



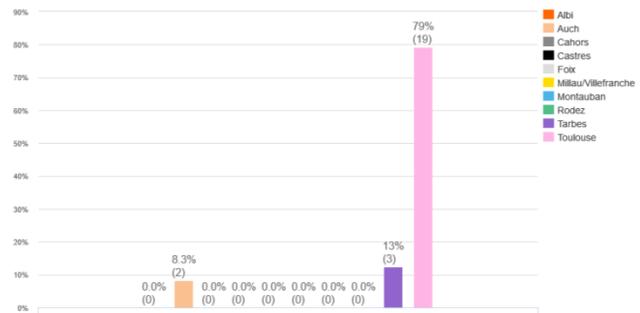
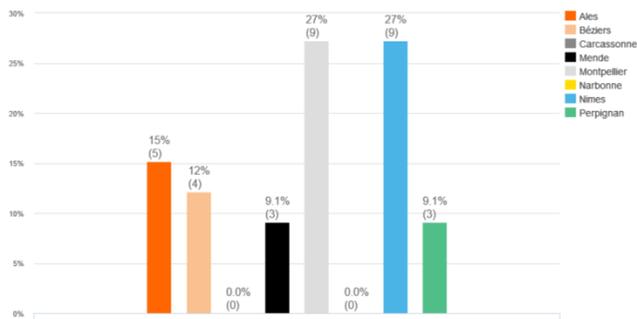
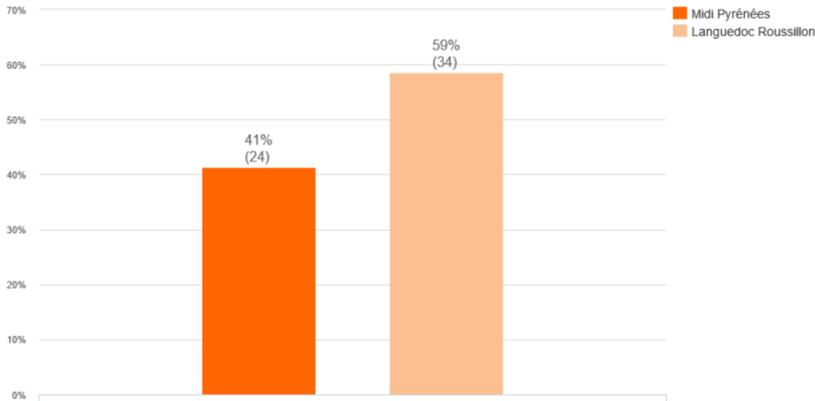
**RETOUR QUESTIONNAIRE CHAFF**

**ENQUETE REALISEE DU 01 AVRIL AU 30 JUIN 2019**

Cette enquête a été proposée par la CFE CGC Orange à l'ensemble des chargés d'affaire de l'UI Occitanie.

Nous remercions l'ensemble des chargés d'affaire de l'UI Occitanie pour leurs disponibilités et la qualité des réponses qu'ils nous ont apportée.

## Géographie des réponses :



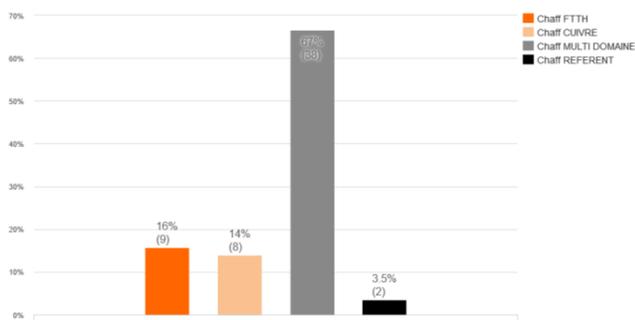
## Analyse CFE CGC :

Nous avons obtenu un taux de réponses de 28,5%.

