

Sondage CFE-CGC

08 juillet 2021

Charge / Stress Moyens informatique, Processus internes, Organisation : un constat inquiétant

Suite à notre sondage fin 2020, nous vous avons de nouveau sollicités afin d'avoir une estimation de votre **charge** de travail et du **stress** pouvant en résulter ainsi que **votre appréciation** sur l'efficacité des **moyens informatiques**, des **processus internes** et de **l'organisation d'Airbus DS et du Groupe**.

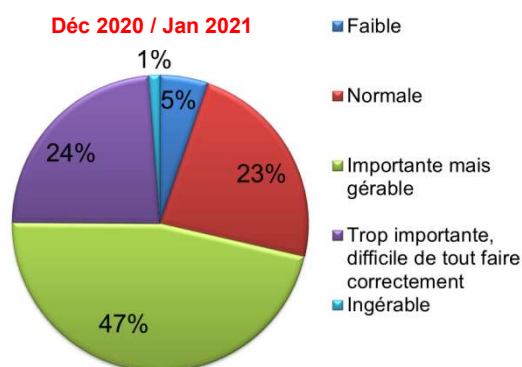
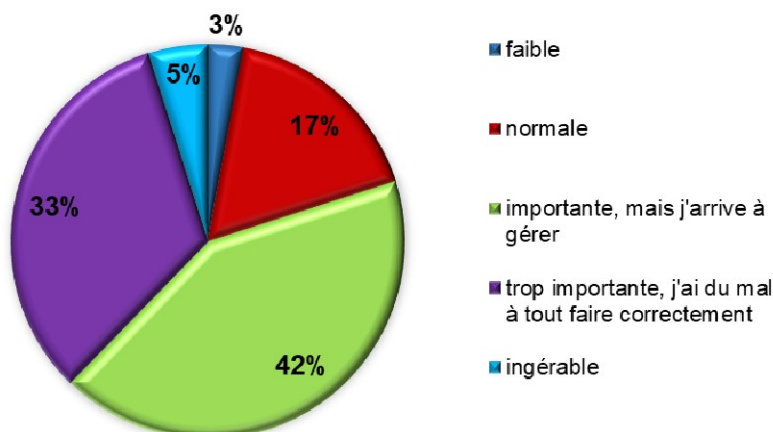
Vous avez été plus de 870 à répondre à notre sondage (*) et à nous faire part de vos commentaires et propositions. Cela rend les résultats de ce sondage représentatifs de l'ensemble des salariés d'ADS.

Nous vous en remercions vivement.

Nous allons passer en revue chacun des thèmes afin d'en tirer des propositions que nous porterons en votre nom.

CHARGE

Votre charge de travail



Vos commentaires :

- Départs non remplacés : charge répartie sur le reste de l'équipe et/ou cumul de poste.
- Augmentation de la charge suite PSE, démissions, départs à la retraite, arrêts maladie, burnouts.
- Effectif en baisse vs. charge et objectifs constants.
- Dérive du télétravail : les horaires augmentent pour réaliser les tâches. Plus de 45h/semaine, travail le week-end.
- Trop de projets en parallèle obligent constamment à sauter d'une tâche à l'autre au détriment de la qualité du travail : fatigue, concentration, tâches de fond impossibles.

