



Etude CFE-CGC ORANGE sur les conditions de travail des salariés

à l'Unité d'Intervention Normandie-Centre

réalisée entre le 15 novembre 2018 le 15 janvier 2019

Vos interlocuteurs :

Alain Chéron tel : 06 89 10 11 28

Denis Gadebois tel : 06 82 86 08 29

Christian Bourdellès tel : 06 08 49 05 85



Sommaire

1.	LES OBJECTIFS DE LA CFE-CGC ORANGE	3
2.	LES REPONSES DES SALARIES DE L'UINC.....	4
3.	LES POINTS D'AMELIORATIONS EXPRIMES PAR LES SALARIES DE L'UINC	6
3.1	LA RECONNAISSANCE.....	6
3.2	LES DIFFICULTES ORGANISATIONNELLES :	7
3.3	LA FORMATION ET LA MONTEE EN COMPETENCE	7
3.4	L'ORGANISATION DELIVERY ET LES ESCALADES	8
3.5	LE SYSTEME D'INFORMATION	9
3.6	GESTION DES CONGES	9
3.7	IMPACT DU TRAVAIL SUR LA VIE PRIVEE ET/OU LA SANTE	10
3.8	LA COMMUNICATION	10
3.9	REGROUPEMENT DES UIN ET UICVL.....	11
4.	LE PLAN D'ACTIONS PROPOSE PAR LA CFE-CGC	12
4.1	LA RECONNAISSANCE.....	12
4.2	L'ORGANISATION ET LES PROCESS	12
4.3	FORMATION ET MONTEE EN COMPETENCE.....	13
4.4	DELIVERY	13
4.5	LE SYSTEME D'INFORMATION	13
4.6	GESTION DES CONGES	14
4.7	SUIVI DES RISQUES ENCOURUS PAR LES SALARIES.....	14
4.8	LA COMMUNICATION	14



1. Les objectifs de la CFE-CGC Orange

La CGE-CGC Orange a réalisé un sondage auprès des salariés de l'UINC entre mi-novembre 2018 et mi-janvier 2019.

Les objectifs étaient :

- De réaliser un état de la situation des conditions de travail à l'UINC ;
- Avoir des éléments d'analyse suite aux regroupements de l'UI CVL et l'UI Normandie ;
- Etre force de proposition auprès de la direction de l'UINC suite aux remontés des salariés.

2. Les réponses des salariés de l'UINC

Nous avons reçu 121 réponses au questionnaire proposé.

Voici les taux de réponses aux questions posées :

Questions		Réponses
Dans quel département travailles-tu ?	<input type="checkbox"/> Direction Appui Intervention Pilotage Clients <input type="checkbox"/> Direction Contrôle de Gestion <input type="checkbox"/> Direction Intégration, Offres Complexes et Pilotage Entreprises <input checked="" type="checkbox"/> Direction Intervention Réseau Basse Normandie 14, 50 et 61 <input checked="" type="checkbox"/> Direction Intervention Réseau Haute Normandie 27 et 76 <input checked="" type="checkbox"/> Direction Intervention Réseau du 18, 28 et 45 <input type="checkbox"/> Direction Intervention Réseau du 36, 37 et 41 <input type="checkbox"/> Direction Interventions Sous-Traitées <input type="checkbox"/> Direction Parcours, Expérience Clients et Processus <input type="checkbox"/> Direction Performance <input type="checkbox"/> Direction Prévisions Conduites d'Activités <input type="checkbox"/> Direction Production Réseaux <input type="checkbox"/> Direction Relations Humaines et Communication <input type="checkbox"/> Direction Sécurité et Services aux Occupants <input type="checkbox"/> autre	8% 0% 6% 13% 13% 13% 6% 6% 3% 1% 8% 10% 4% 4% 8%
Comment te sens-tu dans ton travail ?	<input type="checkbox"/> très bien <input checked="" type="checkbox"/> bien <input type="checkbox"/> mal <input type="checkbox"/> très mal	29% 55% 15% 2%
Comment évalues-tu ta charge de travail ?	<input type="checkbox"/> Importante <input checked="" type="checkbox"/> Correcte <input type="checkbox"/> Faible	37% 57% 6%
Quel est l'amplitude horaire moyenne de tes journées de travail ?	<input type="checkbox"/> <7 h <input checked="" type="checkbox"/> entre 7h et 8h <input type="checkbox"/> entre 8 h et 9 h <input type="checkbox"/> > 9 h	7% 64% 21% 8%
Ressens-tu une pression pour réaliser ton travail ?	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non	31% 69%
Arrives-tu à mener ta vie professionnelle sans impacter ta vie privée ?	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	82% 18%
Disposes-tu des compétences métiers pour bien réaliser ton travail ?	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	82% 18%
Disposes-tu des outils SI dont tu as besoin ?	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	90% 10%
Estimes-tu que les outils du SI sont performants ?	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	69% 31%
Comment évalues-tu les relations de travail dans ton équipe ?	<input type="checkbox"/> très bien <input checked="" type="checkbox"/> bien <input type="checkbox"/> mal <input type="checkbox"/> très mal	43% 48% 7% 3%
Comment évalues-tu les relations de travail avec ton manager ?	<input type="checkbox"/> très bien <input checked="" type="checkbox"/> bien <input type="checkbox"/> mal <input type="checkbox"/> très mal	42% 44% 13% 2%



