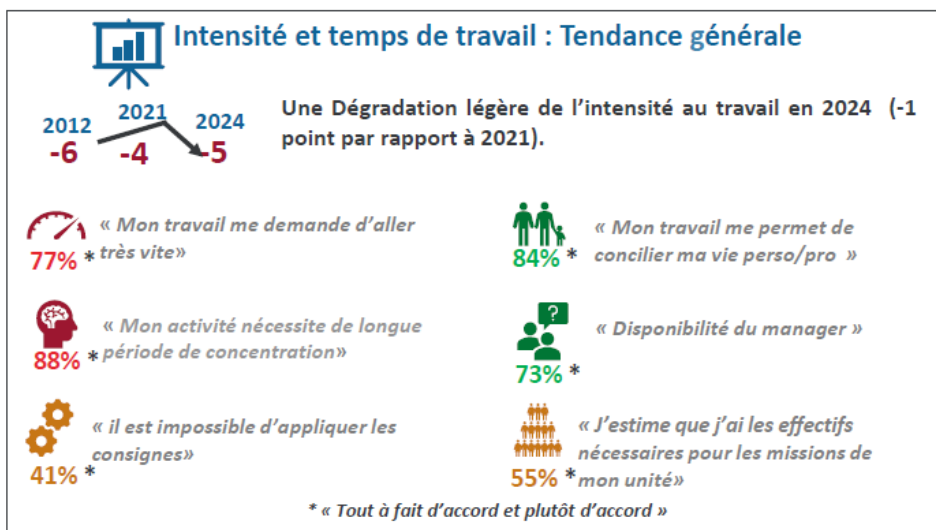




# RESULTATS DE L'ENQUETE CNPS

Synthèse par familles de  
risques psychosociaux (Gollac)

# Intensité et temps de travail



### Intensité : Quelques résultats à retenir

- Une intensité du travail forte pour les managers :** 87 % estiment que leur travail leur demande d'aller vite contre 74% pour les non-managers. 86% estiment devoir travailler intensément contre 75 % pour les non-managers.
- Conciliation vie Pro/Perso :** Le niveau de conciliation vie pro/perso est élevé chez Orange. Toutefois on observe un résultat plus dégradé pour les répondants qui effectuent des déplacements (72% répondent favorable contre 84 % pour Orange).
- Digitalisation :** 1/3 des répondants s'inquiète des effets des évolutions technologiques sur leur métier et estiment que ces évolutions rendent leur savoir-faire dépassés
  - 47 % des répondants RQTH estiment que les évolutions technologiques vont remplacer leur métier
  - Ce résultat est de 45 % pour salariés n'ayant pas effectué de formation dans l'année
- Changements de site:** 38% des répondants expriment avoir changé de site depuis 3 ans. 70 % des répondants travaillent en flex-office. Il n'y a pas de différence significative concernant la perception de l'aménagement de poste de travail entre les répondants en flex-office et ceux n'étant pas en flex-office ; sauf pour les répondants RQTH. En revanche, l'ambiance sonore paraît plus dégradée pour l'ensemble des répondants.

### Enjeux de prévention

- Travailler sur la charge de travail des managers**
- Faire une étude sur les impacts de la digitalisation sur les différents métiers**
- Proposer une analyse sur la complexité des processus de travail et la complexité issue des interfaces entre les équipes**

# Exigences émotionnelles



### Exigences Emotionnelles : Quelques résultats à retenir

Le ressenti de stress est en baisse et le ressenti d'épanouissement en hausse pour toutes les activités (-7 points et +3 points).

Contrairement à 2021, c'est au sein des AD et des PRO-PME (là où il y a également la plus grosse proportion de salariés en contact clients) que la baisse du stress est la plus importante avec (-20 points). C'est également au sein de ces deux activités que l'amélioration entre 2021 et 2024 est la plus importante

C'est au sein des USC que le stress est le plus ressenti en 2024. Et c'est également au sein des USC que le sentiment d'épanouissement est le moins exprimé.