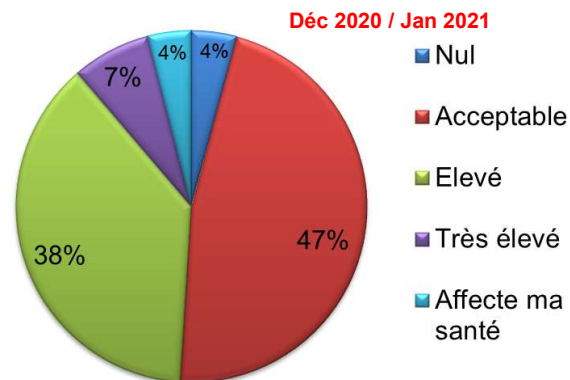
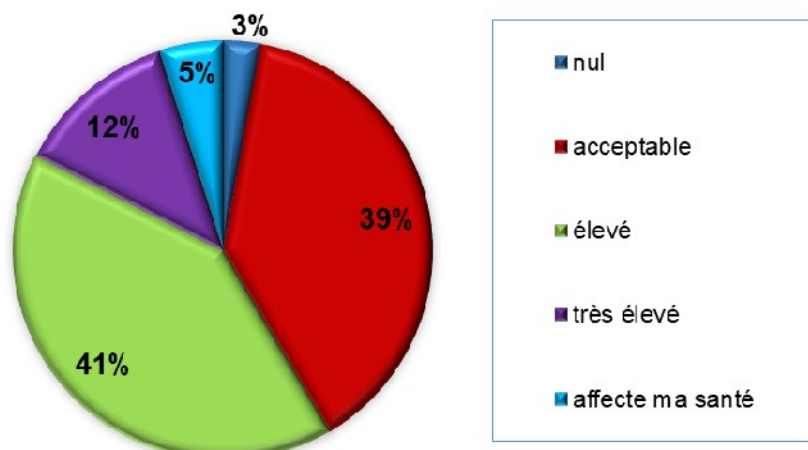
- Manque de planification, de visibilité : tout est fait en urgence, à la dernière minute. Pas de prévision des besoins en outils ou compétences spécifiques.
- Du travail mais pas de CI : ne donne pas une image réelle de la charge.
- Tâches non productives imposées : réunions trop nombreuses et inutiles, tâches administratives, reporting envahissant, e-formation décorrélée du travail, trop de mails, d'informations parasites

Considérations CFE-CGC :

Il est inquiétant de constater que pour **33%** des salariés (en augmentation de 9% depuis janvier) la charge de travail ne leur permet pas de "tout faire correctement", et qu'elle est même "**ingérable**" pour **5%** (1% en janvier). Dans ce contexte, la réduction des effectifs d'ADS (non remplacement de départs, PSE, "quasi impossibilité" à embaucher) entretient une surcharge de travail importante dans certaines équipes.

STRESS

Votre niveau de stress



Vos commentaires :

Causes

- Manque de ressources en adéquation avec les objectifs
- Pertes de compétences
- Multitude de sujets à traiter
- Manque de sentiment d'appartenance
- Aucune considération du haut management
- Manque de vision à long terme
- Processus et outils inadaptés vs. Objectifs de + en + agiles
- TROP de tâches inutiles et sans rapport avec le travail

Conséquences

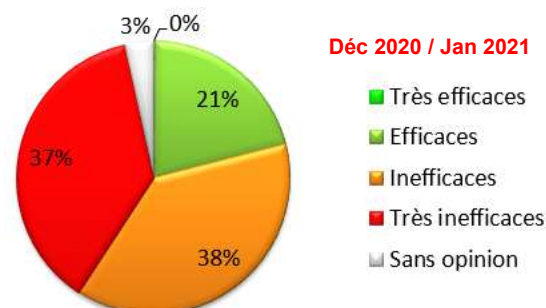
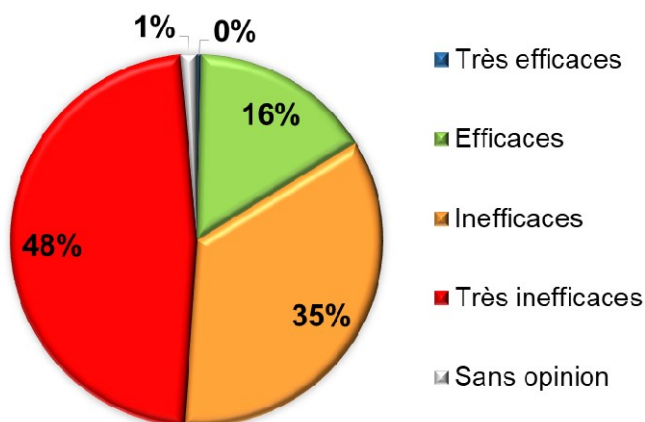
- Fatigue mentale, accès de colère
- Démotivation
- Manque de concentration
- Arrêts de travail
- Sommeil perturbé, maux de tête, TMS
- Burnouts
- Démissions

Considérations CFE-CGC :

41% des salariés considèrent leur niveau de stress élevé (38% en janvier), 12% très élevé, et 5% affectant leur santé : cette situation est très préoccupante et en **augmentation constante depuis mai 2020**. Les causes principales en sont la surcharge de travail, les processus et outils trop lourds ainsi que les communications contradictoires... Tout se mêle et s'amplifie. Incompréhension des salariés devant l'augmentation de la charge et la réduction des effectifs. La CFE-CGC demande que le plan de charge d'Airbus DS soit rapidement réactualisé et que les secteurs en surcharge fassent l'objet d'un plan d'action pour adapter les effectifs à la charge réelle. La CFE-CGC va également demander l'allègement des processus et la bureaucratie ! Stop aux indicateurs tous azimuts et redondants !