Questions		Réponses
Comment évalues-tu les relations de travail entre ton service et les autres services de l'UI NC ?	<input type="checkbox"/> très bien <input checked="" type="checkbox"/> bien <input type="checkbox"/> mal <input type="checkbox"/> très mal	25% <input checked="" type="checkbox"/> 63% 11% 1%
Comment évalues-tu les relations de travail entre ton service et les services des autres unités ?	<input type="checkbox"/> très bien <input checked="" type="checkbox"/> bien <input type="checkbox"/> mal <input type="checkbox"/> très mal	17% <input checked="" type="checkbox"/> 72% 9% 2%
Es-tu satisfait des formations qui te sont dispensées ?	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> 71% 29%
Comment vis-tu le regroupement de l'UI CVL et l'UIN ?	<input type="checkbox"/> très bien <input checked="" type="checkbox"/> bien <input type="checkbox"/> mal <input type="checkbox"/> très mal	21% <input checked="" type="checkbox"/> 62% 15% 3%
Pour toi, ce regroupement entre l'UI CVL et l'UI N s'accompagne-t-il d'un changement de métier ?	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non	17% <input checked="" type="checkbox"/> 83%
Pour toi, ce regroupement entre l'UI CVL et l'UI N s'accompagne-t-il d'un changement d'outil de travail ?	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non	15% <input checked="" type="checkbox"/> 85%
Pour toi, ce regroupement entre l'UI CVL et l'UI N s'accompagne-t-il d'un changement de méthode de travail ?	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non	37% <input checked="" type="checkbox"/> 63%
Pour toi, ce regroupement entre l'UI CVL et l'UI N s'accompagne-t-il d'une augmentation du temps de travail ?	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non	15% <input checked="" type="checkbox"/> 85%
Ressens-tu une pression pour prendre tes congés sur certaines périodes ?	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non	28% <input checked="" type="checkbox"/> 72%
As-tu subi un arrêt de travail en raison de ton activité professionnelle ces 3 dernières années ?	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non	8% <input checked="" type="checkbox"/> 92%
As-tu des insomnies du fait de ton activité professionnelle ?	<input type="checkbox"/> souvent <input type="checkbox"/> parfois <input checked="" type="checkbox"/> jamais	4% 40% <input checked="" type="checkbox"/> 56%
Es-tu satisfait de ton poste actuel ?	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> 83% 17%



3. Les points d'améliorations exprimés par les salariés de l'UINC

Voici les commentaires des salariés sur les points à améliorer :

3.1 La reconnaissance

- Absence de visibilité en terme d'évolution ;
- Il faudrait promouvoir les gens ayant les compétences et pas seulement ceux qui ont la "posture" ;
- L'évolution professionnelle est parfois un peu longue à venir ;
- Le salaire est trop faible ;
- Cela serait bien que nos salaires sur CVL soient équivalents à ceux des collègues sur Normandie ;
- Le salaire n'est pas en adéquation avec les compétences, diplômes et multi compétences demandés. De plus il nous est demandé de prendre certaines responsabilités que j'estime inéquitable compte tenu de notre rémunération. Il semblerait que la rémunération ne soit pas homogène : sur d'autres sites que CVL, la rémunération serait plus favorable ;
- Toujours plus de responsabilités et notre rôle de soutien ressemble de plus en plus à un rôle de cadre sans les avantages et la paie... ;
- Je sens des tensions car mon rôle de soutien m'oblige à parfois avoir une attitude de cadre mais mes collègues estiment que je n'ai pas la légitimité ce que je comprends tout à fait .