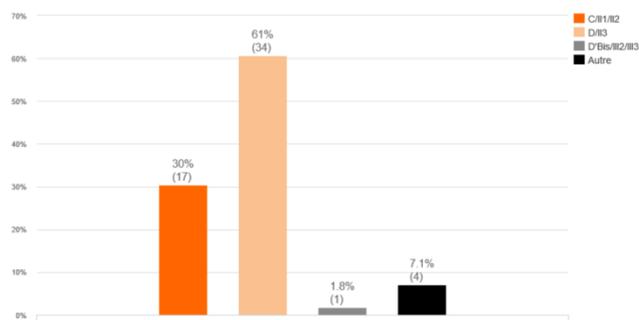
Pour une première étude de ce type, nous sommes satisfaits de ce résultat.

Il est à noter que ce taux est très disparate selon les villes et que nous avons enregistré une plus forte participation côté Languedoc Roussillon que côté Midi Pyrénées.

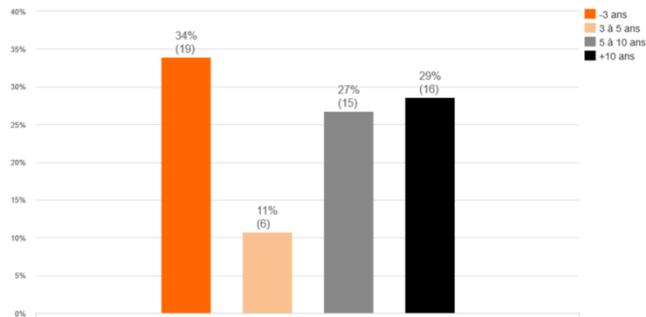
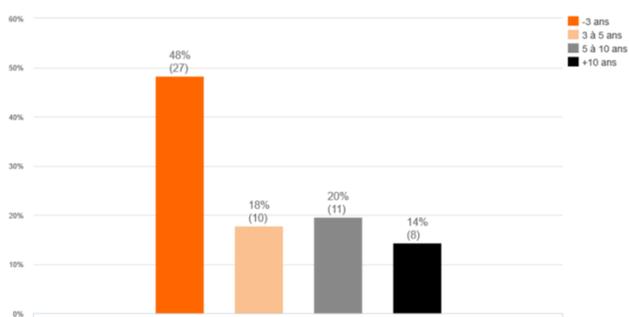
## Domaine d'activité et ancienneté sur le poste :



Quelle est ton ancienneté sur le poste de Chaff ?



Quelle est ton ancienneté chez Orange ?

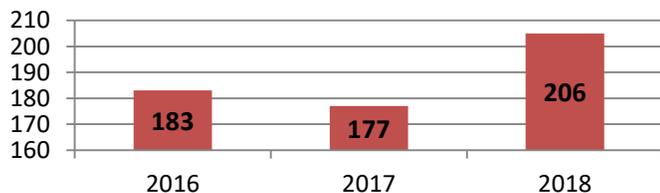


### Analyse CFE CGC :

En majorité retour fait par des CHAFF multi-domaines et positionnés sur un grade D/II3.

Rappel du contexte de l'évolution des CHAFF sur trois ans (source multilatérale d'avril).

#### Nombre de Chaff

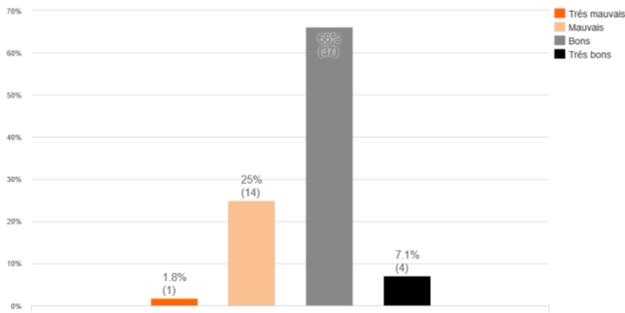


Les réponses sont cohérentes avec cette évolution : parmi les participants à ce sondage beaucoup ont moins de 3 ans d'ancienneté (presque 50%).

