



La C.F.T.C. s'oppose à nouveau à ce que les salariés perdent leur vie en la gagnant

Alerte en entreprise : un constat sans appel

Dans le domaine Entreprises, il faut bien constater depuis quelques années la Qualité de Vie au Travail (QVT) ne cesse de se détériorer. Les projets majeurs COME et DELIVERY se sont révélés catastrophiques pour les salariés.

Un sondage catastrophique pour l'entreprise mais réel

- 300 personnes en agence entreprise se sentent TRES MAL au travail,
- 75% des commerciaux et des chefs de projet déclarent être MAL au travail.

La C.F.T.C., avec l'ensemble des OS, a alerté ORANGE pour danger grave et imminent.

Comment en est-on arrivé là ?

La **C.F.T.C.** constate que toutes les conditions ayant conduit aux années sombres d'Orange sont à nouveau réunies et même amplifiées avec l'évolution du monde de l'entreprise vue du seul côté des actionnaires :

- ❖ La technique est au service de la technique et l'innovation au service du changement, sans que ces transformations s'inscrivent dans un projet explicite, avec des conséquences concrètes : le leadership s'efface au profit du management et du contrôle.
- ❖ La production de valeurs ne serait plus à rechercher dans le travail mais dans les nouvelles méthodes de gestion.

Ces nouveaux dogmes ont des conséquences concrètes sur les salariés

Charge de travail

En imposant la flexibilité à tous les salariés de l'entreprise en réponse à l'injonction non discutable d'un remplacement pour trois départs, Orange a modifié toutes les procédures existantes pour passer d'une approche territoriale à une approche centralisée des objectifs.

Le cabinet SYNTEC, dans un rapport au CCUES en 2017, parlait de l'inversion de la GPEC ou la GPEC à l'envers : on part du résultat chiffré de réduction d'effectifs, charge aux managers jusqu'au plus haut niveau, à faire avec...quel que soit le contexte ! En ce domaine, les Comités Territoriaux sont devenus une véritable mascarade car dépourvu de tout bon sens logique.

Dans le cadre de DELIVERY, en pleine montée en compétence des personnes, avec les aléas du projet (afflux de commandes, obligation de respect des règles imposées par le règlementeur (projet COMPLIANCE), sous-estimation de la complexité de certains métiers, difficultés de recrutement, ...), on voit maintenant les résultats sur les salariés chargés de la mise en œuvre !

Individualisation

La nouvelle sémantique a pour but de mieux intégrer cette nouvelle approche. On vous donne l'impression que vous êtes maîtres de votre évolution alors même que la surveillance est totale et continue : open space, bureaux vitrés. Ce nouveau pouvoir disciplinaire rend visible tout en étant lui-même invisible puisqu'il vous impose la normalisation de l'entreprise tant dans vos comportements que dans vos apparences.

La seule caractéristique commune aux objectifs des entretiens individuels est :

- ⇒ si vous ne les atteignez pas, c'est que vous n'êtes pas performant,
- ⇒ si vous les atteignez, c'est que les objectifs ont été sous-évalués.

La notion de management

Pour l'entreprise, le manager n'est plus reconnu pour ses compétences techniques en soutien de son équipe mais pour sa capacité à mesurer et à dynamiser les performances de ses collaborateurs. A Orange, si un manager veut être promu, il ne doit surtout pas faire remonter les problèmes mais gérer seul les dysfonctionnements tout en accomplissant toutes les nombreuses autres tâches subalternes et bien sûr participer à une profusion de réunions.

Les procédures

Pour pallier cette perte de soutien technique, la hiérarchie met en place toujours plus de procédures écrites, parfois tellement complexes (car supposées décrire les opérations du travail réel) qu'elles sont inapplicables.

Et ces process établissent de nouvelles normes comportementales qui s'imposent aux salariés pour leur enlever toute capacité critique et de bon sens.

De fait, le « collectif » s'installe partout s'opposant ainsi à l'autonomie décisionnelle de chacun car il est primordial que le salarié respecte à la lettre le prescrit.