3.2 Les difficultés organisationnelles :

- La Conduite d'Activité est un état dans l'état, elle fait ce qu'elle veut ;
- Lors d'intervention chez les clients, quand j'ai besoin de temps supplémentaire, la CA ne me rajoute que 30mn. Je dois rappeler au bout de 30 mn pour avoir 30 mn supplémentaires. Il m'arrive donc de rappeler 3 fois la CA pour pouvoir terminer mon intervention ;
- Comme je dois souvent appeler la CA pour terminer mon intervention, désormais il m'arrive d'abandonner mon intervention pour respecter mon plan de charge ;
- Des plans de charge sont impossibles à tenir : par exemple, communiquer à 8h40 une intervention de 8h00 à 9h30 ;
- L'organisation est en cours d'écriture ;
- On remet beaucoup de chose au lendemain suite au manque de temps dans la journée de travail ;
- le plan de charge ne prend pas en compte le temps nécessaire à l'intervention ;
- Les directives Orange changent tout le temps et le SI évolue en permanence ;
- Depuis la fusion, l'organigramme a changé et c'est pas facile de comprendre les modifications ;
- Il n'y a pas de coordination, chacun travaille à sa manière ;
- Il y a un manque de visibilité du SI car chaque service a son propre SI ;
- Il faut obligatoirement des EI entre le manager et nous ;
- Le chef d'équipe met une pression sur les techniciens en vérifiant les plans de charge ;
- Il faudrait des cadres intéressés par la bonne gestion de l'entreprise et du personnel ;
- Absence de communication de la ligne managériale .

3.3 La formation et la montée en compétence

- Aucune formation suivie, aucun cursus métier n'existe pour mon métier
- Aucune formation, je suis autonome et débrouillard ;
- Pas de formation, le peu de formations sont faites par téléphone ;
- Formation faite pour les cas simples. Pour les cas difficiles, c'est débrouille toi comme tu peux ;
- Les formations arrivent souvent avec beaucoup de retard ;



- les formations ne reflètent pas la réalité c'est beaucoup trop théorique ;
- Les formations techniques sont juste catastrophiques dispensées par des externes qui ne maîtrisent pas le sujet .. la moindre question et c'est la fin..
- Nos managers ne sont "parties prenantes" dans leur rôle de premier conseiller pour valider un plan de formation ;
- Il y a de moins en moins de formation, et la formation en ligne, ce n'est pas pareil ;
- Les formations e-learning c'est la pire invention d'orange !!!
- Arrivé récemment je souffre car je ne maîtrise pas tous les sujets ;
- Je manque de "base" ;
- Il faut se débrouiller par soi-même pour la montée en compétence, car les formations ne sont pas toujours au rdv ;
- Compétences en grande partie auto-acquises sans l'aide de formations ;
- Les outils sont mis à disposition et..... débrouilles toi ;
- Les nouvelles offres sont vendues avant les formations
- Les formations ne reflètent pas notre travail, en conséquence on fait très mal le travail demandé ;
- On se heurte au manque de compétence des services restructurés ou nouveaux services ;
- Les compétences disparaissent, on nous dit qu'il faut être polyvalent .

