

NOS OUTILS SONT
LENTS, INSTABLES
ET INADAPTÉS !

VOUS AVEZ QU'À ME FAIRE
UN REPORTING LÀ-DESSUS,
EN PLUS DE TOUS CEUX QUE
VOUS RÉALISEZ DÉJÀ !



Octobre 2025

ENQUÊTE « STRESS ET CONDITIONS DE TRAVAIL » #12 DES « HÉROS DU RÉSEAU » INDISPENSABLES ! LES MÉTIERS DE L'INTERVENTION EN DÉTRESSE...

L'enquête CNPS 2024 est éclairante : dans les Unités Clients et Industrielles (UCI), les salariés sont engagés mais épuisés, compétents mais invisibles, autonomes mais inquiets. Le climat social se dégrade, les réorganisations s'enchaînent, la reconnaissance est inexistante. La CFTD refuse que les « #HérosduRéseau » de la période COVID (*Front et Back-Office*) soient sacrifiés sur l'autel des gains immédiats de productivité.

LES CONSTATS DE LA CFTD

■ **Une intensité du travail usante.** La pression est constante : des délais irréalistes, des urgences multiples conjuguées à une baisse des effectifs de 28% (*sur la période 2021-2024*). Stress et fatigue explosent, atteignant des niveaux alarmants. « *On fait le travail de deux personnes* » (UCI Est). ■ **Trop d'outils, pas assez de moyens.** L'empilement des logiciels, les lenteurs et les pannes plombent le quotidien : perte de temps, d'efficacité et de sens. « *Il faut quatre applis pour gérer un seul ticket* » (UCI IDF). ■ **Une reconnaissance inexistante.** Un feedback absent. Une expertise sous-estimée. Une progression salariale bloquée, qui accroît l'énorme perte de pouvoir d'achat due à l'explosion de l'inflation entre 2021 et 2024. « *On entend jamais « merci », juste « encore »* » (UCI Sud-Ouest). « *J'ai le sentiment d'être invisible* » (UCI Normandie Centre). ■ **Des réorganisations permanentes et mal accompagnées.** Le projet « Ancrage Réseaux et Intervention » (ARI) a relancé une série de changements rapides, imposés d'en haut, sans dialogue avec les salariés concernés. « *On nous demande de nous adapter à tout, tout le temps, sans visibilité* » (UCI PRM).

LES PROPOSITIONS CFTD

■ **Charge de travail :** il faut adapter les objectifs aux moyens disponibles, opérer des recrutements ciblés, établir un suivi transparent de la charge. ■ **Reconnaissance :** promotions, primes, bien sûr. Mais aussi : opportunités de développement, responsabilités, valorisation des réussites collectives, mise en valeur des expertises et de l'implication des salariés, développement de la convivialité (*pauses, réunions d'équipe, temps d'échanges*). ■ **Outils numériques :** il faut auditer les logiciels utilisés, alléger les procédures et intégrer les retours utilisateurs avant tout déploiement. ■ **Réorganisations :** la direction doit remettre les salariés au cœur des réorganisations, en tenant compte de leurs besoins et analyses. ■ **Confiance :** il faut valoriser stratégiquement les UCI, mettre en visibilité l'avenir des métiers et les perspectives de carrières.

Des solutions existent. Elles sont attendues, réalistes et doivent être généralisées : dialogue, reconnaissance, outils fiables, perspectives claires. La CFTD ne laissera pas les salariés des UCI s'épuiser dans l'ombre.

La CFTD exige des actes, pas des slogans
Il faut que la direction cesse de nier les problèmes et agisse dans le bon sens.