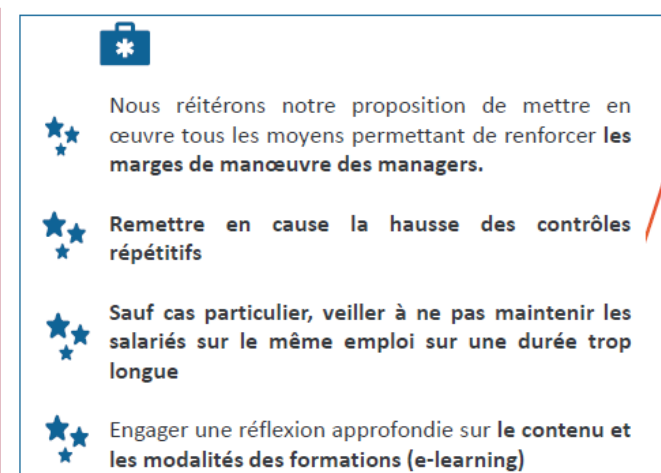
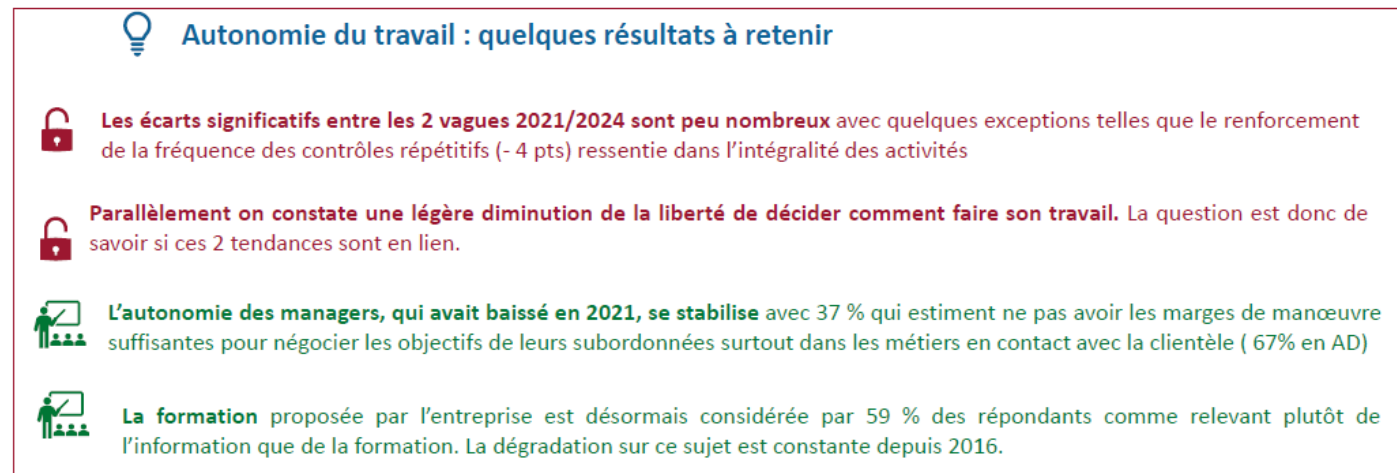
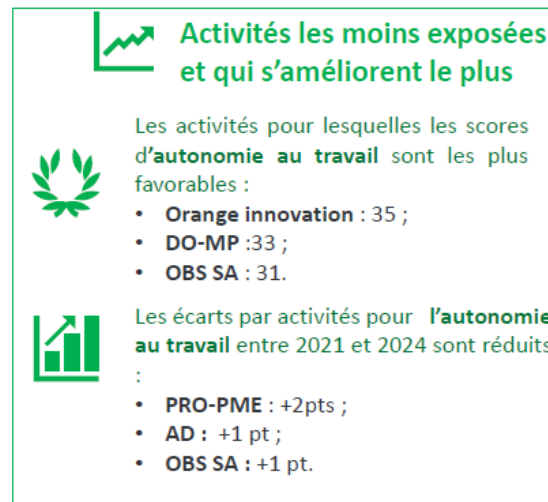
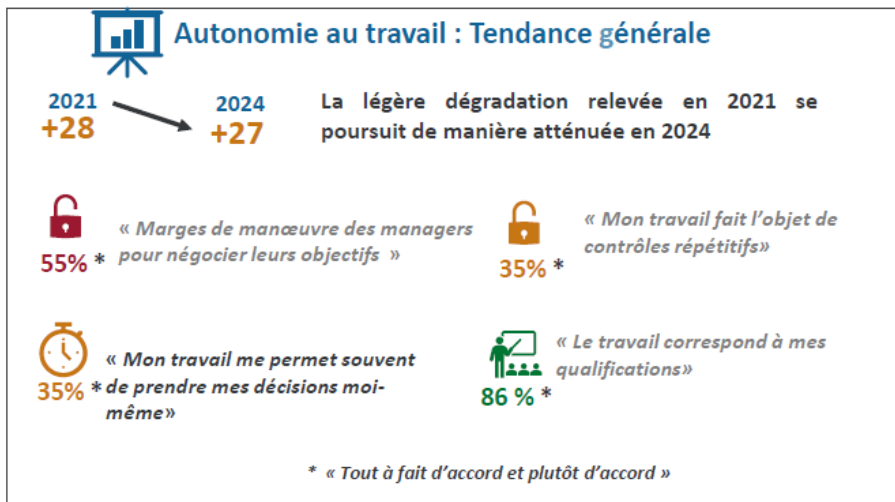
À l'exception des DR Hors Metropole, les tensions au sein des équipes augmentent pour l'ensemble des activités. De façon particulièrement marquée au sein de DTSI regroupé.