OUTILS ET MOYENS INFORMATIQUES

Comment évaluez-vous l'efficacité des outils et moyens informatiques ?



83% des salariés jugent les moyens informatiques "inefficaces" ou "très inefficaces" ! (75% en janvier)

Ce résultat ne constitue pas une surprise, tant nous sommes confrontés tous les jours à de multiples problèmes.

Principaux reproches	Nombre de commentaires
Réseau, VPN, téléconférence	32
Procédure IM et outils	29
Lenteur PC	39
Processus et support IM	24

Vos commentaires :

Points positifs	• Amélioration depuis la Crise Covid mais pas suffisante • Amélioration avec le passage à W10 pour la plupart
Approche bureaucratique	• Pas d'approche terrain : besoins réels • Pas de prise en compte de la satisfaction des clients internes • Outils Groupe imposés sans adaptation à ADS
Outils lourds et inadaptés	• Les outils devraient s'adapter à notre travail, pas le contraire • Indignes d'une entreprise comme Airbus • Lenteur, lenteur, lenteur • Cause majeure d'inefficacité dans le travail quotidien pour tous les salariés
Principaux points critiques	• VPN : accès difficile/lent, déconnexions fréquentes • Lenteur réseau • Manque de fiabilité • Trop de logins, mots de passe • PC d'un autre temps, obsolètes • Contraintes de sécurité, la même pour tous (quel que soit le niveau de confidentialité nécessaire), très contraignantes • Outils de conférences (Webex / Google Meet) instables • Outils qui changent trop souvent : manque de maîtrise, formation • Outils administratifs de plus en plus nombreux, qui changent et se dégradent
Communications externes	• Difficultés pour échanger des données avec nos collègues d'autres pays (Allemagne, Grande Bretagne, Espagne) • Pas de solution pour communiquer avec nos Clients, partenaires, sous-traitants... faute de disponibilité d'outils partagés par tous (Teams, Zoom...) • Webcam absente (même si autorisée avec W10) sur nos PC • Honte devant nos clients quand nous ne pouvons communiquer, lenteur pour ouvrir une présentation... Mauvaise image du Groupe Airbus, par ailleurs entreprise de hautes technologies.
Trop d'outils inadaptés	• MyITSM, MyPulse, Myxxx, SAP, outil de recherche
Support informatique	• De moins en moins de points de contacts "humains" pour traiter les problèmes rencontrés • Trop lent dans la résolution des problèmes • Du fait de l'instabilité des PC et logiciels installés, le support est très sollicité et ne peut répondre rapidement • Quand la Direction prendra t-elle en compte le problème et affectera un budget, des ressources à la fonction IM à la hauteur de l'importance de disposer d'outils et de support adéquats ?
Divers	• Nouveau Hub moins mature que l'ancien, très difficile de s'y retrouver • Des informations disponibles sur l'ancien HUB ne le sont plus sur le nouveau • HUB accessible sur smartphone : gadget ? • Des outils additionnels pour partager de l'information que personne ne regarde ou n'a le temps de regarder • Migration W10 se passe mal pour certains et les problèmes ne sont pas résolus (instabilité, déconnexion...)

Considérations CFE-CGC :

Les outils et les équipements informatiques mis à notre disposition par l'entreprise sont clés pour l'exécution de nos missions et participent grandement à notre efficacité et productivité.

Cela fait des années que nous soulevons les problèmes rencontrés sur les outils informatiques et la perte d'efficacité, et donc de compétitivité que cela entraîne.

La performance de nos matériels informatiques est d'un niveau bien faible, en général très inférieure à ce que les salariés utilisent à leur domicile.

