












**DIRECTION
COMMERCE**

Compte-rendu du Comité d'Etablissement du 23 janvier 2014

			
Absente excusée			
Céline MILLOT	Anne-Sophie BREHAT	Armelle BOLIVARD	Majid GALLA
Collège Exécution	Collège Exécution	Collège Exécution	Collège Exécution
Région Ile-de-France	Région Ile-de-France	Région Grand-Centre	Région Sud-Ouest
celine.millot@edf.fr	anne-sophie.brehat@edf.fr	armelle.bolivard@edf.fr	majid.galla@edf.fr

				
Marie-Christine NADEAU	Carine DANTON	Franck BANNHOLTZER	Emmanuel DUFOUR	Jean-Pierre LETRON
Collège Maîtrise	Collège Maîtrise	Collège Maîtrise	Collège Maîtrise	
Région Ile-de-France	Région Ile-de-France	Région Est	Région Nord-Ouest	Représentant syndical CGT
marie-christine.nadeau@edf.fr	carine.danton@edf.fr	franck.bannholtzer@edf.fr	emmanuel-e.dufour@edf.fr	jean-pierre.lettron@edf.fr

Ordre du jour

(CTRL + clic pour accéder au sujet souhaité)

Déclaration	3
Résultats DMCP	5
Les économies d'énergie sur le Marché des Clients Particuliers : diagnostic et enjeux (pour information)	6
Nouveau référentiel d'aménagement des CRC	7
Projet DSI 2014 : bilan intermédiaire et phase 3 du projet (pour avis)	8
La politique Services Energétiques d'EDF (pour information)	9

*Prochain Comité
d'Etablissement
le 20 Février 2014*

Déclaration

Il est de tradition en début d'année de présenter ses vœux. La délégation du CGT n'y manquera pas. Elle souhaite une bonne et heureuse année à tous ceux qui œuvrent au quotidien pour la satisfaction des clients, pour l'image d'EDF souvent dans des conditions difficiles.

Cela étant, si les élus et tous les militants sont sincères pour espérer que 2014 soit à la hauteur des aspirations de chacun, ils craignent néanmoins que cette année soit dans la ligne de 2013 et des précédentes. L'espoir de changement et de progrès est très atteint. Alors que le Gouvernement a été élu sur un fond de promesses en faveur du monde du travail, on vérifie chaque jour, que les mesures restent très favorables à ceux qui phagocytent les richesses produites. Le MEDEF est satisfait au point que le Président de l'UMP rit jaune tellement il a conscience de perdre son fond de commerce.

Mais à force de trahir l'espoir, c'est le pays tout entier qui perd pied. Pour preuve, le résultat du sondage réalisé par le CEVIPOF (*Centre de recherches politiques de Sciences Po*) sur le *Baromètre de la Confiance Politique pour le Conseil Economique, Social et Environnemental en janvier 2014*.

Comment un pays peut parler de compétitivité quand tout un peuple se méfie de son voisin, de ses collègues devenus concurrents notamment par la mise en œuvre du « lean management » dans les entreprises et par la recherche permanente de l'augmentation du taux de profit qui se traduit par la délocalisation du travail, les plans sociaux, la politique de rigueur, les désengagements sur le droit au travail, la retraite, la sécurité sociale et aujourd'hui sur la politique familiale.

Tout cela atteint bien sûr notre entreprise, dont le modèle reste encore fondé sur une entreprise intégrée de service public. Sauf que chaque année, ses moyens de développement sont diminués de 3 milliards d'€ de versement des dividendes.

C'est le fruit du travail des agents, des intérimaires, des prestataires qui est détourné. Comment mobiliser le corps social des entreprises quand en réponse à ses revendications les employeurs ne proposent que 0,3 % d'augmentation de salaire. Comment mobiliser le corps social quand, au prétexte non démontré d'économie de gestion, on casse le collectif de travail en externalisant les activités dès que possible. Comment mobiliser le corps social, quand en permanence, les orientations politiques des pouvoirs

publics modifient le modèle d'entreprise : TARtam, Loi NOME, IROISE, et nous le verrons au cours de la séance, la création de « Passeports Rénovation » qui interdit à l'opérateur historique EDF de faire des offres sur la rénovation énergétique alors qu'il s'agit typiquement d'un enjeu national d'intérêt général qui relève des missions de service public et non du marché.

L'aspiration est à la réponse aux besoins sociaux. Avoir une formation, avoir un emploi et un salaire permettant de vivre décemment et en ligne avec la qualification et le travail réalisé, avoir accès aux soins, au logement, aux loisirs, à la sérénité pour l'épanouissement de chacun.

