



CFE-CGC ORANGE

12 rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74

presse@cfecgc-orange.org

COMMUNIQUE DU 21 février 2025

Résultats de l'enquête triennale CNPS Orange 2024

« J'étais fier d'appartenir à Orange, je ne le suis plus ». La crise sociale est de retour.

L'enquête triennale est menée par le Comité National de Prévention du Stress (CNPS) depuis 2012. Le CNPS a été créé en 2010 à l'initiative de la nouvelle direction présidée par Stéphane Richard dans un esprit de réconciliation sociale d'analyse des risques psychosociaux lié au travail. Il est l'héritier de l'Observatoire du Stress et des Mobilités forcées lancé par Sud et la CFE-CGC Orange lors de la crise sociale de la période « Didier Lombard » condamné pénalement pour harcèlement moral institutionnel le 21 janvier 2025.

Le CNPS est composé de 12 membres répartis à la proportionnelle de la représentation des organisations syndicales représentatives : 6 CFE-CGC Orange, 4 CFDT, 2 CGT. Les 12 membres ont élu à l'unanimité la secrétaire de CFE CGC.

L'enquête CNPS est réalisée par le cabinet d'expertise Secafi.

Alors que l'enquête 2021 avait été marquée par une baisse sensible de nombreux indicateurs en raison du Covid, **les principaux indicateurs de risques psychosociaux sont tous orientés à la baisse entre 2021 et 2024.**

C'est une sévère sanction de la politique sociale (et l'absence de stratégie) du nouveau tandem à la tête d'Orange depuis début 2022.

A l'évidence, le départ du Président de Jacques Aschenbroich en 2026 (limite d'âge statutaire), sera au plus tard l'occasion de changer d'orientation.

Quelques éléments saillants :

Un immense besoin de s'exprimer et d'être écouté.

Avec plus de 32 000 réponses des personnels du groupe Orange en France, le taux de participation global

2024 est en forte hausse 55% (au lieu de 45%) pour la maison mère et en légère baisse pour les filiales.

L'intérêt pour cette enquête illustre le besoin des collaborateurs de s'exprimer sur leurs conditions de travail. Les 2 500 pages de réponses à l'unique question ouverte soulignent une tension chez un nombre croissant de personnels.

La libération de la parole depuis l'alerte de la CFE-CGC en novembre 2024, sur la forte dégradation de la situation sociale depuis l'arrivée de la nouvelle Direction est un instrument indispensable pour éviter les drames humains. Cette enquête y contribue.

Une intensité du travail dans le rouge

Avec l'externalisation massive des tâches, les plus simples (délocalisation et sous-traitance jusqu'à 80%), les activités restantes, confiées aux salariés deviennent plus complexes. Cette complexité intrinsèque augmente au fil du temps et encore en 2024 : travail ralenti, procédures mal définies, manque de coopération entre services.

À ces difficultés organisationnelles, s'ajoute un dépeuplement aléatoire (et non géré par la Direction) lié aux départs en pré-retraite non remplacés et donc une surcharge de travail pour ceux qui restent.

Une aggravation spectaculaire de l'inquiétude pour l'emploi.

L'insécurité professionnelle en légère croissance en 2021 connaît une accélération. A la question « ma sécurité d'emploi est menacée », le score chute de manière spectaculaire de 33 points, ce qui le ramène en deçà des résultats de 2009. 67% des salariés considèrent « être en train de vivre ou s'attendre à vivre un changement indésirable dans leur situation de travail ».

La fierté d'appartenance à Orange chute de 19 points en 2024

La fierté d'appartenance, même si elle reste positive, connaît une baisse importante par rapport à 2021. Comme dans la période Lombard...

Le phénomène trouve en partie seulement son origine avec la mise en place d'un Plan de départs volontaires (PDV) sur le périmètre OBS-SCE, une première dans l'histoire de l'entreprise.

Orange a également connu un certain nombre de situations suicidaires, et **la requalification d'ores et déjà pour l'un d'entre eux en accident du travail par la CPAM, une première en depuis 13 ans**. Face au déni de la Direction qui a agressé les représentants du personnel en les accusant de les instrumentaliser et faisant preuve d'un manque d'empathie, ils ont suscité une légitime émotion chez l'ensemble collaborateurs.

Le score de l'Autonomie au travail 2024 retombe au même niveau qu'en 2012

Cet indicateur est largement corrélé au niveau de diplôme. Or, l'amélioration continue du niveau de qualification des salariés d'Orange entre 2012 et 2024 aurait dû générer mécaniquement une amélioration. Pourtant, chez les collaborateurs, perdure le sentiment de perdre en autonomie.

Les rapports sociaux au travail restent favorables, mais les vécus individuels régressent

Le soutien entre collègues est largement plébiscité. Le collectif de l'équipe se renforce depuis plusieurs années. 84% des collègues partagent leurs savoir-faire. Sur le plan individuel, la reconnaissance au travail et les perspectives d'évolution s'ancrent dans le rouge. La rémunération demeure insatisfaisante pour 68% des répondants. 44% estiment que les entretiens individuels ne présentent aucune utilité. 20000 collaborateurs sont toujours non promus depuis plus de 10 ans et les NAO 2024 étaient caricaturales.