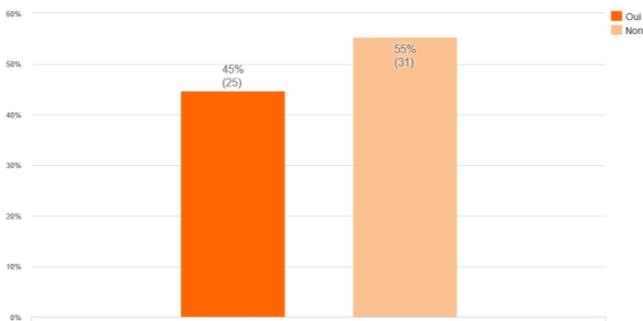
On doit s'interroger sur le faible taux de réponses des CHAFF ayant une ancienneté plus importante.

## Logistique :

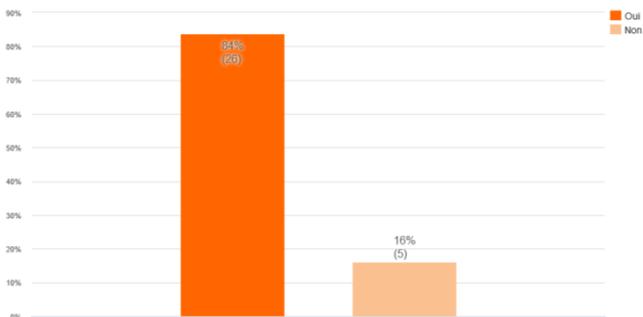
Comment qualifierais-tu les moyens matériels mis à ta disposition par ORANGE ?



Es-tu équipé d'un PC portable ?



Es-tu intéressé par ce type d'équipement ?



## **Analyse CFE CGC :**

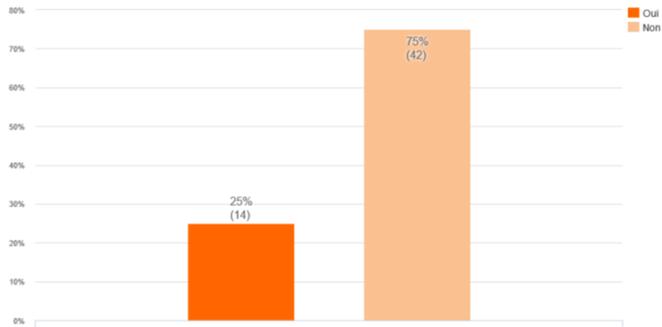
Le ressenti sur les moyens matériels est globalement positif (70% des avis) malgré le faible taux d'équipement en PC portable (seulement 45% des sondés).

Concernant la fourniture de PC portables il y a une grosse différence entre LR et MP.

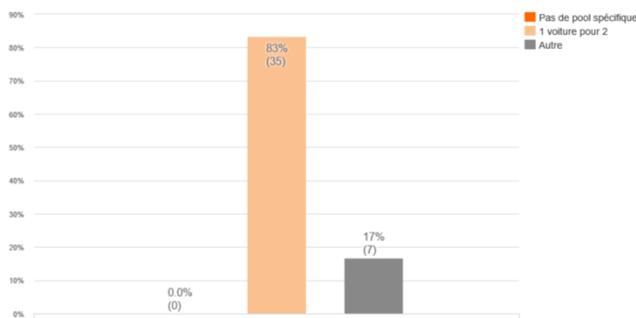
En effet en MP seulement 8% des sondés n'ont pas de pc portable et n'en souhaitent par forcément alors qu'en LR 91% des participants n'en n'ont pas et souhaitent en être équipé (90%).

Pour la CFE CGC une harmonisation est nécessaire.

