

## ENQUÊTE TRIENNALE :

# DÉGRADATION GÉNÉRALISÉE DES CONDITIONS DE TRAVAIL

33 665 salarié.es d'Orange (soit 46,2 %) ont répondu à la dernière enquête 2021 du CNPS<sup>1</sup> sur le stress diligentée par le cabinet Secafi (en très nette hausse depuis les dernières enquêtes où les taux de réponse étaient en chute libre) ♦ Les résultats font état d'une dégradation généralisée des conditions de travail et montrent que la direction ne peut invoquer la pandémie pour se dédouaner de ses responsabilités : **l'intensité du travail** constatée est liée de manière significative à la **fonte des effectifs** et aux **réorganisations**; **l'impossibilité de faire un travail de qualité**, à la **sous-traitance**; les **difficultés de concentration**, aux **Open Space** et autres **Flex Desk** (projets immobiliers) ♦ 85 % déclarent recourir au **télétravail** pour se concentrer ♦ L'accord **ARCQ** est toujours à l'origine de **tensions**.

**LOGIQUE DU CAPITAL, DONC, CONTRE CELLE DU TRAVAIL...  
C'EST PAS NOUVEAU : À NOUS DE REPRENDRE LES CHOSES EN MAIN!**

Au fond, on sait très bien que notre santé dépend en grande partie du travail, de ce que l'on nous oblige à y faire, des conditions dans lesquelles on le fait, et de ce que l'on voudrait faire mais que l'on ne peut pas faire. L'«Enquête conditions de travail et stress 2021» du CNPS permet d'objectiver cela et de **mettre factuellement la direction devant ses responsabilités**, en l'occurrence son «**obligation de sécurité**» qui est la contrepartie légale de son «**droit d'entreprendre**» (article L. 4121-1 et suivants du code du travail).

## INTENSIFICATION DU TRAVAIL

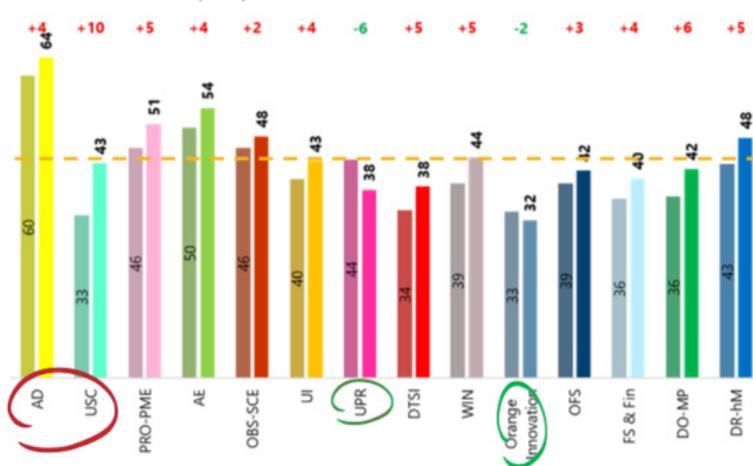
78 % déclarent «devoir travailler intensément». Pour 97 %, «mon travail est soumis à des pics d'activité». Les activités pour lesquelles ces scores sont le plus dégradés sont les AD, les AE, Pro-Pme, et DR hors métropole. Et celles qui se sont le plus dégradées depuis l'enquête de 2019 sont les USC qui se détachent nettement (+10 %), les AD et DO-Moyens Propres. Le rapport souligne que «**les activités dont la force de travail a le plus diminué entre 2019 et 2021 sont celles pour lesquelles les répondants estiment le plus avoir une quantité excessive de travail.**»

### Les 6 premiers thèmes associés à la santé / RPS

- |                               |                                |
|-------------------------------|--------------------------------|
| T1. Charge objectifs boutique | T4. Management loin du terrain |
| T2. Départs, sous-traitance   | T5. Réorganisations            |
| T3. Outils informatiques      | T6. Dire ne change rien        |

Il s'agit là d'un classement global. Il varie fortement en fonction des unités. Nous devrions avoir les résultats par établissement courant avril.

On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive par  
Activité : total "oui" (en %)



Comparatif 2019/2021  
\*DR-hM = DR hors métropole

## LES THÈMES LES PLUS ASSOCIÉS AU RISQUE DE DÉGRADATION DE LA SANTÉ

36 % des répondant.es ont utilisé la question ouverte finale (en très nette hausse également témoigne d'un grand besoin d'expression). Une nouveauté : elle a permis d'extraire et de classer **les verbatim** les plus utilisés et les plus «significatifs», c'est-à-dire ceux qui **sont statistiquement le plus fortement associés au risque psychosocial, stress, et santé**. 12 thèmes sont concernés (voir ci-contre les plus marquants dont nous détaillons ci-dessous les principaux).