Le sentiment de stress lors du contact client est particulièrement marqué chez les salariés les plus récents sur leur poste, mais également sur les plus anciens.

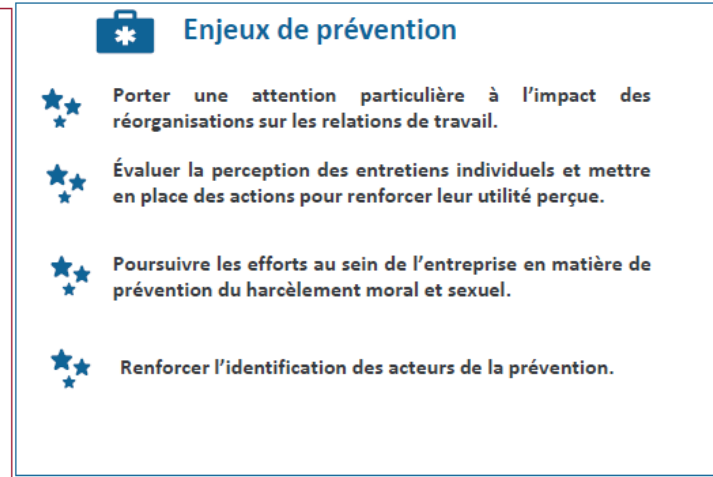
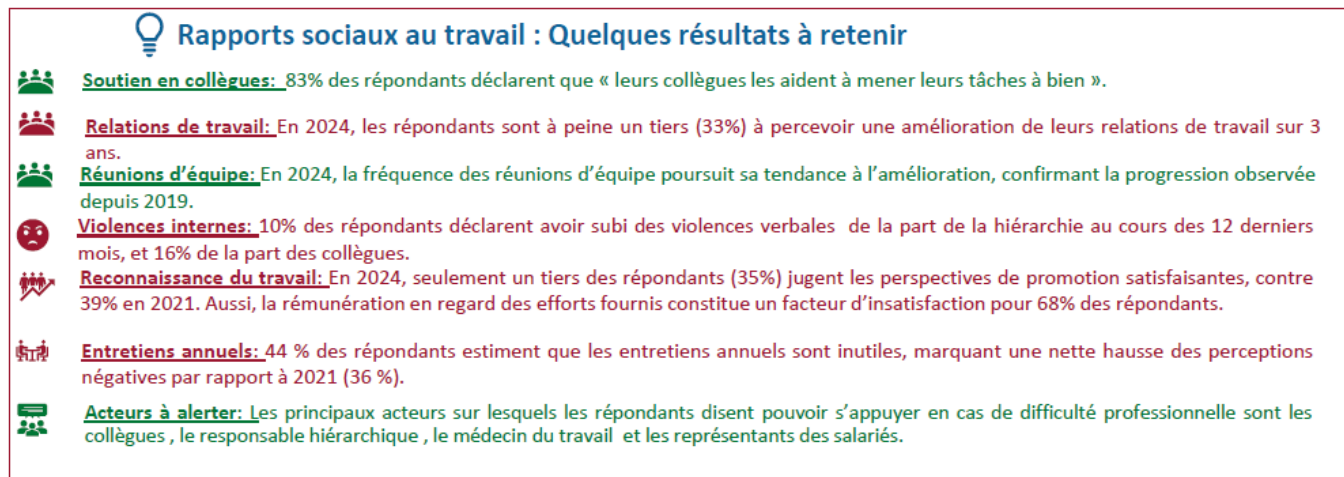
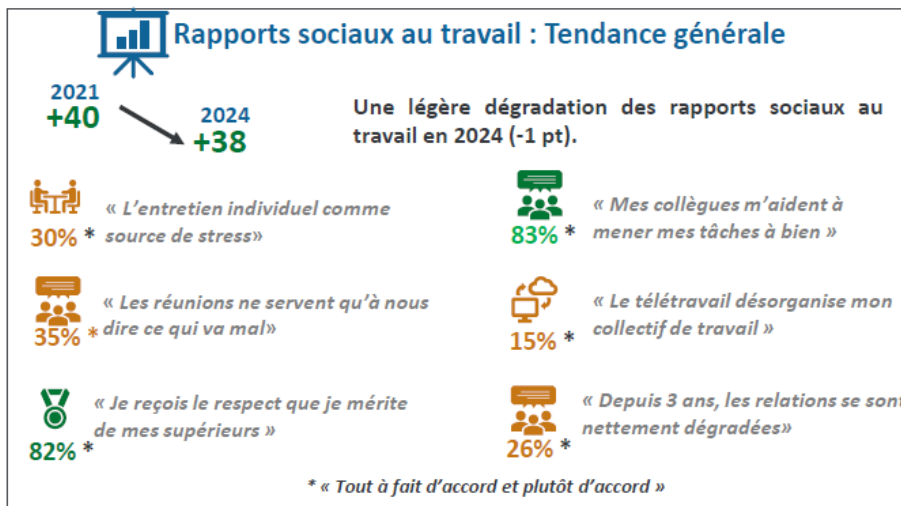
### Enjeux de prévention

- Renforcer mes formations sur la gestion de la clientèle difficile, en particulier avec les nouveaux arrivants et veiller à des recyclages réguliers
- Concernant les salariés avec plus de 2 jours de télétravail par semaine ; développer les formations et les process permettant aux managers et salariés d'identifier et d'exprimer leurs difficultés à distance.
- Développer/ renforcer la procédure de signalement des violences externes et l'accompagnement des salariés par les acteurs de la prévention