## Disposes-tu d'un véhicule ORANGE attitré ?



## De combien de véhicules votre pool Chaff est-il composé ?



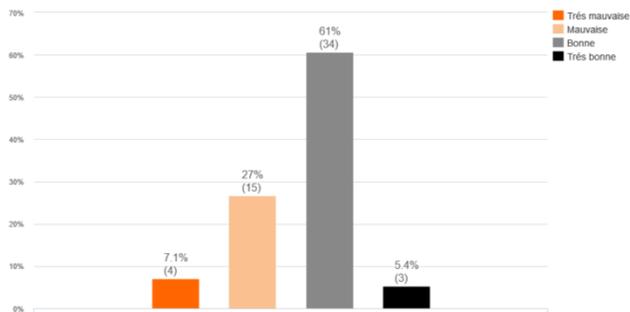
## Analyse CFE CGC :

Le ressenti sur l'équipement automobile semble plutôt bon.

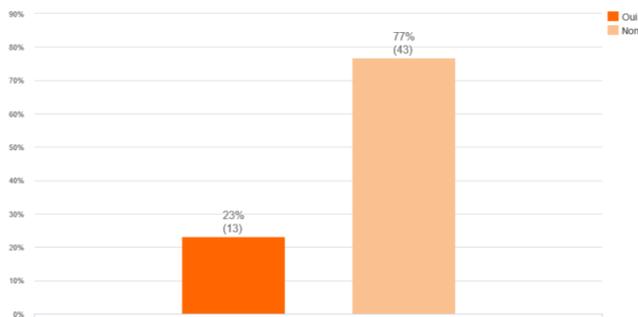
Toutefois nous nous interrogeons sur la compréhension qu'ont eue les Chaffs de la question « *Disposes-tu d'un véhicule ORANGE attitré ?* ». Il est possible qu'ils aient considéré qu'une voiture partagée était un véhicule attitré.

## Organisation du travail :

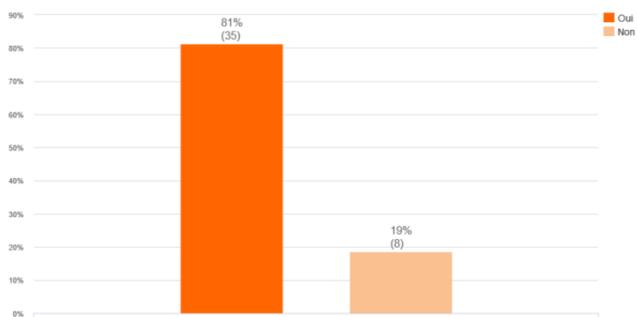
Comment qualifierais-tu l'organisation de ton travail au sein d'ORANGE ?



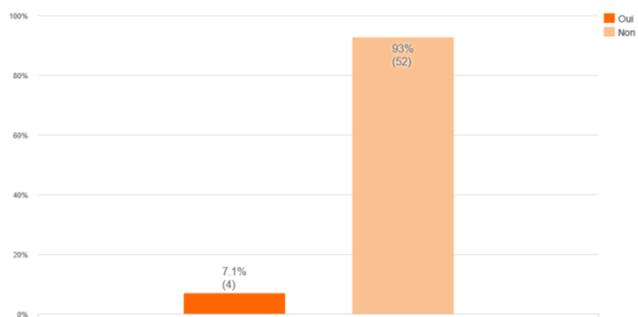
Fais-tu du télétravail occasionnel ?



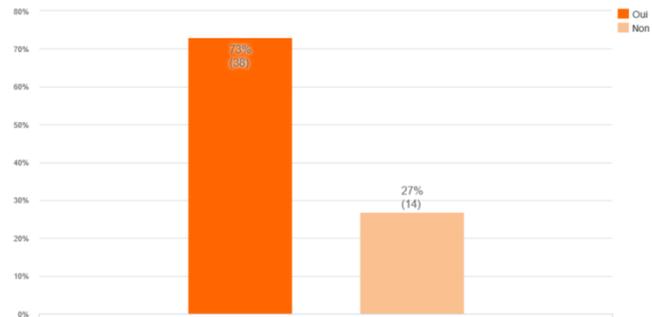
Serais-tu intéressé par du télétravail occasionnel ?