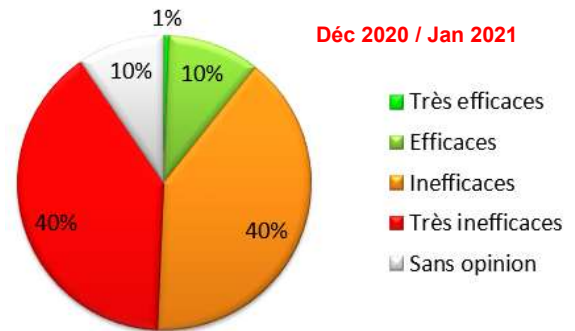
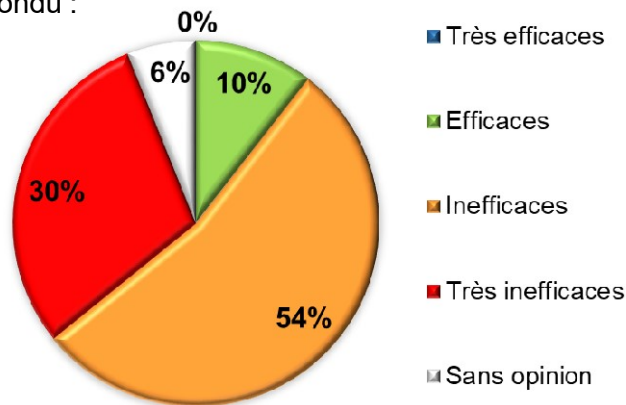
L'argument, souvent avancé par la direction est que ces difficultés sont liées aux logiciels de sécurité informatique nécessaires pour protéger nos données. Cet argument est difficilement recevable : d'autres grands groupes de la défense soumis aux mêmes contraintes de sécurité informatique ne rencontrent pas de tels problèmes.

Au-delà de la perte de temps et de productivité l'inefficacité de nos systèmes informatiques entraîne aussi beaucoup de stress aussi bien pour les salariés utilisateurs que pour ceux du support informatique qui a de plus en plus de difficultés à faire face devant l'ampleur des problèmes rencontrés.

La CFE-CGC demande qu'un plan d'action soit mis en place pour faire évoluer nos outils informatiques afin de résoudre les multiples problèmes rencontrés et d'arriver au standard de ce qui existe sur le marché.

PROCESSUS INTERNES

A la question "Comment évaluez-vous l'efficacité des processus internes Airbus DS et Groupe Airbus ?" vous avez répondu :

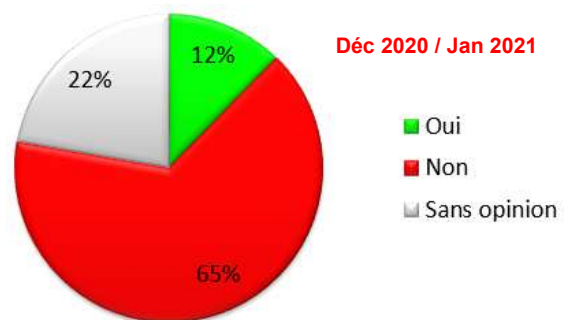
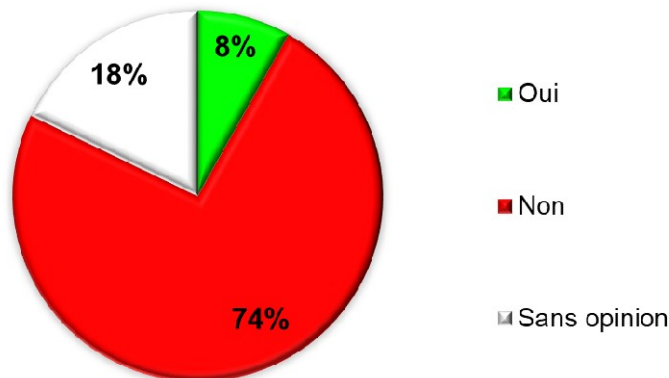


84% des salariés jugent nos processus internes "inefficaces" ou "très inefficaces" ! (80% en janvier)

