

Cfdt:

 LES ÉQUIPES ONT
PLUTÔT BESOIN
D'ÉCOUTE ET DE
RECONNAISSANCE !

 AMOUR
EAU
FRAÎCHE


ENQUÊTE « STRESS ET CONDITIONS DE TRAVAIL » #14 DIRECTION ENTREPRISES : LE MOTEUR TOURNE... MAIS LA SATISFACTION DES SALARIÉS CHUTE !

Sous pression, les équipes de la Direction Entreprises tiennent bon, mais la reconnaissance s'effrite.
La CFTD alerte : sans écoute ni sens retrouvé, l'engagement finira par décrocher.

ÉCOUTER ET AGIR

■ La Direction Entreprises (DE) est une vitrine du savoir-faire d'Orange. Ses équipes font vivre chaque jour la relation avec les clients professionnels, elles incarnent la promesse d'un service fiable et innovant. Mais derrière la façade d'excellence, la mécanique se grippe. ■ L'enquête CNPS 2024 le confirme : les salariés de la DE restent engagés, compétents, mais épuisés. « *Trop de clients, trop de mails, trop d'urgences. Et pas assez de nous* » (DOGSE). « *Quand tout est prioritaire, plus rien ne l'est* » (DOIDF). Le score Gollac chute à 14, en baisse de deux points depuis 2021. Le stress atteint 6,4 sur 10, la fatigue 6,5, et la reconnaissance s'effondre à -15. Dit autrement, le professionnalisme tient encore, mais la fierté d'appartenance s'effrite.

Les équipes tiennent,
la reconnaissance manque.

■ Partout, les mêmes plaintes : le travail est dense, la relation clients exigeante, les outils multiples et les priorités changeantes. « *Avant on vendait, maintenant on gère du mécontentement* » (DOGSO). « *On fait des prouesses chaque semaine. Sans un mot* » (DOIDF). Ce n'est pas la mission qui use, c'est le manque de sens et de reconnaissance. La CFTD dénonce un pilotage à distance, saturé d'indicateurs, où les salariés se sentent invisibles. Le collectif résiste tant bien que mal...

L'HUMAIN AU CŒUR

■ Dans certaines régions (DOGO, DOGNE, Corse), le management de proximité et la cohésion d'équipe protègent encore du décrochage. Preuve que la confiance, quand elle existe, apaise les tensions. « *Ce n'est pas parfait, mais on a une vraie équipe, un chef qui connaît nos réalités* » (DOGO). « *Ici, on n'est pas des numéros* » (Corse). ■ Mais en IDF, le désengagement devient silencieux : « *Je fais ce qu'on me demande. Mais je n'attends plus rien* ». Dans le Sud-Est, la charge de travail plonge les équipes dans la confusion : « *Chaque semaine, un nouveau fichier, un nouvel interlocuteur* ». Dans le Sud-Ouest, les salariés redoutent même d'être écartés : « *On ne sait même pas si notre périmètre sera là demain* ».

Les revendications de la CFTD :

- **Reconnaissance immédiate du travail réel** : salaires, primes, promotions, bien sûr. Mais aussi : mise en valeur du travail réalisé, des expertises et des réussites individuelles et collectives.
- **Clarification des priorités** : des objectifs lisibles, un pilotage recentré sur l'essentiel, un management en soutien (*allégé en reporting*).
- **Dialogue social** : associer les équipes aux décisions qui les concernent, du sens au quotidien.

Pour la CFTD, ce n'est pas le métier qui fatigue, c'est le système qui le dénature.
Écouter les salariés, ce n'est pas cocher une case d'audit, c'est choisir d'agir !