Un management de proximité, un pilier social reconnu

L'indicateur du soutien hiérarchique progresse régulièrement depuis 2012 et s'améliore encore en 2024. **Au quotidien, les managers de proximité sont toujours appréciés** (une partie d'entre eux avait refusé l'application de la politique du 0% d'augmentation salariale pour un tiers des personnels voulue par le DRH). Mais dans les moments où ils portent le plus la politique de l'entreprise, la relation se tend.

Globalement, les managers de proximité considèrent être écoutés de leur propre hiérarchie, mais leur ressenti de pouvoir influencer les transformations se réduit. Seulement 61% pensent que « leur avis est réellement pris en compte ».

Le top management est déconnecté de la base.

Des réorganisations plus nombreuses et perçues comme moins bien accompagnées

Sur la période 2021-2024, les réorganisations se sont multipliées. La proportion des répondants ayant connu plus de deux réorganisations a triplé. La concertation autour des changements est toujours appréciée mais le sentiment que l'avis exprimé est réellement pris en compte est cependant négatif.

Le score d'accompagnement aux changements diminue de 12 points pour plusieurs directions. Des réorganisations de plus en plus nombreuses, mal accompagnées, génèrent une perte de sens.

Les suicides des dernières années ont eu lieu dans les périmètres où les réorganisations ont été les plus nombreuses.

Confiance accrue dans les représentants du personnel

Dans le contexte social dégradé et une moyenne d'âge qui diminue, la confiance dans les représentants du personnel en tant que « système de veille et d'alerte » progresse significativement de 5% (la CFE-CGC Orange ayant progressé de 27 à 33% pendant la période). La situation actuelle dans l'entreprise est plus que préoccupante. Ils apparaissent comme les derniers protecteurs des personnels.

A propos de la CFE-CGC

Depuis les élections de novembre 2019, la CFE-CGC Orange est la 1ère organisation syndicale du groupe Orange.

Elle signe sa plus forte progression (+5,64%) en réalisant 31,72% des suffrages aux dernières élections de 2023 à Orange SA.

La CFE-CGC Orange défend tous les personnels du Groupe Orange, employés, maîtrises et cadres, en France et à l'étranger.

Les listes conduites par la CFE-CGC Orange pour les élections de décembre 2021 au Conseil d'administration d'Orange ont rassemblé 33,22% des suffrages exprimés, tous collèges confondus.

Depuis fin 2017, elle détient le siège représentant les cadres au Conseil d'Administration d'Orange et depuis mai 2020, le siège d'administrateur représentant les personnels actionnaires du Groupe Orange.

Depuis les premières élections au Comité d'Entreprise de France Télécom SA en 2005, la CFE-CGC progresse à toutes les élections. À son score de 31,72% en novembre 2023 en maison mère, s'ajoute une forte représentation dans les filiales : 53,31% sur l'UES Orange Business Service SA, 39,76% chez BuyIn, 57% chez Globecast, 56,98% chez Protectline, 24,12% chez Orange Marine et 44,07% chez Orange Lease, 31% chez Soft@Home, 39,90% chez Sofrecom et 100% chez Nordnet.

Pour défendre l'intérêt collectif des personnels, la CFE-CGC Orange intervient dans le dialogue social au sein du Groupe, où elle défend prioritairement l'emploi et les conditions de travail, convaincue que des personnels bien traités contribuent plus efficacement à la réussite économique de l'entreprise et qu'il faut donc mettre en place un management réellement « gagnant/gagnant ». Elle intervient aussi régulièrement sur la stratégie industrielle et financière, et sur les questions réglementaires, qui ont un impact fort sur la pérennité de l'entreprise.

Parmi ses actions clefs, on peut citer :

- l'initiative de la mise en place de l'Observatoire du Stress, qui a permis de mettre en évidence le lien entre un management dévoyé et la crise des suicides intervenue sous le mandat de Didier Lombard, lequel, avec 6 autres prévenus, a été renvoyé devant le tribunal correctionnel. Le jugement rendu le 20 décembre 2019 a condamné l'ensemble des prévenus pour harcèlement moral institutionnel ou complicité. De même, la cour d'appel de Paris a considéré, vendredi 30 septembre 2022, que le « *harcèlement moral institutionnel* » est bien caractérisé dans l'affaire dite des suicides à France Télécom.
- la dénonciation d'un dividende supérieur aux bénéficiaires, et la demande réitérée d'une baisse de ce dividende, dont le niveau obère les capacités d'investissement du Groupe Orange.
- le doublement des droits de vote en AG pour les personnels actionnaires, qu'elle a fait activer dès la promulgation de la Loi Florange.

CONTACTS :

- Sébastien CROZIER, Président du syndicat CFE-CGC Orange
sebastien.crozier@orange.com - 06 65 98 75 42 – Twitter : @sebcrozier
- Presse et évènement : [Stéphanie .Crespin@orange.com](mailto:Stephanie.Crespin@orange.com) 06 72 54 22 05