**Compte-rendu**

**du Comité d’Etablissement de la Direction Commerce**

**03 Juillet 2012**

**SPECIAL EXTERNALISATION DU MARCHE DES PART**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **Carine**  **DANTON** | **Céline**  **MILLOT** | **Magali**  **LEFEVRE** | **Eléonor**  **PERISE** | **Sandrine**  **ROCHE** |
| Collège exécution | Collège exécution | Collège exécution | Collège maîtrise | Collège maîtrise |
| Région Ile-de-France | Région Ile-de-France | Région Méditerranée | Région RAA | Région Ile-de-France |
| MCN | Franck BANNHOLTZER-2 |  |  |  |
| **Marie-Christine**  **NADEAU** | **Franck BANNHOLTZER** | **Jérôme**  **BOUVRET** | **Emmanuel**  **DUFOUR** | **Jean-Pierre**  **LETTRON** |
| Collège maîtrise | Collège maîtrise | Collège maîtrise | Collège maîtrise | Représentant Syndical  CGT |
| Région Ile-de-France | Région Est | Région Est | Région Nord-Ouest | Région Ile-de-France |

[**RETOUR SOMMAIRE**](#SOMMAIRE)

Sommaire :

**(1 clic pour un accès direct)**

[Déclaration CGT](#DECLARATION)

[Résultats Marché des Clients Particuliers](#RESULTATS)

[(Pour information)](#RESULTATS)

[Nouveau Modèle d’Activité Opérationnel du Marché des Clients Particuliers : organisation et ressources](#MAO)

[(Pour avis)](#MAO)

[Arrêt du versement de l’indemnité forfaitaire mise en place pour les agents des boutiques EDF ne disposant pas de mode de restauration collective](#ARRET)

[(Pour information)](#ARRET)

[**Prochain Comité d’Etablissement**](#PROCHAIN)

[**RETOUR SOMMAIRE**](#SOMMAIRE)

Déclaration CGT

Depuis 1999, le secteur de l’énergie a été bousculé par l’ouverture à la concurrence. Avant même le changement de statut des entreprises, les modes de gestion, de direction et de management s’orientaient de l’intérêt de l’usager vers celui de l’entreprise (il fallait se préparer à la concurrence et devenir une entreprise comme les autres) puis de l’actionnaire. Détruire ce qui a été construit prend du temps, particulièrement en France où la concurrence a du mal à s’implanter en raison des tarifs régulés.

La déréglementation et la concurrence engendrent une telle complexification, un tel gâchis et une telle dés-optimisation du secteur (implantation anarchique des moyens de production, multiplication des terminaux méthaniers pour créer un marché du gaz, absence de cohérence des investissements, insuffisance des investissements sur les réseaux de transport et de distribution, fermeture des moyens de proximité, réorientation de la recherche sur le court terme…) que des sérieux problèmes s’annoncent.

La loi NOME est venue aggraver le système obligeant EDF à céder son électricité à un prix inférieur à son coup de production. Faire croire aux usagers qu’ils vont payer moins cher en spoliant EDF est une aberration.

Ce manque de vision à long terme imposé par un marché qui ne veut pas, qui ne permet pas de répondre aux besoins d’investissements très importants pour le futur, conduit à une réelle régression dans le domaine énergétique en terme de réponse solidaire aux besoins.

Les lois de 2000, 2003, 2004, 2006 ont installé l’ouverture du marché de l’électricité et du gaz et ont morcelé les groupes en isolant les réseaux.

Même si l’obligation de séparation de propriété a été évitée, la 3ème directive en rajoute encore sur l’indépendance des réseaux et le pouvoir du régulateur.

L’enseignement de la déréglementation et la concurrence est que nous sommes passés de monopoles publics à des oligopoles privés, capables d’imposer leur loi, de profiter (voire d’organiser) d’une pénurie très lucrative pour eux et d’organiser le recours aux énergies les mieux rémunérées sans qu’elles soient les plus efficaces.

Le pôle public de l’énergie est une proposition crédible pour organiser la filière de façon rationnelle en FRANCE et en coopération avec nos voisins une agence européenne de l’énergie.

Dans ce Monopoly Européen, voilà maintenant des ténors de téléphonie comme DEUTSCHE TELEKOM qui veulent leurs parts du gâteau énergétique. Face à ces mastodontes européens qui disposent de fichiers clients aussi complet que celui d’EDF que compte faire la Direction Commerce face à ces nouveaux modèles ?

[**RETOUR SOMMAIRE**](#SOMMAIRE)

[**RETOUR SOMMAIRE**](#SOMMAIRE)

Résultats Marché De Clients Particuliers

(Pour information)

La Direction fait porter la responsabilité de l’accessibilité sur les agents, via le challenge « Satisfaction Games » alors que la CGT a pointé que le taux d’accessibilité n’est en aucun cas lié à la performance des agents, mais à l’adéquation charges/ressources.

Il est à noter que la CGT a porté au vote une résolution liée à cette thématique, lors du dossier sur le nouveau modèle d’activité du marché des particuliers.

Concernant les CEE, il est constaté un ralentissement de la production, dû à une forte concurrence et une lourdeur administrative accrue.

Afin de pouvoir pallier à cet épiphénomène, la Direction expérimente un projet dénommé « NEPAL » (projet de dématérialisation de la fiche fin de travaux – Modèle calquer sur Auchan, Leclerc…) qu’il faudra bien porter un jour ou l’autre à la connaissance du CE.