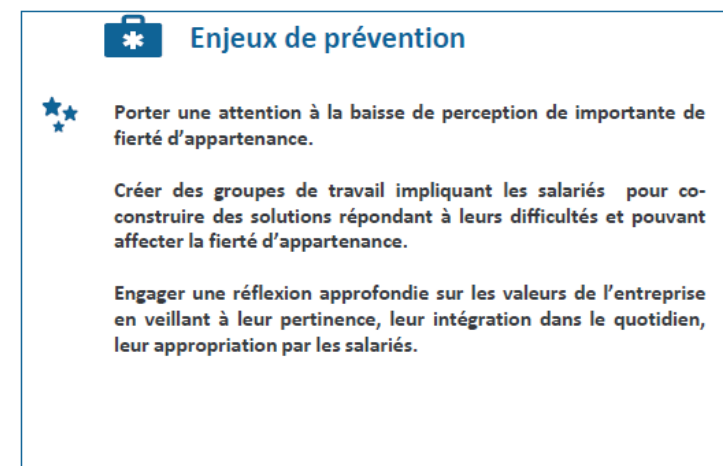
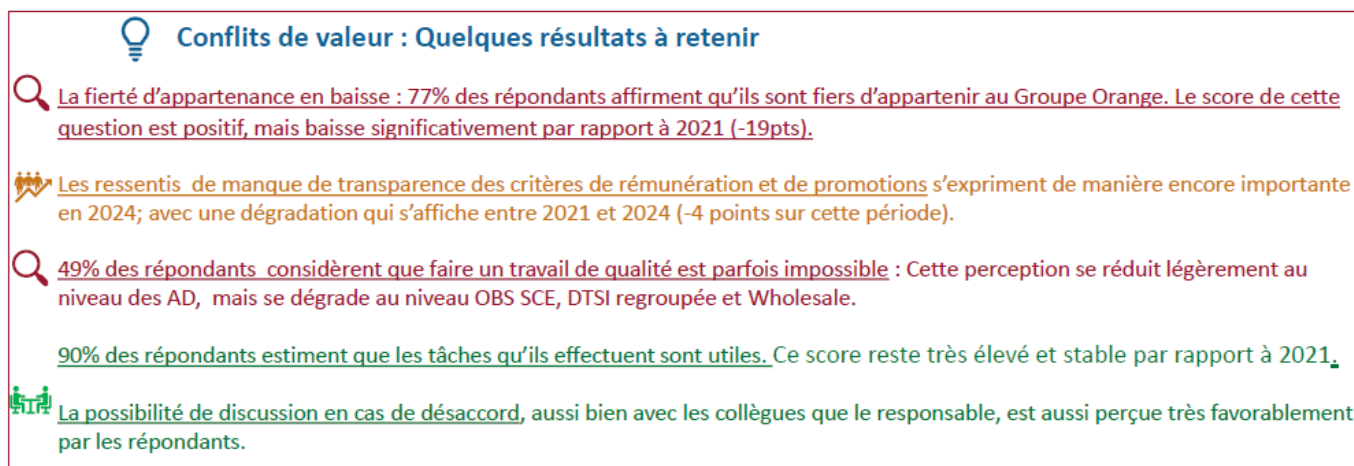
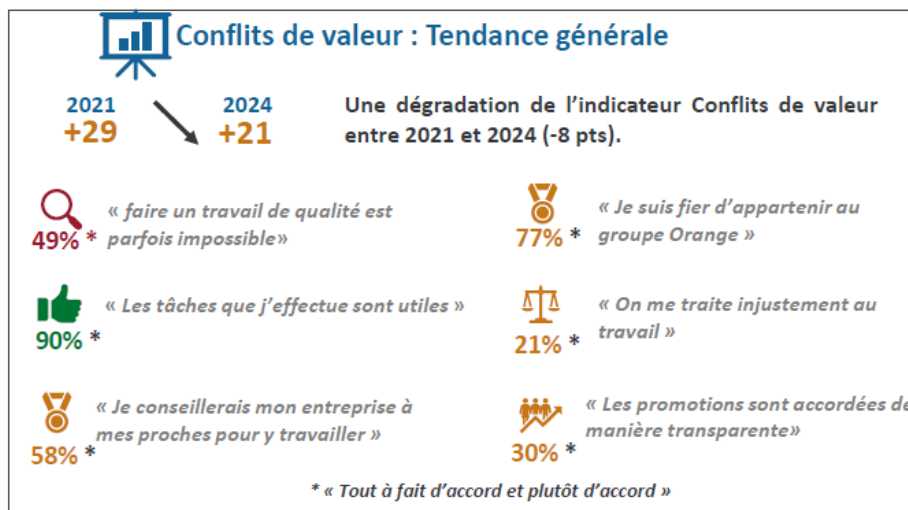
# Autonomie au travail



