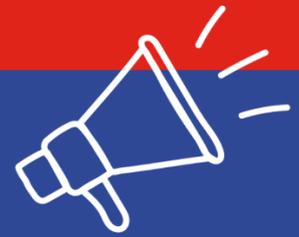


« J'étais fière d'appartenir à Orange, je ne le suis plus »



Enquête triennale CNPS : les principaux résultats au périmètre Orange Groupe France – T1 2025

Depuis 2012, le Comité National de Prévention du Stress (CNPS) mène une enquête triennale sur la santé des personnels afin d'identifier les risques psychosociaux chez Orange. Le CNPS est composé de 12 membres répartis entre les organisations syndicales représentatives : 6 CFE-CGC Orange, 4 CFDT, 2 CGT. Son enquête est réalisée par le cabinet d'expertise Secafi. Avec 32 000 réponses et 2 500 pages de commentaires, la participation atteint un taux record, symbole d'un fort besoin de s'exprimer.

Entre 2021 et 2024, les principaux indicateurs de risques psychosociaux (RPS) sont tous orientés à la baisse, une sévère sanction de la politique sociale (et l'absence de stratégie) de la Direction à la tête d'Orange depuis début 2022.

Intensité du travail dans le rouge

« Le travail devient une grosse charge mentale et il faut tout faire pour hier, et les process ne sont pas clairs »

Avec l'externalisation massive des tâches simples (délocalisation et sous-traitance jusqu'à 80%), les activités restantes confiées aux personnels deviennent plus complexes. Cette complexité intrinsèque augmente au fil du temps et encore en 2024 : **travail ralenti, procédures mal définies, manque de coopération entre services.** À ces difficultés organisationnelles, s'ajoute un dépeuplement aléatoire (et non géré par la Direction) lié aux départs en pré-retraite non remplacés : une surcharge de travail pour ceux qui restent.

Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs de la charge de travail () toujours très dégradés depuis 2012 imposent à la Direction d'engager des actions de prévention concrètes pour réguler la charge de travail, et simplifier les procédures.

Forte inquiétude pour l'emploi

« Perte de sens, manque de reconnaissance, incertitude pour l'avenir, voilà ce qu'est devenu Orange ... »

L'insécurité professionnelle connaît une forte accélération. A la question « **ma sécurité d'emploi est menacée** », le score chute de manière spectaculaire de 33 points entre 2021 et 2024, ce qui le ramène en deçà des résultats de 2012. 67% des personnels considèrent « être en train de vivre ou s'attendre à vivre un changement indésirable dans leur situation de travail ».

Donner de la visibilité aux salariés sur leur parcours professionnel et des perspectives d'évolution sont deux axes prioritaires.

Fierté d'appartenance en berne

« La peur de la dégradation du climat social dans l'entreprise, en référence aux "années noires" du groupe, est tellement présente dans le discours de la Direction, qu'il en devient anxigène. »

La fierté d'appartenance, même si elle reste positive, connaît une baisse importante et retrouve son niveau de 2012. Comme sur la période Lombard les plans sociaux se succèdent : fermeture Orange Bank, Plan de départs volontaires (PDV) sur le périmètre OBS-SCE et

chez Viaces-Orca, une première dans l'histoire de l'entreprise. Orange a également connu un certain nombre de suicides entre 2022 et 2024, et la requalification pour quelques-uns en accident du travail par la CPAM est une première en 13 ans.

Face au déni de la Direction et à son manque d'empathie, les drames ont suscité une légitime émotion chez l'ensemble des collaborateurs, et révèle une dissonance importante entre les valeurs revendiquées par la Direction et le vécu des personnels.

L'autonomie se réduit

« Les cadres supérieurs doivent se débrouiller seuls et, s'ils rencontrent des difficultés, on leur fait comprendre que c'est leur faute, car ils ne savent pas s'organiser et gérer leur travail. »

Cet indicateur est largement corrélé au niveau de diplôme. Or, la progression continue du niveau de qualification des personnels d'Orange entre 2012 et 2024 aurait dû générer mécaniquement une amélioration. Pourtant, chez les collaborateurs, perdure le sentiment de perdre en autonomie.

Le renforcement de l'autonomie doit s'appuyer sur la confiance et une véritable reconnaissance de la contribution de chaque membre du personnel.

La solidarité demeure

« Lorsque je suis sur site, j'apprécie de voir mes collègues. Heureusement qu'il y a une très bonne entente dans mon équipe »

Le soutien entre collègues est largement plébiscité. Le collectif de l'équipe se renforce depuis plusieurs années. 84% des collègues partagent leurs savoir-faire. Sur le plan individuel, la reconnaissance au travail et les perspectives d'évolution s'ancrent dans le rouge. **La rémunération demeure insatisfaisante pour 68% des répondants.** 44% estiment que les entretiens individuels ne présentent aucune utilité.