Fais-tu du télétravail ?



Serais-tu intéressé par du télétravail ?



## **Analyse CFE CGC :**

L'organisation est perçue de façon plutôt positive.

Le télétravail occasionnel est peu déployé au sein de l'UI (25% des sondés).

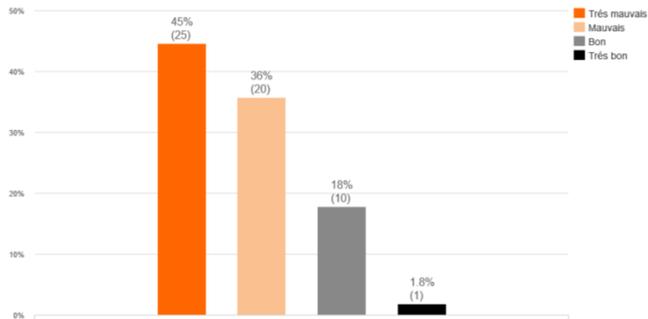
Si nous comparons LR (3%) et MP (50%), l'écart est très significatif.

**Il nous semble très important de proposer le télétravail occasionnel sur l'ensemble des sites avec évidemment le prérequis d'équiper les volontaires en ordinateur portable.**

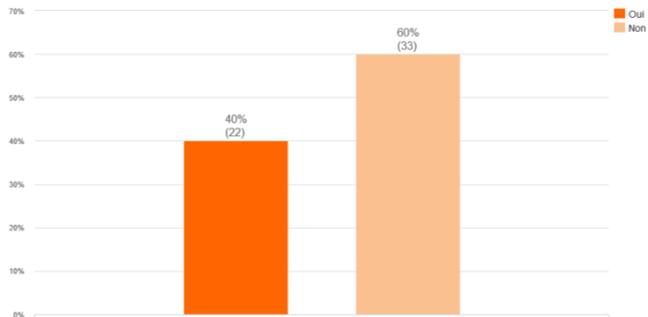
Le télétravail régulier peut être étudié et proposé dans un deuxième temps après une période d'essai probante sur le télétravail occasionnel.

## Reconnaissance :

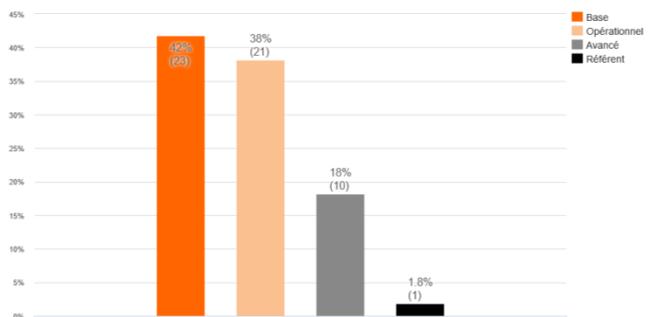
Comment qualifierais-tu le niveau de reconnaissance d'ORANGE sur ton activité ?



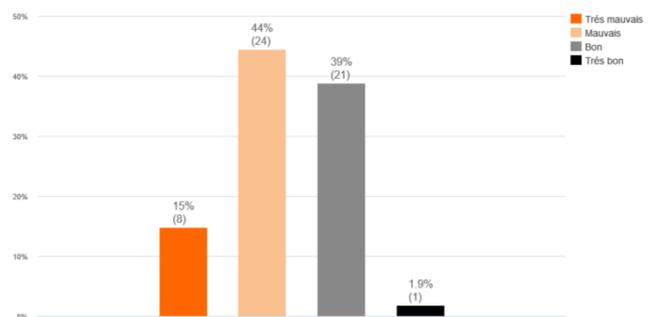
As-tu bénéficié d'une Mesure de Reconnaissance (MEC ou ARCQ) et/ou d'une promotion dans les trois dernières années (2017, 2018, 2019) ?