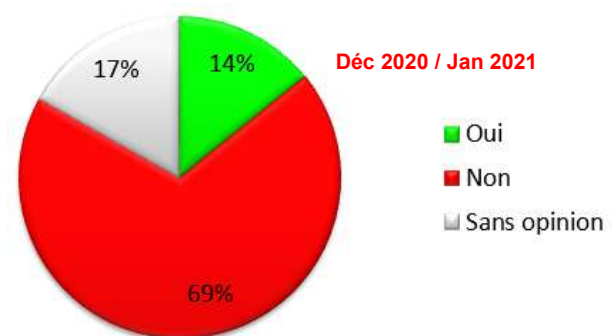
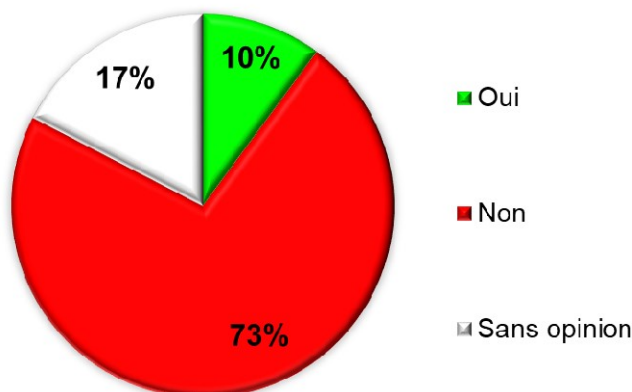
ORGANISATION DE LA SOCIETE ET DU GROUPE

"Comment évaluez-vous l'organisation de la société et du groupe?"

=> Adaptée à la prise de décision rapide ?



=> Adaptée à la prise de décisions proches des besoins des salariés et des projets ?



Vos commentaires :

PROCESSUS INTERNES

Cartographie	- Pas de disponibilité simple des processus applicables. - Processus peu documentés pour les "Clients" du processus
Processus trop centralisés (processus et outils Groupe)	"Construire des A320 en série n'a rien à voir avec les projets ADS". On perd le "Customer focussed" - Processus trop lourds : contradictoire avec l'agilité recherchée - Processus adaptés aux très grands projets pas au business model de Connected Intelligence

Processus Achat	• Le plus cité dans les commentaires : trop éloigné des Clients internes • Apocalyptique • Trop lourd, contradictoire avec l'agilité recherchée • De plus en plus rigide et peu réactif dès que la demande est "spéciale" • Les besoins business et les urgences ne sont pas reflétés auprès des Achats • Achats de "l'autre côté de la rue" : les Achats en Roumanie consultent un fournisseur en Suède • Totalement inadapté au business d'ADS • Des mois pour acheter un bureau réglable en hauteur demandé par le Médecin du travail
Processus RH	• Formations imposées déconnectées des besoins business et du poste du salarié ("Stop aux formations Ethic et Compliance") • Formations imposées ont pris la place des formations techniques, gestion de projet... • Recrutement ou mobilité : trop long et démotivant (les candidats n'ayant pas de réponse vont voir ailleurs) • Processus de recrutement des stagiaires / apprentis en fin de formation très lourd et très lent • Sur-sollicitation RH en team-talks, feedbacks, formations, etc. Difficile de se consacrer à son travail
De moins en moins de relations humaines, de plus en plus de bureaucratie	• Outils, formulaires, applications, Hub, DDMS, AskHR • Processus et outils pas toujours alignés • On se cache derrière les processus pour retarder (ou ne pas prendre) de décision
Assistances : disparition programmée ?	• Trop de suppression de fonction support (assistantes en particulier) • Les team leaders / Managers se retrouvent à faire des tâches administratives au détriment de leur fonction de management, gestion ou des tâches opérationnelles
Reporting multiple	• Besoins spécifiques de différents managers ? • Manque de confiance ? • Certains sont inutiles et occasionnent une perte de temps