<sup>1</sup> Comité National de Prévention du Stress. Créé en 2010 suite à la médiatisation des suicides de l'été 2009. L'État, alors premier actionnaire, avait poussé à la roue.

## FRONTE DES EFFECTIFS ↔ SOUS-TRAITANCE

La sous-traitance est le vase communicant de la fonte des effectifs, c'est-à-dire du non-remplacement des départs en retraite ou en TPS. Elle est statistiquement associée à l'impossibilité de faire un travail de qualité. Les activités les plus concernées sont les AE, puis les UI, Pro-Pme, USC, et OBS SCE.



Tous les indicateurs de risque sont, de façon statistiquement significative, associés à ce thème, sauf harcèlement. Quelques exemples de verbatim mis en exergue dans le rapport Secafi et statistiquement significatifs :

«(...) la dégradation des services de par le départ des collègues en TPS qui entraîne des sous-effectifs. (...) l'insatisfaction client se fait ressentir côté travail également» (Femme, environ 50 ans, en CDI, non-cadre, AE).

«Les situations se dégradent : pas ou peu de reconnaissances financières par rapport aux efforts fournis (depuis ARCQ entre autres), externalisation de mon travail (sous traitance), plaintes des clients quant à la qualité de service.» (Homme, moins de 25 ans, non-cadre, UI)

«Le recours massif à la sous-traitance, le non-remplacement des départs entraînent une dégradation rapide de la qualité de service» (Homme, environ 50 ans, en CDI, cadre forfait jour, USC).

## RÉORGANISATIONS

Les réorganisations sont le plus associées à l'indicateur RPS d'«insécurité de la situation de travail». Les activités qui le mettent le plus en avant sont celles de DTSI, Orange Innovation, et des USC.

«Beaucoup de réorganisations avec des impacts contrastés (Fusion UI puis DO...) et des changements

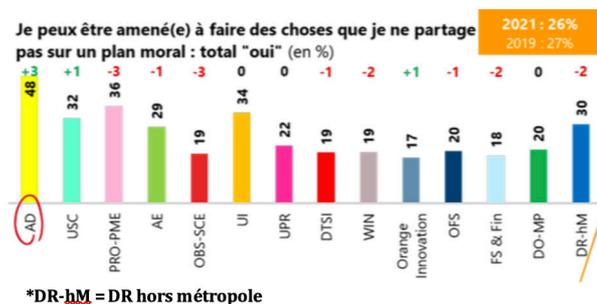
de responsables d'unités pas clairs et pas stables. Pas de vision moyen terme sur les activités opérationnelles.» (Homme, environ 40 ans, cadre en forfait jour, UI).

«La communication sur la réorganisation DTSI Demain est opaque et l'organisation difficilement compréhensible. (...) Je crains que cette réorganisation mette à mal l'animation transverse que j'ai réussi à monter depuis 2 ans.» (Femme, environ 50 ans, fonctionnaire, cadre en forfait jour, DTSI)

«Les réorganisations successives, la fusion des DO, la création de l'USC autant de projets anxiogènes qui n'ont pour but que la réduction du personnel par les non remplacements des départs, les non recrutements; (...)» (Femme, environ 40 ans, en CDI, non cadre, USC)

«Les répondants qui ont vécu une ou plusieurs réorganisations ont des réponses plus dégradées en matière de complexité de l'organisation : ils considèrent davantage que "les procédures sont mal définies", ils considèrent davantage que "les services coopèrent mal entre eux"». (Synthèse du rapport Secafi)

On voit donc que l'on est très loin de la langue de bois qui affirme, sans rire et dans certaines directions, que «les salarié.es trépignent d'impatience» (sic) à l'annonce de leur nième réorganisation !



## CONFLITS DE VALEURS

Pour 45 % seulement, «les tâches que j'effectue sont utiles». 46 % considèrent que «faire un travail de qualité est parfois impossible».

Quant à l'obligation de faire des tâches que l'on réprouve sur le plan éthique, ou moral, elle demeure très élevée, surtout pour les AD, qui se détachent, Pro-Pme et les UI... mais même 17 % (comme pour Orange Innovation), ça reste énorme !

## SUD REVENDIQUE :

- De vraies embauches à la hauteur des départs et qui rattrapent la chute des effectifs
- Arrêt de la sous-traitance et réinternalisation des savoir-faire de métier
- Arrêt des réorganisations permanentes qui cassent les savoir-faire de métier et le sens du travail
- Arrêt des projets immobiliers en open space et flex desk
- Permettre aux salarié.es un temps de délibération sur le travail, son organisation et ses finalités, tenu hors de la subordination hiérarchique
- Des formations dignes de ce nom pour tous (et non des PowerPoint d'information)