Quel est ton niveau de compétences ARCQ ?



Quel est ton ressenti sur ton positionnement



		Ancienneté CHAFF			
Niveau ARC	Nombre de répondant	Moins de 3 ans	Entre 3 et 5 ans	Entre 5 et 10 ans	Plus de 10 ans
Base	23	21	1	0	1
Opérationnel	21	6	5	6	4
Avancé	10	0	3	5	2
Référent	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>8</b>

Ancienneté	Bonne Organisation	Bon Niveau Reconnaissance	Mesure de Reconnaissance (MEC ou ARCQ)	Niveau de compétences ARCQ	Bon Ressenti ARCQ
Moins 3 ans	70%	33%	19%	78/22/0/0	44%
3 à 5 ans	56%	0%	89%	11/56/33/0	33%
5 à 10 ans	45%	18%	64%	0/55/45/0	54%
Plus de 10 ans	57%	0%	29%	0/57/29/14	14%
Global	67%	21%	41%	41/39/19/1	41%

Grade	Bonne Organisation	Bon Niveau Reconnaissance	Mesure de Reconnaissance (MEC ou ARCQ)	Niveau de compétences ARCQ	Bon Ressenti ARCQ
C/II1/II2	82%	29%	88%	88/12/0/0	47%
D/II3	54%	9%	58%	18/48/30/3	33%
Dbis/III2/III3	100%	100%	100%	0/100/0/0	100%
Global	67%	21%	41%	41/39/19/1	41%

## Analyse CFE CGC :

Nous constatons un problème profond de reconnaissance (80% d'avis négatifs). Les causes sont nombreuses. Dans l'ordre, le premier facteur est le positionnement national de l'activité CHAFF (niveau classification en C/D au lieu de D/DBIS). Viennent ensuite les problématiques de rémunération liées à l'évolution des salaires d'embauche et à l'historique des salariés (exemple : salarié de l'AD dépositionné suite à la perte de la PVC)

Ce ressenti est global et contraste avec le discours de la direction qui prétend que les problèmes sont essentiellement concentrés au sein de l'équipe FTTH de Toulouse.

16% des salariés qui ont répondu sont des CHAFF FTTH alors qu'ils ne représentent que 29% de l'UI OC.

59% des sondés ont un avis négatif sur leur positionnement ARCQ ce qui est bien en lien avec le fait que 105 CHAFF, soit plus de 50% de l'effectif, étaient en début d'année positionnés sur un niveau « base ».

Cela accentue pour le salarié le sentiment de non-reconnaissance. A noter que l'insatisfaction sur le positionnement est beaucoup plus forte chez les CHAFF D/II3 (18% sont positionnés en base).

Pourtant 41% des CHAFF qui ont répondu, ont bénéficié d'une mesure de reconnaissance dans les trois ans. La CFE CGC s'interroge sur la nature des montants réellement attribués et sur l'efficacité de la communication managériale faite autour de ces mesures.

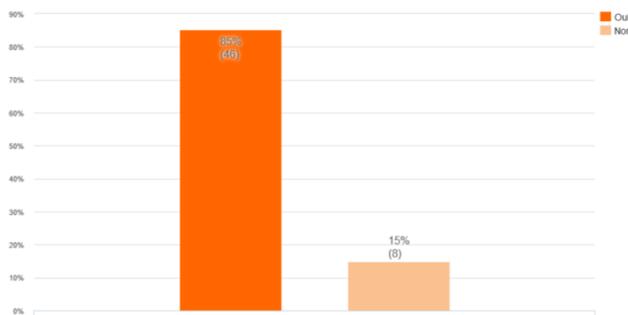
Enfin, la situation du collègue qui a répondu avoir plus de 10 ans d'expérience sur le métier de CHAFF et qui semble avoir été positionné « de base » nous interpelle.