3.4 L'organisation Delivery et les escalades

- En tant que technicien, nous sommes face aux clients et devons rattraper toutes les boulettes des RAC/chef de projet/commerciaux ;
- On est sollicité par tout le monde : les vendeurs, les racs, les chef de projets, les clients, les managers, les techniciens. De nombreux mails sont à traiter dans la journée, ce qui nous perturbe dans l'avancement de notre travail ;
- j'ai l'impression que d'autres entités ne maîtrisent pas leur travail, les process et leur périmètre et tapent à toutes les portes pour faire avancer leurs dossiers ;
- Quel bazar le SI vieillissant: une action = une application. Et dire que l'une des promesses de DELIVERY était l'amélioration et la simplification du SI ;
- Delivery nous pose des problèmes au quotidien avec :
 - o l'incompétences des RAC qui sont plus souvent chez nous que chez eux ,



- les demandes exotiques des RAC au national qui tombent chez nous tel une poubelle ou on déverse les problématiques en pensant que l'UI les règlera
- Le temps à gérer les réclamations et escalades perturbe le travail normal ;
- Impossibilité de tout traiter du fait des sous-effectifs => cela entraîne des réclamations

3.5 Le système d'information

- Concernant les évolutions du SI, il y a des bugs, et des nouveaux problèmes qui n'avaient pas été envisagés ;
- Il y a trop d'applications avec une ergonomie souvent compliquée ;
- Certaines applis ont un nombre d'utilisateurs limité. Le fonctionnement est chaotique ;
- Le SI : une honte pour le groupe Orange d'avoir un SI aussi vieux
- Je constate une dégradation depuis la mise en place de ISBA
- Depuis 6 mois, remplacement des e-facilitie par ISBA avec une absence de suivi des prestataires externes ;

3.6 Gestion des congés

- Des difficultés pour prendre des congés par manque de personnel ;
- Comment anticiper nos congés d'été avec 6 mois d'avance ?
- La note de service congé est appliquée avec trop de zèle ;
- Notre service ne doit pas dépasser 30% d'absents, on est 10, dès qu'il y a 3 qui ont posé des congés, c'est fini ;
- j'ai l'impression d'être en guerre à chaque fois que je dois poser mes congés, c'est trop stressant ;
- C'est très souvent compliqué de poser ses congés, il faut anticiper des mois à l'avance, ce n'est pas toujours possible personnellement ;
- Il va bientôt falloir s'y prendre 1 an à l'avance pour avoir ses congés ! Or nous devons bien nous adapter à nos obligations familiales...
- La baisse des effectifs oblige à programmer les congés plusieurs mois à l'avance



3.7 Impact du travail sur la vie privée et/ou la santé

- Je suis souvent appelé pour dépanner des clients après 17h, les autres techniciens n'étant pas disponibles ;
- Il faut aménager sa vie privée suivant les réunions et déplacements sur site.
- L'organisation quand on a un enfant n'est pas simple
- Les aléas de l'intervention, les réponses à apporter au client nous amène à ne pas déjeuner ou rentrer en fin de journée assez tardivement.
- La vie privée est perturbée dans les périodes de réorganisation ;
- C'est compliqué de se vider la tête à la maison, trop de tâches à penser pour le lendemain ;
- De plus en plus je pense au travail le soir et le week-end.
- Un mal être au travail qui se répercute sur la santé ;
- Je suis parfois victime d'insomnie, plus par peur de l'inconnu que par mal-être ;
- Mes nuits sont très perturbées dans les périodes de réorganisation ;
- Charge de travail en dent de scie, de normal à très importante
- Charge de travail très variable en fonction des projets

3.8 La communication

- Une unité non communicante dans une société de communication
- Je ressens un malaise du personnel dans différents services à cause de décisions prises en haut lieu par des personnes sourdes aux remontées de la base ;
- J'aimerais avoir les infos du codui, les décisions, ...
- Le digital supprime les contacts et relations .



