

## Alerte dans les équipes Services France

Nous alertons la Direction de la Zone France sur la multiplication des remontées du terrain des équipes « Services France » faisant état de dysfonctionnements, de manque de communication entre services et d'un épuisement professionnel préoccupant pour certaines populations, notamment dans les grandes zones urbaines comme l'Île-de-France et le Grand Est. Ces alertes ne sont plus des situations isolées. Elles traduisent un malaise profond qui affecte à la fois la santé des salariés et la performance de l'entreprise.

### LES SERVICES FRANCE : THÉÂTRE D'UNE TRANSFORMATION PERMANENTE

Depuis 2024, les Services France ont connu une succession de transformations qui ont profondément modifié l'organisation du travail :

- Intégration de SE IT au sein de SEF,
- Evolution du statut des techniciens d'intervention,
- Réorganisations structurelles répétées,
- Refonte des méthodes de vente des services,
- Fusion de plusieurs départements dans le cadre du programme « One Services »,
- Réduction des effectifs managériaux,
- Recherche permanente d'optimisation des ressources opérationnelles.

Ces changements, conduits à un rythme soutenu, semblent avoir abouti à un modèle organisationnel instable dans lequel les salariés deviennent la

principale variable d'ajustement, devant compenser en permanence l'écart entre les ambitions de l'entreprise et les moyens réellement disponibles.

#### À peine déployé, ce nouveau modèle montre déjà ses limites

Les dysfonctionnements se multiplient, les tensions augmentent et la souffrance au travail devient un sujet récurrent. Il apparaît aujourd'hui indispensable de marquer une pause afin d'établir un état des lieux objectif de la situation.

Car une évidence demeure :

**« Une entreprise performante repose avant tout sur des salariés respectés, écoutés et en capacité de travailler dans de bonnes conditions. »**

### UNE DIRECTION DES OPÉRATIONS ÉLOIGNÉE DE L'ESPRIT « SPEAK UP »

Au sein de certaines entités des Opérations Services France, les collaborateurs, qu'ils soient FSR, chefs de projet, gestionnaires de contrats, planners ou managers de proximité, éprouvent des difficultés à exprimer leurs préoccupations, leurs interrogations ou leur mal-être sans craindre des conséquences négatives.

Nous constatons également de fortes disparités régionales dans la charge de travail. Dans certaines zones, le manque d'effectifs fait peser une surcharge considérable sur les équipes en place.

Les dispositifs de modulation du temps de travail n'ont ainsi pas les mêmes conséquences selon les régions :

- certains secteurs connaissent une activité relativement maîtrisée,
- d'autres sont confrontés à une surcharge chronique,
- management toxique pour les exécutants (car sous pression quant aux objectifs),
- certaines compétences rares sont sollicitées en permanence, sans perspective durable de renfort.

### DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX BIEN IDENTIFIÉS

Les conséquences de cette situation sont connues : fatigue physique et mentale, augmentation des arrêts maladie, absentéisme, démissions, perte de qualité dans l'exécution, augmentation du risque d'accidents, désengagement progressif des équipes....

La difficulté à recruter et à fidéliser certaines compétences semble désormais révéler un problème d'attractivité de plusieurs métiers des Services !



## LA COURSE À LA FACTURATION : TOUJOURS LE MÊME SCÉNARIO

Comme chaque fin d'exercice, la pression monte pour atteindre les objectifs de facturation. Le message ressenti sur le terrain est souvent le même : « Il faut terminer rapidement et facturer coûte que coûte. »

**Cette logique du « Quick and Dirty » ne peut constituer une stratégie durable.**

**Elle place les équipes sous tension permanente et fait peser des risques sur la qualité des prestations rendues aux clients.**

## PANIQUE À LA DIRECTION DES VENTES ?

### Un business en difficulté, une performance dans le rouge ...

Les équipes commerciales ( RC et CS) rencontrent des difficultés croissantes pour défendre auprès des clients des offres dont les niveaux de prix apparaissent de plus en plus déconnectés du marché.

Dans un premier temps, certains clients n'avaient d'autre choix que de poursuivre avec Schneider Electric. Aujourd'hui, ils comparent davantage les offres et hésitent à renouveler leur confiance.

Face à cette situation, les commerciaux spécialistes doivent composer avec :

- un accompagnement managérial parfois inégal,
- des objectifs toujours plus ambitieux,
- des injonctions contradictoires.

Hier, la priorité était d'atteindre la « Target 2026 » et les niveaux de marge attendus.

Aujourd'hui, le discours semble évoluer vers un objectif unique : Atteindre coûte que coûte les objectifs de commandes, même si cela se fait au détriment de la marge.

## LA GOUTTE D'EAU : LE DÉPLOIEMENT DE CPQ 4S

Alors même que les équipes alertent sur leur niveau de saturation, la Direction souhaite poursuivre le déploiement du nouvel outil de chiffrage des services, CPQ 4S, destiné aux activités projets et contrats récurrents.

Pourtant, le ressenti exprimé sur le terrain est largement partagé :

Déployer ce nouvel outil en pleine période de clôture des objectifs, alors que les équipes sont déjà sous forte pression, revient à prendre un risque majeur. Nous craignons une dégradation supplémentaire des conditions de travail et une aggravation des risques psychosociaux.

## Les revendications de FO

Nous demandons à la Direction :

- Un **diagnostic** objectif de la situation dans les Services France.
- Une **évaluation des risques psychosociaux** par région et par métier.
- Une analyse de la **charge de travail** réelle des équipes.

- Un plan d'action pour les **compétences critiques** et les **secteurs en sous-effectif**.
- Un réexamen du **calendrier de déploiement** de CPQ 4S.
- La mise en place **d'espaces d'expression** permettant aux salariés de s'exprimer sans crainte de représailles.

**Pour FO, les salariés ne peuvent pas être la variable d'ajustement permanente des transformations successives.**

**La performance durable passe d'abord par des conditions de travail respectueuses, des effectifs adaptés et une véritable écoute du terrain !**



1<sup>er</sup> syndicat du Groupe Schneider Electric

Site FO Schneider : [www.fo-schneider.fr](http://www.fo-schneider.fr)

Retrouvez-nous aussi sur  @FO.Schneider.Electric



Téléchargez

l'application mobile



FO Schneider Electric