Deux éléments ne nous semblent pas très cohérents et méritent des compléments d'informations :

- Le positionnement d'un CHAFF sur un niveau de « base » alors qu'il a une expérience de trois à cinq ans
- Le positionnement de quatre CHAFF sur un niveau « opérationnel » alors qu'ils ont plus de dix ans d'expérience

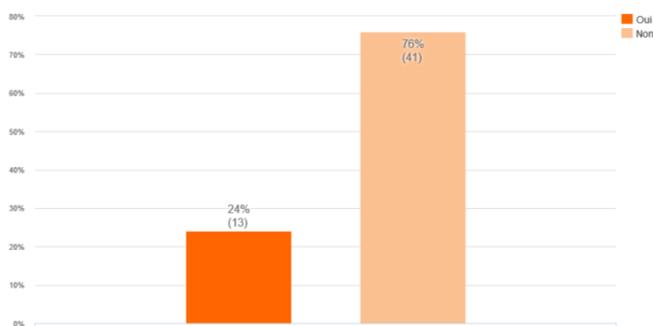
## Organisation du travail :

As-tu des projets d'évolution professionnelle au sein d'ORANGE ?



Lesquels ?

As-tu des projets d'évolution professionnelle hors ORANGE ?



## **Analyse CGE-CGC :**

Beaucoup de CHAFF souhaitent évoluer au sein de l'entreprise. 85% des salariés qui ont répondu ont des projets au sein d'ORANGE.

Cela amène deux lectures :

- Une positive : les salariés-es ont envie d'évoluer

- Une négative : ils ne veulent pas rester sur l'activité CHAFF et souhaite aller vers des métiers mieux reconnus et valorisés.

A la question : « lesquels », nous avons eu 37 réponses. Les principales abordent un changement de statut (13) et /ou de métier (16).

- Changement de statut :
  - Cadre /poste à responsabilité : évoqué dans 6 réponses
  - Manager : évoqué dans 5 réponses
  - DBIS : 2
- Changement de métier :
  - Chef de projet : évoqué dans 6 réponses
  - Ingénierie : évoqué dans 5 réponses
  - Expert : 5

A noter : trois CHAFF profitent de cette question pour exprimer l'absence de perspectives dans le domaine de chargé d'affaire et deux autres expriment la reconnaissance insuffisante du métier de CHAFF.

La CFE CGC s'interroge sur les moyens et les opportunités accordés aux CHAFF pour évoluer. En effet c'est un métier pour lequel les recrutements sont difficiles, la formation est lourde et la montée en compétences longue. Dans ce contexte la tentation de garder les ressources et de freiner les carrières est bien réelle

Un sondé sur 4 n'exclut pas d'ailleurs de quitter ORANGE et réfléchit même à une évolution dans une autre entreprise. Cette réalité nous semble relativement nouvelle et très inquiétante pour le groupe qui risque de perdre des talents.

L'accord ARCQ devrait être un levier de fidélisation mais ce n'est pas le cas aujourd'hui, alors comment fidéliser les nouveaux arrivants et les personnels en quête de nouvelles perspectives? C'est un nouveau défi assurément pour la ligne managériale, les services RH et la Direction de l'UI OC

## Question ouverte :

Aurais-tu d'autres sujets que tu souhaiterais aborder ?

Nous avons eu 22 réponses à cette question ouverte.

- 6 abordent la problématique du niveau du poste et regrettent, au regard de sa complexité, qu'il n'ait pas été ciblé en D/DBIS,
- 5 abordent des problèmes de salaires et notamment au niveau des salaires d'embauche,

Ce sont les deux thématiques qui reviennent le plus.

D'autres sujets sont également abordés : manque d'effectif, manque de formation, situation particulière d'un site sans Ticket Restaurant

### Analyse CFE CGC :

Le sentiment d'un manque cruel de reconnaissance est flagrant.

Il se voit dans les réponses aux questions sur ARCQ mais aussi dans les réponses aux questions ouvertes puisque les deux sujets les plus abordés :

- Le niveau du poste
- Les salaires

### Vision globale :

Évalue ton bien être dans ton métier de Chaff ?