3.9 Regroupement des UIN et UICVL

- Le leadership de l'UI Normandie est flagrant ;
- Quelques difficultés parfois avec les équipes normandes qui veulent toujours imposer leur mode de fonctionnement ;
- Le ressenti est que nous allons être "mangés" par la Normandie ;
- Du travail supplémentaire sans effectif supplémentaire ;
- Depuis la fusion, l'organigramme a changé et ce n'est pas facile de comprendre les modifications et trouver le bon interlocuteur ;
- Je suis inquiet car pas de visibilité de l'avenir ;
- Agrandissement de notre secteur géographique d'intervention ;
- Plus de difficulté pour poser des congés ;
- Les process ne sont pas communs entre Normandie et Centre Val de Loire ;
- Il n'y a plus assez de personnel pour traiter correctement les choses ;
- Il faut gérer en plus du travail de l'UI CVL celui de l'UIN lorsqu'il y a un manque de leur côté ;
- Il y a plus de dossiers à traiter pour les techniciens qui se déplacent sur un secteur géographique plus large ;
- Le temps de travail est allongé pendant le temps de la transformation et d'adaptation des outils d'analyse ;
- Difficulté pour connaître les bons interlocuteurs ;
- Trop de trajets: le risque routier est en hausse ;
- Le pool de voiture est sous-dimensionné ;



4. Le plan d'actions proposé par la CFE-CGC

4.1 La reconnaissance

- Une analyse des situations de reconnaissance à l'UINC doit être réalisée
 - Notamment via la mise en place de l'article 1.3 de l'accord ARQ
- Une analyse des écarts de niveau pour un même emploi entre CVL et Normandie est à réaliser ;
- Une analyse spécifique des difficultés rencontrées par les soutiens de l'UINC est lancée afin de mettre en place les actions nécessaires (légitimité auprès des équipes, reconnaissance, ...)

4.2 L'organisation et les process

- Les plans de charge des techniciens doivent être réalistes, et transmis en amont aux intéressés ;
- Lors de l'homogénéisation des activités et process entre Normandie et Centre, une analyse objective doit être mise en place, sans a priori. Les décisions objectives et argumentées sont communiquées aux salariés. La direction de l'UINC doit prendre en compte et accepter qu'une organisation déployée sur Normandie ne soit pas à priori meilleure qu'une organisation présente initialement sur CVL ;
- Si une partie de l'organisation est encore à l'étude, il est nécessaire de communiquer auprès des salariés sur le sujet ;
- Un suivi du nombre des escalades et réclamations doit être réalisé afin de pouvoir analyser et mettre en place les points d'amélioration
- Un suivi des heures supplémentaires est à mettre en place avec un détail par équipe afin de vérifier que le travail demandé soit cohérent avec les effectifs actuels ;



- Le taux d'utilisation de chaque pool de véhicules est suivi afin de s'assurer de son bon dimensionnement ;

4.3 Formation et montée en compétence

- Chaque salarié doit pouvoir suivre des formations adaptées à son emploi ;
- Un suivi du nombre de salariés de l'UINC ayant eu des formations est effectué, avec le nombre de jours de formation par salarié par année ;
- Le taux de satisfaction des formations est analysé ;
- Les métiers dépourvus de formation sont recensés, afin d'y remédier en accord le national ;
- Des actions spécifiques sont à mettre en place pour les nouveaux arrivants dans les services de l'UINC .

4.4 Delivery

- Une analyse des difficultés rencontrées par les salariés de l'UINC sur le process Delivery est à réaliser afin :
 - de mettre en place les actions correctives qui sont de la responsabilité de l'UINC ;
 - d'informer les unités concernées lorsque la cause n'est pas à l'UINC ;
 - d'informer le national lorsque les difficultés proviennent des process nationaux.

4.5 Le système d'information

- Les difficultés rencontrées sur le SI ISBA sont analysées, puis corrigées .



4.6 Gestion des congés

- Il est nécessaire d'analyser les possibilités d'amélioration du process de prise de congé :
 - Et notamment rechercher une approche réaliste par chaque équipe plutôt qu'une note générale sur l'unité.

4.7 Suivi des risques encourus par les salariés

- Un suivi des accidents de la route doit être mis en place afin de vérifier que le regroupement de CVL et Normandie n'augmente pas le risque routier ;
- Un suivi individualisé des RPS à l'UINC est à mettre en place.
- Toute organisation proposée aux salariés au sein de l'UINC doit tenir compte de l'équilibre vie pro/vie privée ;

4.8 La communication

- Une communication auprès des salariés de l'UINC est à réaliser
 - pour que chaque salarié comprenne l'organisation de l'unité ;
 - pour donner du sens aux changements réalisés ;
 - pour que les salariés soient informés au fil de l'eau des décisions du CODUI ;