

# Les « Fonctions Support et d'Appui », c'est quoi au juste ?

Connues des Directions utilisatrices, elles le sont beaucoup moins par la plupart des salariés. Pourtant, les Fonctions Support et d'Appui (FSA) sont essentielles au fonctionnement efficace des entreprises.

Les FSA sont avant tout des métiers et activités transverses indispensables à toutes les entités opérationnelles des Groupes, qui ne pourraient effectuer efficacement leurs missions quotidiennes sans elles.

## Elles se répartissent en deux fonctions :

- ✓ Les fonctions d'Appui au management : elles sont une aide à la prise de décisions, mais aussi des conseils en termes de RH, de contrôle de gestion, de prévention, de communication, de qualité...
- ✓ Les fonctions Support en tant que telles : achats, gestion du contrat de travail, logistique, immobilier, juridique, comptabilité, systèmes d'information, gestion du parc auto...

Quelques exemples : BAG (Bureau des Affaires Générales) à Enedis, DTEO (Direction Transformation et Efficacité Opérationnelle) à EDF, GBS (Global Business Service) à ENGIE.

## Les FSA se réduisent comme peau de chagrin

Les FSA subissent des réorganisations à un rythme insoutenable humainement. Cela se traduit par : fermetures de sites, transferts d'activités ou du lieu de travail, qui engendrent mal-être au travail et démotivation...

Les directions profitent du déploiement de la digitalisation pour supprimer des emplois en masse et mettre toujours un peu plus à contribution les salariés, sans se soucier d'eux, qui ont de moins en moins de temps pour effectuer leur métier technique. Les effets sont mortifères tant pour les salariés des FSA qui doivent faire toujours plus avec de moins en moins d'effectifs, que pour les entités utilisatrices qui souffrent du manque de disponibilité et de proximité. Les Directions accentuent le choix de la sous-traitance, ou le transfert d'activités vers des filiales hors statut en détruisant l'emploi statutaire.

Un exemple symptomatique pourrait être celui des hotlines informatiques de premier niveau, transféré depuis des années vers des plateformes externes. Et que dire des suppressions de postes dans les services RH alors même que les réorganisations et redéploiements d'effectifs se multiplient dans nombre de directions.

Les directions profitent du numérique et de la dématérialisation pour supprimer des emplois



Les catégories maîtrise et cadre FSA sont soumises à de nouvelles formes de management (excellence opérationnelle, entreprises libérées...) et sont renvoyées à leur propre responsabilité dans l'organisation du travail, alors que cette responsabilité devrait être du ressort de l'entreprise et de ses dirigeants. De nombreux cadres, sans management, doivent s'autogérer sans avoir connaissance de l'ensemble du contexte dans lequel ils réalisent leur mission. Souvent, ils n'ont pas les moyens nécessaires pour exécuter convenablement leurs tâches. Impossible aussi de partager ou de transmettre leur savoir, ce qui a pour effet la perte des repères et des compétences dans les services. En cas d'échecs ou de dysfonctionnements, la faute est pourtant reportée sur le seul salarié ou les collectifs de travail.



**Une externalisation croissante des activités.**



### Quel devenir pour ces salarié.e.s ?

L'Ufict-CGT se questionne particulièrement sur le devenir de ces populations : sur le niveau d'emploi, sur la mobilité (contrainte ou volontaire), sur le contenu et sens au travail, sur l'autonomie et la marge de manœuvre, sur le temps de travail, sur l'externalisation croissante des activités, sans oublier les salaires et la reconnaissance, le déroulement de carrière et la formation qui sont également des sujets de préoccupation.

C'est pour cela, que l'Ufict-CGT souhaite échanger avec les agents des Fonctions Support et d'Appui, afin d'analyser et comprendre leurs attentes et besoins pour porter leurs revendications auprès des Directions.

**Si vous vous sentez concernés par ce sujet, que vous soyez agent des FSA ou utilisateur de leurs services, nous vous invitons à vous rapprocher d'un représentant Ufict-CGT.**

**En contribuant à un collectif fort, il est possible de faire changer les choses !**

REJOIGNEZ  
NOUS



[ufict@ufict.fnme-cgt.fr](mailto:ufict@ufict.fnme-cgt.fr)



[facebook.com/UfictCgtFnme/](https://facebook.com/UfictCgtFnme/)



[ufictfnme.fr](http://ufictfnme.fr)



Un espace de confiance pour agir