2.9   
total de 54 réponses

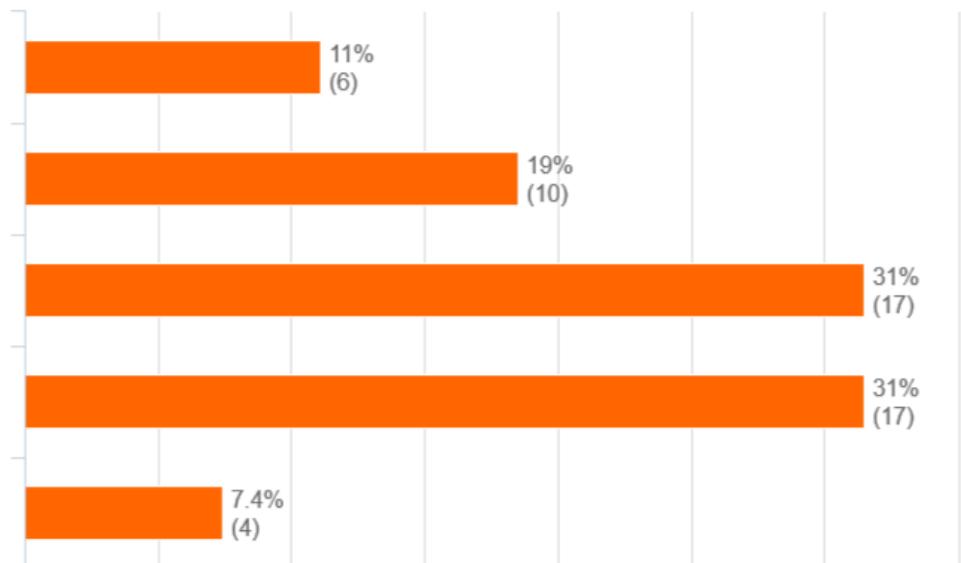
  
5 étoiles

  
4 étoiles

  
3 étoiles

  
2 étoiles

  
1 étoile



## Analyse CFE CGC :

La note globale de 2,9 sur 5 sur le bien être ressenti sur l'activité de CHAFF est une note acceptable.

## Conclusion :

L'analyse du questionnaire a révélé du positif :

- Le nombre de mesures (MEC ou ARCQ) distribuées sur les trois dernières années
- Un ressenti globalement positif sur l'organisation et les moyens

L'analyse du questionnaire a révélé du négatif :

- Des disparités d'équipement (PC) entre les ex UILR et UIMP
- De l'amertume suite au positionnement ARCQ et sur le niveau du poste
- Des inquiétudes dans l'évolution professionnelle

L'analyse du questionnaire a révélé des attentes :

- Généralisation de la fourniture de PC portables
- Développement du télétravail

Pour la CFE CGC il est facile pour la Direction de répondre localement aux attentes des CHAFF et nous espérons que des actions concrètes seront rapidement mis en œuvre.

En revanche la déception générée par ARCQ sera plus complexe à traiter d'autant qu'une des sources est le positionnement national des CHAFF en C/D. Aujourd'hui un certain nombre de CHAFF sont sur ce niveau cible et n'entrevoit aucune autre possibilité d'évolution de métier ou de salaire. En parallèle, les chargés d'affaire recrutés en bande C ont l'impression que l'obtention de la bande D, cible de ce métier, va être longue.

La CFE CGC continue de militer aujourd'hui au niveau national pour que les CHAFF soient reconnus en D/DBIS.

Il reste la question de la reconnaissance et du traitement des salaires problème hautement complexe puisqu'il touche plusieurs facteurs, la motivation, la dynamique de groupe...

La CFE CGC est prête à travailler avec la direction sur le traitement des situations individuelles et collectives afin d'améliorer les conditions de travail, le ressenti des CHAFF de l'UI OC