# Rapports sociaux au travail



# Conflits de valeur



# Insécurité de la situation de travail

## Insécurité de la situation de travail : Tendence générale



- Le score global sur cet indicateur continue à se dégrader, il s'agit de la baisse la plus conséquente depuis 2012 (score de -8)
- L'évolution la plus défavorable concerne la sécurité de l'emploi (-33 points entre 2021 et 2024) ; 1 répondant sur 2 estime sa sécurité de l'emploi menacé.
- Les salariés estiment en grande majorité que les réorganisations au sein du groupe vont s'accélérer, il s'agit de la note la plus défavorable en 2024 (-76 points)
- Ils expriment également un besoin d'accompagnement lors des réorganisations



## Activités les moins exposées et qui s'améliorent le plus

- Les activités OBS-SA et la DR-Hors métropole sont les activités avec les scores les plus favorables sur l'ensemble des sous-indicateurs
- Les changements de poste sont en général perçus par les salariés comme des évolutions positives
- Lors des réorganisations, les accompagnements les plus appréciés demeurent ceux des managers et des collègues



## Activités les plus exposées et qui se dégradent le plus

- L'activité avec les scores les plus dégradés est l'activité AD. Elle a les notes ou les évolutions les plus défavorables concernant les thématiques ;
  - Sécurité de l'emploi
  - Perspectives d'évolution
  - Accélération des réorganisations
  - Changements indésirables
  - Impact des réorganisations sur les métiers
  - Projection vers un départ de l'entreprise du fait de son évolution
- Suivi par OBS SCE concernant les changements indésirables, l'accompagnement au changement et les impacts positifs des réorganisations
- Innovation, Wholesale et la DTSI regroupée



## Insécurité de la situation de travail : Quelques résultats à retenir

- Les résultats les plus défavorables concernent les salariés non cadres ainsi que les salariés non manager mais également ceux qui ont un rythme de travail décalé
- Plus les salariés ont vécu de réorganisations et plus ils craignent de vivre un changement indésirable
- Les activités les plus touchées par les réorganisations sont la DTSI (regroupées) ainsi qu'OBS-SCE
- 70% des salariés du groupe estiment que l'évolution stratégique de l'entreprise ne va pas les amener à partir
- Parmi les 30% restants ; plus les salariés ont vécu de réorganisations et plus ils expriment leur souhait de quitter l'entreprise du fait de son évolution stratégique
- Les salariés qui ont été bien accompagnés dans le cadre des réorganisations ceux également ceux qui s'expriment sur les effets positifs des ces réorganisations



## Enjeux de prévention

- Une mise en place des réorganisations progressive dans le temps, avec la participation de la chaîne managériale le plus tôt possible ainsi que des salariés volontaires. Une communication régulière à chaque étape d'avancement pour plus de visibilité et de sens.
- Une mise à jour du DUERP lors de chaque réorganisation, incluant une évaluation des risques psychosociaux (art R4121-1 du Code du Travail)
- Renforcer l'accompagnement / la visibilité des services RH lors des réorganisations
- Développer l'utilité de l'entretien professionnel et notamment concernant les métiers amenés à évoluer pour renforcer les formations et donner de la visibilité aux salariés sur son parcours professionnel au sein d'Orange



**Merci !**



**CADRES OU PAS,  
VOUS POUVEZ  
COMPTER  
SUR NOUS !**



[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)

@CFECGCOrange