Le pilotage par l'aval

Le salarié doit vendre de plus en plus de produits correspondant aux objectifs qui lui ont été fixés alors que ceux-ci ne répondent pas toujours au réel besoin du client. Communiquer sur les chiffres s'est substitué à la qualité du service rendu avec pour conséquence directe, le mécontentement des clients et le mal-être des vendeurs !

La communication

Toujours descendante, elle a envahi le quotidien des salariés, sans tenir compte de l'équilibre vie privée, vie professionnelle avec des mails toujours plus nombreux, à toute heure du jour et de la nuit.

Trop rarement montante et uniquement si ces remontées sont positives. Ainsi, les problèmes ne sont pas remontés en temps réel et s'accumulent et lorsque la « bulle » éclate, il est trop tard et cela nécessite des réponses urgentes (appel à la sous-traitance) et draconiennes donc plus difficiles à mettre en œuvre.

Devant les contradictions entre les impératifs de résultats chiffrés et la réalité du travail à effectuer, les salariés limitent leur activité aux seuls objectifs prioritaires. Ce choix imposé conduit à produire en mode dégradé ce qui nuit directement à la qualité totale du produit.

La source majeure de souffrance au travail ressentie dans les agences de notre entreprise est principalement liée au conflit permanent du salarié entre faire un travail de qualité en accord avec les

règles de sa fonction professionnelle et la pression de l'entreprise qui ne veut que rentabilité et chiffre !

Les propositions de la C.F.T.C.

- ❖ **Rétablir une vraie communication de confiance**
Chaque manager doit donner un retour précis, concret et visible par tous sur chaque besoin du terrain, chaque dysfonctionnement, avec sa prise en compte, les tâches prévues, un responsable, un planning.
- ❖ **Mieux écouter le terrain et donner aux managers de proximité les moyens nécessaires**
 - L'accord du 27/09/10 définit la responsabilité d'Orange pour donner au terrain des marges de manœuvre, de l'autonomie et le pouvoir d'agir !
 - Animation de réflexion collective tout en tenant compte autant de l'humain que de la gestion (accord prévention des RPS du 6/5/10 et accord du 27/09/10).
- ❖ **Muscler les équipes de soutiens de proximité et revaloriser leur métier.**
- ❖ **Etablir et faire vivre une GPEC par entité intégrant la sous-traitance**, pour avoir une estimation précise des besoins à 1 an, à 3 ans, en emploi et en compétences.
- ❖ **Faire vivre les accords sociaux** : la direction se doit de respecter ses engagements en les exécutant :
 - Communication sur l'évaluation des RPS chez les sous-traitants (accord sur les RPS du 6/5/10).
 - Estimation de la charge de travail réel par application d'urgence de l'accord sur l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail du 21/06/16, prérequis à la GPEC.
 - La présentation et l'avancement des résolutions doit être systématiquement communiquée par chaque manager (accord du 27/09/10 sur les nouveaux principes d'organisation engageant Orange).
- ❖ **Organiser des formations en « humanités »** permettant aux salariés de mieux développer leurs qualités intrinsèques créatives, source de nouvelles idées. Par inférence, ils auront plus de recul pour adopter une vision systémique de l'entreprise, de son environnement et de ses problématiques. Ces compétences transverses fondamentales de pensée et de langage leur serviront autant dans leur vie personnelle que professionnelle.

Trois revendications C.F.T.C. à appliquer immédiatement

- Mettre des moyens conséquents pour un véritable plan « Marshall » du domaine de l'Entreprise pour sortir d'un Crash Programme, vécu par tous les salariés impactés (vendeurs, assistantes, RAC...) comme un « Clash Programme »...
- Redonner aux managers de proximité plus :
 - de pouvoir sur le travail réel tout en maintenant l'humain au cœur de l'organisation,
 - de moyen pour une meilleure qualité de service.
- Rétablir l'information donnant une visibilité claire et précise sur l'avancement de chaque chantier.

