

ÉPUISE NERVEUSEMENT ?
DÉTENDEZ-VOUS
AVEC LE BABYFOOT !

...MAIS À TOUR DE RÔLE
POUR NE PAS NUIRE À LA
PERFORMANCE DU SERVICE !



Septembre 2025

ENQUÊTE « STRESS ET CONDITIONS DE TRAVAIL » #11 DES SERVICES CLIENTS ESSENTIELS ! DES CONSEILLERS EN ÉTAT CRITIQUE...

Les résultats de l'enquête CNPS 2024 sont sans appel : dans les Unités de Services Clients (USC), la fatigue gagne du terrain, la reconnaissance s'effondre et la fierté d'appartenance recule. Derrière les sourires aux clients, ce sont des femmes et des hommes qui s'épuisent, souvent en silence. La CFDT refuse que les USC deviennent des zones de souffrance invisibles.

LES CONSTATS DE LA CFDT

■ **Une intensité du travail insoutenable.** Les Conseillers USC travaillent « *en apnée* ». Les appels s'enchaînent, les objectifs explosent, les effectifs diminuent. « *On gère le stress du client, de la hiérarchie et du système informatique* » (USC IDF). ■ **Des outils informatiques défaillants.** Chaque jour, les équipes subissent des logiciels lents, instables, multipliés à l'infini. « *On veut nous faire sourire à chaque appel, mais quand le client hurle et que l'appli plante, on fait comment ?* » (USC GNE). ■ **Une reconnaissance disparue.** Les salariés donnent tout. Mais ce « tout » reste invisible. Les résultats sont banalisés. L'expertise est ignorée. Les réussites ne sont pas valorisées. « *On est la voix d'Orange, mais on a le sentiment d'être traités comme la dernière roue du carrosse* » (USC GO). ■ **Un collectif qui s'effrite.** Les managers de proximité s'épuisent. « *Mon chef fait ce qu'il peut, mais lui aussi est noyé* » (USC IDF). Seul le soutien entre collègues permet encore de tenir. « *C'est pas la charge qui a changé, c'est qu'on est de moins en moins nombreux à la porter* » (USC GSE).

Les salariés des USC aiment leur métier. Mais la perte de sens gagne du terrain et la fierté d'appartenance chute (seulement 39% en Ile-de-France).

LES PROPOSITIONS CFDT

■ **Réguler la charge de travail :** adapter les objectifs aux moyens disponibles, revisiter les plannings pour lisser la charge, établir un suivi transparent de la charge. ■ **Reconnaître le travail :** promotions, primes, bien sûr. Mais aussi : responsabilités, opportunités de développement, mise en valeur des expertises et de l'implication des salariés dans l'évolution de leur métier, convivialité (*pauses, réunions d'équipe, temps d'échanges*). Et des objectifs managériaux pour engager le mouvement. ■ **Adapter les outils numériques :** un plan d'urgence pour fiabiliser les outils, simplifier les interfaces, augmenter la qualité de service, baisser l'agressivité client ainsi que le niveau de stress. ■ **Aider les managers :** la suppression des reportings inutiles ; des moyens dédiés à l'amélioration continue, pas uniquement pour gérer les urgences ; un recentrage sur le soutien et la reconnaissance des équipes.

Pour la CFDT, des bonnes pratiques existent déjà au sein du Groupe, alliant performance et bien-être. Elles sont connues, réalistes et attendues par tous. Il faut les généraliser. La CFDT ne laissera pas les USC s'épuiser dans le silence.

La CFDT exige des actes, pas des slogans
Il faut que la direction cesse de détourner le regard et de nier les problèmes !

