

Article

Titre : Charge de travail chez Orange France : la commission de suivi dresse un bilan préoccupant

Rédacteurs : Sylvie Billaud Manas et Faycel Azzabi

Un peu de contexte

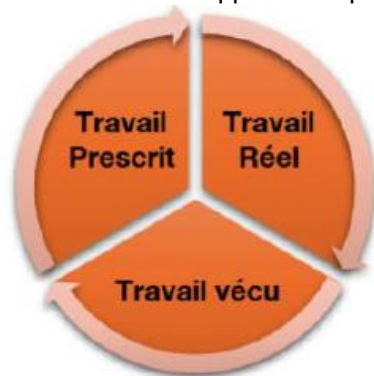
Depuis 2012, les réponses des salariés à l'enquête du CNPS mettent en évidence une **dégradation persistante de la charge de travail chez Orange** : départs non remplacés, intensification des tâches, difficulté croissante à concilier activité courante et transformations,...

<https://www.cfecgc-orange.org/2025022314981/conditions-de-travail-et-sante/enquete-cnps-2024-des-indicateurs-sociaux-au-plus-bas.html?highlight=WyJibnBzliwidHJhY3QiXQ==>

Signé en 2016, l'accord de « méthodologie sur l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail » s'applique à toutes les sociétés du groupe Orange en France. La commission de suivi de cet accord se réunit au moins une fois par an.

La charge de travail s'analyse selon 3 dimensions :

- La charge prescrite : ce qui est demandé par l'entreprise, en quantité et en qualité, avec les objectifs, délais, règles et moyens disponibles.
- La charge réelle : ce qui est effectivement réalisé sur le terrain, avec les aléas, imprévus, ajustements et tâches non prévues.
- La charge vécue : le ressenti de chaque salarié face à sa charge, son intensité, son sens, et la manière dont il la supporte au quotidien.



Ces trois dimensions doivent être analysées ensemble, car un même volume de travail peut être vécu très différemment selon les contraintes, les ressources et l'organisation. Cette approche permet d'identifier les situations de surcharge ou de sous-charge et d'ajuster les actions de prévention.

Que retenir de la commission de suivi du 1^{er} juillet 2026 ?

Vers un début d'harmonisation de l'évaluation de la charge de travail

La Direction déploie progressivement l'outil « Orange Safety » pour harmoniser les 80 documents d'évaluation des risques professionnels et 80 plans de prévention au périmètre du groupe Orange en France. La charge de travail pourra ainsi être comparée entre les différents établissements.

La CFE CGC souligne plusieurs limites :

- *Même si l'évaluation des risques relève de la seule responsabilité de l'employeur, les préconisations des représentants du personnels en instances (CSSCT et CSE) sont insuffisamment intégrées aux analyses.*

- *La prévention ne doit pas être déclenchée uniquement post accident ; elle doit anticiper pour éviter les accidents.*

Un pilotage perfectible de la régulation de la charge de travail

Depuis 2016, les dispositifs de régulation ont foisonné occasionnant une acculturation sur la charge de travail mais interrogeant sur leur efficacité réelle. La Direction a conçu un guide et des ateliers à l'attention des managers.

La CFE CGC émet des réserves. Le guide manager omet de rappeler les principes fondamentaux de la réglementation (amplitude horaire, droit à la déconnection, ...)

La régulation de la charge de travail ne peut reposer sur les seuls managers de proximité.

Une formation réservée à certains acteurs

La Direction met en avant des formations et des actions de sensibilisation pour les managers, RH, préventeurs.... et quelques salariés arrivant sur leur poste.

La CFE CGC demande que la formation « charge de travail » s'adresse à l'ensemble des salariés afin qu'ils repèrent les signaux de surcharge et agissent plus tôt dans leur activité. La régulation de la charge de travail repose sur une compréhension partagée.

Des réorganisations multiples, sources de surcharge de travail

À la suite d'une expertise, la Direction engage une réflexion pour corréliser la stratégie à long terme des réorganisations et la vision opérationnelle pour garantir une meilleure régulation de l'activité

La CFE-CGC note toutefois que les représentants du personnel, les assistants sociaux et échantillon représentatif de salariés impactés ne sont plus associés comme auparavant aux groupes de travail (Groupe de Prévention Pluridisciplinaire GPP) en amont et la médecine du travail est associée trop tardivement, réduisant, de fait, la qualité de la prévention sur les conditions de travail.

Un bilan uniquement qualitatif des entretiens individuels

La synthèse de 25 000 commentaires des EI met en exergue :

- **Une activité fluctuante** avec des pics d'activité liés notamment à des absences, des réorganisations, une activité cyclique.
- **Une charge mentale ressort presque autant que la charge de travail** (interruptions fréquentes, multiplication des sujets, difficulté à garder du temps pour le fond)
- **Les projets de transformation**, les changements de SI, les nouvelles méthodes de travail sont souvent des facteurs de charge supplémentaire
- **Les outils, processus et le SI** sont un facteur majeur de surcharge (complexité des systèmes, bugs, multiplicité des outils, doubles saisies, changements fréquents)
- **Le temps passé en réunion et les sollicitations répétées** (Teams, mail, etc...).

Pour la CFE-CGC, la charge de travail ressentie ne provient pas uniquement du volume de travail, mais aussi de son organisation, de l'environnement technique et des transformations en cours. Pour compléter l'approche qualitative des EI, un bilan quantitatif est attendu.

En conclusion, les bilans chiffrés de toutes les entreprises du groupe Orange ainsi qu'un ensemble de documents prévus dans l'accord de 2016 n'ont pas été partagés en séance. La CFE-CGC demande une nouvelle réunion de la commission de suivi en 2026 afin que la Direction respecte ses engagements. En sus, la CFE-CGC souhaite qu'une réflexion soit engagée sur la charge de travail et l'intelligence artificielle.

