



Grenoble le 8 Avril 2021

Lettre ouverte à Madame la Directrice de Customer Expérience, Madame Caroline CASSOUX

Madame,

Suite à votre mail du 2 avril, en réaction à un signalement isolé et non collectif de non-respect des règles sur le port du masque sur le site d'IntenCity, beaucoup de vos collaborateurs souhaitent vous faire part de leur mécontentement sur sa forme et de leur ressenti sur le fond.

Dans la grande majorité des situations les règles sanitaires sont très bien respectées par les équipes qui ne les remettent absolument pas en cause.

Sur l'incident en lui-même, un rappel des règles par le responsable hiérarchique aurait été suffisant par rapport à une réponse collective stigmatisante et infantilissante.

Un échange avec une vingtaine de salariés sur site et des réactions spontanées d'autres en télétravail indiquent que votre réponse est qualifiée de directive, culpabilisante voire limite méprisante. Elle induit un climat menaçant qui a été mal perçu par les collaborateurs.

Néanmoins cet incident est révélateur de l'incompréhension existant depuis le début par rapport aux restrictions quant à la mise en œuvre du télétravail pour le CCC.

En effet, le sentiment général et largement majoritaire au sein des équipes est que cette posture autoritariste vient en contradiction avec les consignes nationales du gouvernement ainsi que celles de Schneider France. Elle fait passer les aspects économiques au-dessus des aspects de santé des salariés.

A l'heure où l'augmentation du degré d'engagement des salariés vis-à-vis de Schneider devient un leitmotiv, votre démarche apparaît très inappropriée. Les salariés auraient préféré une marque de confiance de leur direction au lieu d'une réprimande collective maladroite.

A noter que les salariés ont quand même intégré le mode de fonctionnement imposé bien que les arguments avancés ne les convainquent pas vraiment :

- **Assurer la sécurité et la santé avant tout** : Toutes les mesures sont désormais en place sur les sites Schneider afin de limiter au maximum les risques de transmission du virus. De plus, une rotation alternée de deux équipes permettra aux collaborateurs de ne pas se croiser, de limiter le nombre de personnes sur les Open Space et ainsi augmenter la distanciation.

→ La meilleure mesure pour limiter les risques est le télétravail (Distanciation maximale)

- **Soutenir une activité très forte** : L'activité étant redevenue soutenue, le mois de novembre sera un mois fort. Tous nos clients à ce jour sont et resteront ouverts : Distributeurs, OEM, Tableautiers, Electricien, ...

→ Le télétravail augmente la productivité, chacun vous le dira et des études nationales le prouvent

- **Assurer une continuité de service** : Besoin d'accès au Labo, Formation, Montée en compétences des nouveaux arrivants, ...
 - ➔ **Le besoin d'accès au labo est nul pour les équipes ADV et pour certains conseillers du CCC technique ; cet argument ne tient pas.**

- **Maintenir une bonne performance** : Dans cette période très difficile, assurer une très haute performance est un enjeu majeur pour Schneider. Nous devons donc être au bon niveau de performance (disponibilité, réactivité, compétence et priorisation)
 - ➔ **Le niveau de performance n'a pas été dégradé durant le 1^{er} confinement où le télétravail 100% était la règle, le chiffre de 30% d'appels perdus avancé ne concerne pas l'ensemble du CCC et ne correspond pas à toute la durée du confinement. Cet argument n'est pas très pertinent**

Afin d'emporter une bien meilleure adhésion, Il aurait été judicieux d'introduire une notion de responsabilité personnelle dans le traitement des exceptions (**suggestion en surlignée jaune**) :

Nous traiterons les exceptions selon les cas ci-dessous :

- *Un télétravail jusqu'à 100% peut être accordé pour les personnes vulnérables (suivant le décret ministériel) et les cas contact.... **suggestion** : + les personnes qui le demandent par crainte personnelle ou familiale, par conviction et/ou civisme vis-à-vis des consignes du Président de la République et du gouvernement pour tous les postes télétravaillables.*
- Une présence sur site de plus de 2 jours pour les personnes devant assurer une Continuité de service, devant former de nouveaux arrivants ou éprouvant le besoin d'être sur site pour des raisons spécifiques (Mauvaise connexion internet, Situation d'isolement, Difficulté à télétravailler)

Par ailleurs, les salariés ont bien conscience de la nécessité de garder un lien physique nécessaire avec l'environnement de travail et ne veulent pas du tout se poser en jusqu'au-boutistes du télétravail à 100%. Mais ils demandent une marque de confiance sur ce sujet comme celle qu'on leur laisse dans la manière de traiter les demandes et qui, d'ailleurs, génère des indices de satisfaction clients très bons. Dans un contexte particulièrement anxiogène, les salariés sont persuadés qu'une organisation intégrant les contraintes du travail et prenant en compte la responsabilité individuelle de chacun est parfaitement envisageable et contribuerait à une plus grande sérénité au sein des équipes. Les salariés notent enfin et heureusement un effet amortisseur des managers opérationnels qui utilisent en général à bon escient leurs petites marges de manœuvres.

En espérant avoir retenu votre attention, que ce partage soit interprété de façon positive pour un fonctionnement plus harmonieux des équipes, et dans cet esprit nous sollicitons une rencontre dans un délai rapide pour échanger sur ce sujet.

Cordialement,

Les représentants CFDT du CCC