Malgré toutes les transformations que connaît l'entreprise, les personnels arrivent à maintenir une valeur fondamentale : la solidarité. Cependant, 20 000 collaborateurs attendent toujours une promotion depuis plus de 10 ans et les NAO 2024 étaient caricaturales. A quand une juste rémunération du travail ?

Management local, le pilier social

« *J'ai déménagé loin de mon site de travail, mais mon manager m'a permis d'être présent sur site dans ma ville sans avoir à changer de poste, ce que j'apprécie fortement !* »

L'indicateur du soutien hiérarchique progresse régulièrement depuis 2012 et s'améliore encore en 2024. **Au quotidien, les managers de proximité sont toujours appréciés.** Mais dans les moments où ils portent le plus la politique de l'entreprise, la relation se tend.

Globalement, les managers de proximité considèrent être écoutés de leur propre hiérarchie, mais leur ressenti de pouvoir influencer les transformations se réduit. **Seulement 61% pensent que « leur avis est réellement pris en compte ».**

Avec un top management totalement déconnecté de la base et faute de moyens, les managers de proximité, qui sans être écoutés, donnent du sens aux décisions des dirigeants portent le rôle de RH, répartissent une charge de travail croissante sans pouvoir recruter ... pourraient bien devenir, à terme, le maillon faible.

Réorganisations mal accompagnées

« *Projets de réorganisation incessants à un rythme infernal* »

Sur la période 2021-2024, les réorganisations se sont multipliées. **La proportion des répondants ayant connu plus de deux réorganisations a triplé.** La concertation autour des changements est toujours appréciée mais le sentiment que l'avis exprimé n'est pas réellement pris en compte perdure. Le score d'accompagnement aux changements diminue de 12 points pour plusieurs directions. Des réorganisations de plus en plus nombreuses, mal accompagnées, génèrent une perte de sens.

Les drames humains des dernières années ont eu lieu dans les périmètres où les réorganisations ont été les plus nombreuses. La mise en place des réorganisations doit être progressive dans le temps, en tenant compte des avis des salariés et avec une

communication à chaque étape d'avancement pour plus de visibilité et de sens.

Le télétravail, une valeur sûre

« *Grosse dégradation du temps de trajet suite au regroupement des différents sites sur un même site. Dégradation très pesante et fatigante heureusement compensée par le télétravail.* »

Sur la période 2021-2024, 78% des répondants déclarent télétravailler. **La pratique du télétravail s'est stabilisée et les compétences organisationnelles se sont développées :** en télétravail, une large majorité communique sans problème avec ses interlocuteurs et a appris à se déconnecter. **Les managers estiment majoritairement que le télétravail ne désorganise pas leur collectif de travail (78%).** Le télétravail présente plusieurs avantages tels que la réduction des temps de trajet ainsi qu'un meilleur équilibre vie professionnelle/personnelle et de fait, une maîtrise de sa charge de travail. Cependant, certaines activités restent exclues du télétravail (contact clientèle grand public et interventions) et **33 % des répondants aimeraient télétravailler plus souvent.**

Le télétravail est devenu une valeur refuge pour les salariés soucieux de fournir un travail de qualité. Offrant une capacité à mieux se concentrer sans être interrompu, le télétravail pallie les inconvénients des grands campus formatés en espace dynamique.

Confiance dans ses représentants

« *Sur un poste en "dégradation" et sans perspective de "promotions", j'ai eu un entretien qui était lunaire avec ma DRH* »

En cas de difficulté professionnelle, la confiance dans les représentants du personnel en tant que « système de veille et d'alerte » progresse significativement de 5% (la CFE-CGC Orange ayant progressé de 27 à 33% pendant la période).

La situation actuelle dans l'entreprise est plus que préoccupante. Vos représentants apparaissent comme les derniers protecteurs des personnels.

La CFE-CGC Orange revendique :

- ▶ La fin à la politique destructrice de réduction des coûts que nous subissons depuis trois ans au profit d'une logique d'efficacité opérationnelle ;
- ▶ La reconstruction d'une entreprise au service de la souveraineté de notre pays et de ses concitoyens, et où nous serons fiers de travailler ;
- ▶ Un partage équitable de la valeur et une reconnaissance du travail effectué ;
- ▶ La mise en place de vrais plans d'actions pour prévenir et réduire les risques psychosociaux liés à l'activité professionnelle ;
- ▶ Le retour à un dialogue social apaisé et constructif, à l'écoute des propositions d'amélioration formulées par les organisations syndicales.



**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**

Les résultats de l'enquête triennale CNPS sont disponibles au périmètre de votre direction.
Parlez-en à vos représentants

Abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
Tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG



cfecgc-orange.org

