



« Et vous comment allez-vous ? »

Octobre 2022

La dégradation de nos conditions de travail s'opère depuis quelques années et nous confronte à une accentuation ces derniers mois. Ce phénomène sociétal s'avère plus prononcé dans notre entreprise qui a le pouvoir et le devoir de mettre en place des mesures efficaces et surtout allouer des moyens concrets pour y remédier.

Les constats du mal-être au travail ont été établis dans toutes les instances par les représentants CFE CGC Orange et les

Les grands axes de conclusions du rapport triennal Secafi démontrent que :

- La crise n'a pas affecté le corps social d'Orange.
- Le management de proximité a été au rendez-vous auprès des équipes, néanmoins il est constaté un épuisement au travail de cette population.
- Le télétravail est plébiscité par les salariés d'Orange.
- La baisse de l'effectif est spectaculaire.
- L'organisation du travail n'apporte pas de solution à son intensité et à sa complexité.
- Les activités au contact des clients sont en souffrance.
- Les salariés dénoncent dans la question ouverte la fréquence des réorganisations «par le haut».
- Les aménagements en flex office sont fortement contestés.

Forts de ces résultats d'enquête, les items mettant en souffrance les salariés sont principalement :

La charge de travail. Elle pourrait être définie comme l'activité qu'on demande au salarié de réaliser, en un temps donné. La charge de travail est souvent abordée pour parler de son caractère excessif : la surcharge de travail, qu'on peut à l'inverse définir comme un déséquilibre entre les demandes faites au salarié et les moyens qui lui sont donnés pour y arriver, notamment temporels. Pour la CFE-CGC, réguler la charge de travail c'est donner au salarié les moyens de respecter ses temps de travail et de repos.

L'absence de reconnaissance du travail. Qu'est-ce que la reconnaissance au travail ? La reconnaissance au travail est un levier important de qualité de vie et des conditions de travail. En 2019, le baromètre « santé et qualité de vie au travail » de Malakoff Médéric Humanis nous informait que 45 % des salariés considèrent la reconnaissance du travail comme un facteur de qualité de vie au travail. NB : l'accord national interprofessionnel

preuves irréfutables ont été présentées par le rapport de l'enquête triennale CNPS SECAFI. Ce rapport est en cohérence avec les bilans de la médecine du travail.

Concernant le rapport CNPS, malgré l'élaboration de préconisations générales faites en Mai 2002, aucune action concrète n'a été engagée par la direction pour déployer des moyens organisationnels et humains.

du 9 décembre 2020 « pour une prévention renforcée et une offre renouvelée en matière de santé et conditions de travail », précise à cet effet que la reconnaissance fait partie intégrante de la Qualité de Vie et Conditions de Travail.

Surveillance et dégradation des conditions de travail. Avec le télétravail de masse réalisé durant la crise sanitaire, s'est développé le contrôle du travail à travers les outils numériques. Les situations de télétravail « forcé » et non anticipé ont fait naître des craintes chez les employeurs qui se sont traduites bien souvent par le développement d'outils de contrôle du travail à distance. Coté salarié, cette surveillance peut fortement nuire à la qualité de vie et des conditions de travail, surtout lorsqu'elle est généralisée : sentiment de « flicage », de manque de confiance, d'intrusion, d'infantilisation, source de stress..., les désagréments sont nombreux.

Le désormais bien connu **télétravail** constitue une forme d'organisation du travail qui permet, notamment grâce à la réduction des temps de transports, une meilleure conciliation des temps de vie personnelle et professionnelle. Le sujet s'invite donc légitimement lorsque l'on parle de qualité de vie et des conditions de travail. **Pour la CFE-CGC, le télétravail a une incidence sur le collectif de travail. Il est donc important d'anticiper ses impacts par le dialogue social et de l'encadrer dans un accord collectif.**

La généralisation du Flex office. Le télétravail s'accompagne bien souvent de la transformation des espaces de travail. Les entreprises voient en effet dans la mise en œuvre du télétravail une opportunité pour réduire leurs espaces de travail. On pense notamment à la mise en place de « flex office » : bureaux dans lesquels les salariés ne disposent pas de poste de travail fixes. Les transformations de ces espaces, notamment à travers le flex office, soulèvent des problèmes au niveau de la qualité de vie et des conditions de travail des salariés : impossibilité de s'isoler en cas de besoin, tensions créées par la lutte pour avoir

la ou les bonnes places, sans oublier les énormes difficultés de concentration que créent les open-spaces, pierre angulaire de ces nouveaux espaces.

La crise sanitaire du COVID et la pratique massive du télétravail ont mis en évidence d'autres points de vigilance. On aurait pu penser que le télétravail protège d'une charge de travail importante, que l'autonomie nécessaire soit un antidote. Force est de constater que ces nouvelles formes de travail ont aussi généré des syndromes d'épuisement professionnel. La charge de travail n'est pas le seul déterminant. Les relations sociales et informelles au sein d'une équipe de travail participent à sa régulation. Certains salariés se sont trouvés fort démunis quand l'isolement est survenu. La qualité du management s'est révélée d'une importance cruciale : régularité des échanges,

clarté de l'information, équité dans la répartition du travail participent à la prévention...

Les médias relayent largement le bonheur d'habiter loin des villes. Le télétravail à 100 % séduit des salariés. Est-ce une bonne idée ? Peut-on travailler sans risque pour sa santé, en dehors d'un collectif de travail ? Peut-on intégrer de jeunes travailleurs dans une entreprise dématérialisée ? Comment connaître ses limites, sans liens, sans repères ? Comment repérer l'épuisement professionnel à « distance » ? C'est un nouveau défi.

L'employeur a une obligation de santé et sécurité concernant la santé physique et mentale de ses salariés. S'il y a une atteinte à la santé d'un salarié et que l'employeur n'a pas mis en place les mesures prévues aux articles L 4121-1 et L 4121-2 du code du travail, sa responsabilité pourra être engagée.

Revendications CFE CGC

Depuis 2020, la CFE CGC a été très active au niveau de ses revendications dans les différents CSE et commissions santé du CSEC. Elle a fait pression sur la direction pour que le sujet de la charge de travail arrive aux cœurs des discussions avec

la filière RH. Elle a été entendue et le sujet est enfin embarqué par les filières RH. Il existe des plans d'actions mais sans moyens alloués, quelle garantie de réussite ? Selon la CFE CGC Orange il est essentiel

- D'assortir l'obligation de négocier et de budgéter les plans d'action liés aux conditions de travail notamment sur le chantier « régulation de la charge de travail ».
- De contraindre l'entreprise à communiquer tous les indicateurs concourant à l'évaluation de la charge de travail et à la qualité de vie au travail (absentéisme/Heures supplémentaires etc...).
- D'ouvrir des négociations sur la reconnaissance des compétences.

- De garantir le droit à la déconnexion des salariés.
- De présenter les projets bien en amont de leur déploiement et en motiver l'intérêt en toute transparence en fournissant de manière exhaustive les données économiques.
- De recruter en externe et de ré internaliser des activités sous-traitées dans tous les métiers opérationnels.



Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement :
[CFE-CGC DO Grand Sud Est](http://www.cfecgc-orange.org)

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