ORGANISATION DE LA SOCIÉTÉ ET DU GROUPE

Pas ou peu de délégation	• La société ne peut plus agir sans l'aval du Groupe • Grand écart avec le leadership model • Fort éloignement des centres de décision • Trop de réunions à haut niveau pour prendre des décisions de bas niveau. • Comité de décision pléthorique (Réponse à Appel d'Offres par exemple) • Système trop pyramidal, goulot d'étranglement, retard dans les prises de décision • Notion d'empowerment factice, contraints par les budgets, les processus, les circuits de décision • Trop de changement d'organisation du top management, middle management et des équipes avec lesquelles on travaille • Simplifier la hiérarchie. Respecter le domaine d'expertise de chacun. Et remettre le Client / Usager au centre des préoccupations.
Dilution des responsabilités	• Organisation matricielle internationale complexifie encore plus les sujets nécessitant de l'efficacité et de la réactivité • Sentiment de mise en concurrence des salariés plutôt que de travailler ensemble
Organisation trop calquée sur Airbus Group	• "Start-up dans un corps de mammoth" • Trop lourde, trop administrative, budgets centralisés, pas de place pour l'imprévu • Processus de fonctionnement décorrélé de la réalité • "Redonnez nous de l'agilité !" • Congés imposés durant le 1er confinement (pour faire comme Airbus) alors que la charge et la possibilité de travailler étaient là.
Management daté	• "Il ne suffit pas de mettre des mots anglais, de buzzwords dans son discours pour donner le change. Les jeunes fuient." • Changer radicalement les méthodes de travail. Si on ne se modernise pas ça coûte de l'argent.
Divers	• Flex office imposé "d'en haut" sans concertation et malgré l'opposition de 90% des salariés concernés • Peu de chances de rendre le site et la société attractifs avec toutes ces contraintes : IT, sécurité, processus... • "Les jeunes n'attendent pas un management par l'affect ou le babyfoot, mais du télétravail et de l'épanouissement."

Considérations CFE-CGC :

La charge de travail ne cesse de croître (gain d'affaires, PSE, démissions, départs à la retraite).

Le stress s'intensifie suite à l'augmentation de la charge de travail mais également du fait des outils et processus inadaptés, d'une organisation trop complexe, mouvante et parfois incompréhensible.

Votre jugement sur les processus internes et l'organisation d'Airbus DS et du Groupe est sans appel :

- 84% des salariés jugent nos processus internes "inefficaces" ou "très inefficaces"
- 74% estiment que l'organisation n'est pas adaptée à la prise de décision rapide
- 73% estiment qu'elle n'est pas adaptée à la prise de décisions proches des besoins des salariés et des projets

Beaucoup de décisions qui nous arrivent en mode "top-down" sont inadaptées à notre entreprise et incomprises. Airbus Defence & Space et Airbus Avions n'ont pas les mêmes problèmes.

On peut comprendre l'intérêt pour un groupe de centraliser certaines activités ou processus (tels que les achats généraux ou la finance) pour faire des économies d'échelle. Mais vouloir tout centraliser, uniformiser, contrôler au niveau Groupe sous prétexte que « We are One » n'est pas la bonne réponse. Cela éloigne le niveau où les décisions sont prises des réalités et besoins de terrain. Cela impose l'utilisation de processus ou d'outils inadaptés à nos activités. Cela génère des lourdeurs et des délais très importants sur les prises de décision. Cela déresponsabilise le management et les salariés.

Les processus et les procédures administratives ont dans bien des cas pris le pas sur la possibilité pour le management de prendre des décisions adaptées au business et au contexte local. L'action « *Bust bureaucracy* » lancée par Dirk Hoke en 2018 semble s'être épuisée et arrêtée sans résultat visible.

La réactivité, la rapidité d'adaptation, la proximité du client sont clés pour rester compétitifs. Il est important de réagir et de ne pas laisser cette situation perdurer. Nous allons demander à rencontrer la Direction pour échanger sur cette problématique.

Vous pouvez continuer à nous envoyer vos témoignages à cfe-cgc_tlse@airbus.com

Restez Informés

Installez l'application My CfeCgc ADS
QR code ci-contre ou

<http://flashwebcodelink.com/406>



ON S'OCCUPE DE VOUS

Resp. Section Toulouse : **B. PATOUILLIART 05 62 19 75 01**

Resp. Section Elancourt : **V. HENQUINBRANT 01 82 61 27 51**

Secrétaire CSE-C : **C. SALINIER 05 82 52 20 75**

Secrétaire CSSCT-C : **Ch. LE GAC 01 82 61 47 12**

Comité Européen ADS (ECADS) : **C. DUMAS 05 62 19 71 67**

DSC ADS/Coord. Adj.groupe AIRBUS : **Th. PREFOL 05 62 19 74 31**

DSC ADS adjoint : **D. VANCAYZEELE 01 61 38 85 03**

<https://www.cfecgc-airbusds.fr> - tweeter: [@cfecgcairbusds](https://twitter.com/cfecgcairbusds)

CFE-CGC : 1ère Organisation Syndicale d'Airbus Defence & Space