée à la crise Covid. 76 recrutements à l'échelle nationale, 47 mobilités mais surtout, il est à noter les **744 départs** et tout cela entre 2019 et 2021.

Résultat, une dégradation de la perception de la charge de travail, de sa complexité et de son organisation...

En résumé, les salariés ne comprennent pas les orientations stratégiques faute de communication ou alors orientée. Ils subissent les départs provoquant une désorganisation et une charge de travail toujours plus forte.

Ce constat était prévisible, mais les enjeux économiques liés à la décroissance des effectifs sont bien trop importants pour s'intéresser de près aux dommages collatéraux impactant l'organisation des forces au travail.

## La CFE-CGC Orange vous donne rendez-vous pour l'épisode 2 !

**Nous vous partagerons notre analyse sur l'agence Pro-Pme au périmètre national et sur notre territoire Grand Ouest, en abordant les 2 premiers domaines que sont votre perception de l'intensité et temps de travail et le thème des exigences professionnelles.**

## ► Ce qui est pris...

Mais essayons de positiver un peu sur les 2 points de gagnés par notre agence. Le télétravail a permis en partie, de rehausser la note globale, en effet une majorité d'entre nous, estime que la réduction des trajets associés au temps gagné est **une amélioration de la vie pro/perso**.

Le fait de pouvoir plus facilement se concentrer sur sa mission, d'être moins interrompu, moins « dérangé » est également bien ressenti.



Mais nous nous accordons quasiment tous pour dire que le télétravail doit rester partiel, télétravailler plus souvent mais pas tout le temps !

**Vos représentants CFE-CGC A2P Grand Ouest vous proposent une analyse minutieuse de ce rapport qui fait état de votre ressenti, de ce que vous vivez au quotidien en essayant tant bien que mal, d'exercer votre métier. Ce support doit être partagé avec l'ensemble des salariés afin de réfléchir sur les points d'amélioration et exploiter ainsi toutes les idées avec bon sens et bienveillance. C'est une base de référence à toutes les réflexions portant sur l'organisation du travail.**



### Vos correspondants A2P Grand Ouest

Sophie Chaplain - 07 89 98 11 37  
Enora Pene - 06 82 56 82 37  
Martial Lagoon - 06 86 13 62 61  
Brice Imbert - 06 47 93 87 32  
Lionel Gallon - 06 76 48 67 23



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)