Les français ont dit NON au référendum de 2005 sur le projet de Constitution européenne. Malgré tout il s'impose et tout est fait pour répondre à la concurrence qui ne répond pas aux besoins mais ne sert que la création de marge. Cela se retourne vers la démocratie et l'idée généreuse que beaucoup porte à la construction européenne pour préserver la paix et la solidarité entre les peuples.

Le pire n'est jamais sûr. Mais cela dépend de nous tous.

Nous souhaitons donc au personnel de s'indigner de la situation qui lui est faite. Les acquis sociaux ont permis de vivre sereins dans un pays tourné vers son développement économique et industriel.

La CGT se rend disponible, avec toutes les difficultés qu'elle rencontre dans cette période où le monde du travail ne croit plus beaucoup dans une alternative, pour recréer des espaces de discussion, réflexion et proposition d'organisation du travail respectueuse des collectifs et donc des individus, des intelligences et initiatives tournées vers un projet commun dont chaque citoyen pourra tirer bénéfice.

➤ **SOMMAIRE**

Résultats DMCP

- marché des particuliers, les résultats de satisfaction client sont toujours en progression, notamment sur l'item « très satisfait »
- taux d'accès : 80 % résultat en ligne avec l'objectif : obtenu en partie grâce à MDNA (modèle de distribution national des appels), et MAO
- Ventes Gaz : Très bon résultats
- CEE : résultats en progression/2013 soit 9twh. A noter la montée en puissance de ma « Maison Bleu Ciel »,
- transferts pole projet : l'activité ne faiblit pas. L'objectif est dépassé
- internet, le nombre de mises en services augmentent,
- progression des actes de gestion
- il est noté l'implication extrêmement forte des salariés sur les particuliers, et la baisse significative du taux de fréquence des accidents de travail.

Alerte sur les recouvrements, dont les coûts étaient estimés à 150 M€ et qui s'élèvent finalement à près de 200 M€. L'organisation du travail sera améliorée pour gagner en efficacité et atténuer la créance. Ce point sera suivi et un bilan sera présenté.

La CGT s'est appuyée sur ces bons résultats obtenus par l'investissement des salariés pour revendiquer l'ouverture d'une négociation sur la qualification du passage GF.5 en GF.7, ce qui aura pour effet d'harmoniser l'évolution des conseillers clients en facilitant leur accès au collège maîtrise.

Dans l'attente d'une réponse favorable sur la proposition de négociation, la Direction annonce que 300 NR supplémentaires seront attribués à la DCO pour valoriser les formations réalisées dans le cadre de DEFI.

➤ **SOMMAIRE**

Les économies d'énergie sur le Marché des Clients Particuliers : diagnostic et enjeux (pour information)

La CGT regrette la présentation tardive de ce dossier. En effet, cela fait déjà plusieurs mois que nous sommes interpellés par les collègues. Nous avons toutes les raisons d'être inquiets, notamment depuis que le Pôle projet de Rouen s'est retrouvé sans agents après leur départ vers d'autres postes. D'autres pôles projet semblent suivre ce pas.

Le dossier présenté pour information n'est qu'un état des lieux de la situation. C'est un constat d'une situation qui ne peut en effet perdurer en l'état au regard :

- de la diminution des appels sur le « 39.29 » a conduit à l'arrêt de ses communications,
- du rachat des CEE par nos concurrents,
- de l'arrivée de « ma maison bleu ciel » qui permet aux clients de tout faire en ligne.

Le service OTX (Objectif travaux) qui coûte 290 euros va de ce fait disparaître tout en sachant que les pouvoirs publics ne nous autorisent pas à promouvoir « Passeports Rénovation » qui est une offre gratuite pour le client.

L'annonce de la mise en place de « Passeports Rénovation » nous oblige à revoir notre modèle actuel. Cela devient la norme au niveau des travaux dans le cadre des économies d'énergie.

Ce « Passeport Rénovation » sera mis en place en fonction des décisions réglementaires qui seront prises par les pouvoirs publics sachant qu'il est indiqué que l'organisme qui proposera cette offre, ne sera pas un vendeur énergétique.

L'exposé du contexte et l'annonce de la direction sur la présentation d'un dossier en mars, nous laissent penser que l'entité Pole Projet risque d'être revue et corrigée. Bien sûr cela amène à s'interroger sur l'avenir des vendeurs terrains concernés et des animateurs partenaires.

Les élus CGT n'ont pas l'intention d'attendre le mois de mars et exigent que les solutions envisagées fassent l'objet d'un travail de concertation avec les représentants du personnel pour assurer l'avenir des agents concernés dans les meilleures conditions et surtout sans pression sur le personnel.

➤ **SOMMAIRE**

Nouveau référentiel d'aménagement des CRC

La CGT note les bonnes intentions affichées par la Direction. Cependant, si le CE est légitime pour donner un avis sur le projet, son coût, les CHSCT sont quant à eux pertinents et doivent donner un avis sur l'aménagement et l'ergonomie des aménagements de locaux

Un référentiel comme son nom l'indique doit faire référence. La Direction présente ce dossier comme étant dans la continuité du référentiel actuel qui date de 2007 ;

Aussi 4 thématiques nous paraissent manquantes à travers notre grille de lecture :

- 1) Les **indications sur les règles de calcul de surfaces** : (absences d'indication de Surfaces utiles Nettes, Surfaces Utiles Brutes) selon les spécificités métiers prévues. Espaces en libre service (Reprographie, documentation interne/externe), espaces de convivialité (Zen Zone, Salle de détente ou de pause), espaces d'animation et de réunion, espaces archives et locaux techniques. Tous ces espaces sont oubliés à moins que pour vous ils ne fassent plus partie des espaces appartenant au CRC.
- 2) **Performances techniques et environnementales** (cf. charte du groupe). A date nous n'avons pas de traduction de cette ambition dans ce projet en lien avec notre Responsabilité Sociale d'Entreprise mais aussi de la circulaire du 03/12/2008 de M FILLON relative à l'exemplarité de l'Etat au regard du développement durable dans le fonctionnement de ses services et de ses établissements publics notamment la fiche 7 (Mobilier), fiche 19 (achats socialement responsables)
- 3) La question **du coût estimé du projet** : Quel fournisseur ? Quelle gamme d'offre ? les produits seront-ils fabriqués en France ?
- 4) Enfin, l'organisation de la collecte et du retraitement de l'ancien mobilier

La Direction n'a répondu à aucune question se cachant derrière l'expérimentation en cours et la politique achat du groupe. Affaire à suivre avec vos élus CE et CHSCT.

Projet DSI 2014 : bilan intermédiaire et phase 3 du projet (pour avis)

La CGT regrette que ce troisième volet soit présenté directement pour avis. Elle aurait souhaité une phase « pour information » ce qui aurait permis à la CGT de consulter les salariés. Toutefois, la bilatérale a levé quelques incompréhensions sur ce dossier particulièrement technique.

Cette troisième phase, basée sur le retour d'expérience du rapprochement de la DSPIT vers Commerce se traduit en partie par la disparition du service PAM qui devrait être redéployé entre un pôle au sein du département Contrôle de Gestion et Performance et un pôle Pilotages de Contrats et Approvisionnement (CGP).

L'analyse du dossier nous permet de penser que le rapprochement de la « maîtrise d'œuvre » et de la maîtrise d'ouvrage du SI&T Commerce en terme notamment de délai de livrable trop long actuellement lors de changement ou de montée de version peut être bénéfique à l'organisation du travail. Nous pointons aussi que l'objectif de la Direction reste d'inverser la part salariés sous-traitants/agents statutaires et d'arriver en 2016 à 65% d'agents statutaires pour 35% de sous-traitants. Ces évolutions permettront d'obtenir une économie prévisionnelle de 10 millions d'euros sur les coûts commerciaux tout en améliorant la productivité et la qualité du service rendu. Pour 2014, il est d'ailleurs noté dans ce dossier l'embauche de 30 nouveaux agents statutaires.

La CGT ne peut que partager cet objectif. Cela prouve qu'il est possible de réinternaliser nos activités pérennes tout en garantissant la qualité et en optimisant les coûts commerciaux dans un contexte concurrentiel fort, lié à la fin des tarifs Jaune et Vert.

Les CHSCT doivent être consultés sur l'impact de ces transformations sur les conditions de travail des salariés concernés.

RESULTAT DU VOTE :

Pour : unanimité (CGT, FO, CFE-CGC, CFDT)

➤ **SOMMAIRE**

La politique Services Energétiques d'EDF (pour information)

Lors de la séance plénière du 18 décembre dernier, le CCE EDF SA a donné un avis positif sur la politique de services énergétiques envisagés par EDF. Nous avons réitéré notre position lors du CCE du 16 janvier 2014 car nous considérons l'efficacité dans l'utilisation de l'électricité par EDF comme une activité intrinsèque à ses missions de service public. Nous regrettons toutefois l'éclatement de ces activités, conséquence de la mise en place du marché de l'énergie. Nous convenons que le partenariat conclu très chèrement pour l'utilisateur de l'électricité entre EDF et DALKIA à la fin des années 90 va enfin trouver une issue favorable à l'intérêt général.

Nous avons toutefois des inquiétudes sur la cohérence industrielle et commerciale de l'ensemble des activités aval à la vente d'électricité.

- Pilotage des filiales amont et aval
- Organisation d'un pilotage « mobilité Groupe » pour assurer le reclassement des salariés dont la société est fermée pour cause de baisse d'activité (photovoltaïque notamment)
- Assurer la communauté de travail entre les DCR et les filiales

➤ **SOMMAIRE**