Une recrudescence du retour des challenges infantilisants du type « La Bataille des Supers Héros, Satisfaction Games… » ne conduiront ni à l’amélioration des conditions de travail des agents, ni à leur conditions de rémunération et encore moins à la diminution de l’externalisation de l’activité.

[**RETOUR SOMMAIRE**](#SOMMAIRE)

[**RETOUR SOMMAIRE**](#SOMMAIRE)

Nouveau Modèle d’Activité Opérationnel du Marché des Clients Particuliers : organisation et ressources

(Pour avis)

**EXTERNALISATION MAINTENUE,**

**C'EST PLUS DE CONSEILLERS SANS STATUT**

5 ans après l’ouverture à la concurrence du marché des particuliers, la CGT constate sans grande surprise que la prévision initiale de la charge de travail n’est pas conforme avec la réalité d’aujourd’hui.

Nous avaient été annoncés :

* Une baisse du nombre de clients,
* Un gain de productivité lié au nouvel outil SIMM,
* Un déport d’une partie des appels vers les canaux automatisés.

Le constat est amer :

* Le contexte concurrentiel n’a pas permis une baisse significative du nombre de clients,
* La convergence de la productivité de SIMM vers celle du QE ne s’est pas réalisée,
* Les CRC absorbent 35 millions d’appels par an, soit 5 millions de plus que la prévision, dus en partie aux nouveaux appels générés par les canaux automatisés.

Ces points principaux posent la question du dimensionnement des effectifs à la Direction Commerce.

Aujourd’hui la Direction nous annonce une stabilisation des effectifs statutaires et une pérennisation de la sous-traitance.

La CGT rappelle son opposition farouche à l’utilisation des sous-traitants. Les forts taux de renouvellement de ces salariés précaires ne permettant pas d’atteindre la qualité attendue. La Direction ne pourra indéfiniment se réfugier derrière le label de responsabilité sociale en oubliant que la rémunération au SMIC de ces populations n'est pas à la hauteur de la reconnaissance du niveau de professionnalisme attendu par tous les conseillers, quels qu'ils soient.

La Direction Commerce a bien tentée d’utiliser tous les leviers disponibles (explosion du nombre d’intérimaires, sous-traitance, heures supplémentaires) afin de camoufler une erreur de calcul, voire de stratégie à moyen terme.

Nous savons bien que la Direction Commerce n’est pas seule dans le Groupe EDF. Pour autant, elle devrait imposer avec plus de force ses besoins, garants d’un fonctionnement pérenne. Elle est au moins forte d'une chose dans le groupe : elle est la porte d'entrée, la vitrine des clients du groupe et ne devrait pas hésiter à démontrer plus souvent l'évidente nécessité de son existence.

Pour changer de cap et sortir de cette vision tronquée, seuls les agents en se mobilisant, pourront peser sur leur avenir à Commerce, sur l'avenir de Commerce tout court.

Pour cela nous invitons tous les agents à profiter des mois de juillet et août pour débattre des formes d’actions appropriées que nous pourrions mettre en œuvre en septembre, si possible en intersyndicale.

Et ce ne sont pas les propositions de reclassement des postes de RE ou la création de conseillers experts qui nous détourneront de l'essentiel : le maintien de l'emploi statutaire.

Pour atteindre ce but, nous sommes prêts, avec les agents, à mettre sur la table toutes les pratiques actuelles de la relation-client pour que les contraintes de l'accueil soient prises en compte sans dégradation de leurs conditions de travail.

Pour cela nous invitons tous les agents à profiter des mois de juillet et août pour débattre des formes d’actions appropriées que nous pourrions mettre en œuvre en septembre, si possible en intersyndicale.

**RESULTATS DU VOTE POUR AVIS :**

* **POUR :**
* **CONTRE : 3 CFDT, 3 FO**
* **ABSTENTION : 4 CFE/CGC**
* **REFUS D’AVIS : 5 CGT**

La délégation CGT a refusé d’émettre un avis partant du principe qu’un avis ne peu être émis que si les élus sont éclairés. L’étude du dossier présenté par la Direction a soulevé de trop nombreuses zones d’ombre, qui ne nous permettent pas de nous positionner. En faisant ce constat, nous avons proposé à l’ensemble des l’organisation syndicale une résolution, ayant pour but d’identifier la charge de travail réelle sur les différents marchés (PART, PME PRO, GE).

Les Organisation Syndicales CFDT, CFE CGC et FO ont voté contre l’expertise.

Jusqu’à présent la Direction justifiait l’utilisation de la sous-traitance du fait des formations SIMM des agents statutaires. Désormais, elle acte la pérennisation du recours à la sous-traitance pour tous les appels dit « simple » de niveau 1.

Nous constatons avec stupeur que chaque modification de l’organisation du travail est l’occasion d’augmenter le curseur pour aller vers un modèle encore plus sous-traité.

**Seuls les agents peuvent collectivement inverser cette tendance.**

**La relation clientèle n’est pas qu’un cout c’est surtout une ressource pour satisfaire les besoins des clients et l’intérêt général via la Maîtrise de la Demande Energétique.**

[**RETOUR SOMMAIRE**](#SOMMAIRE)

[Arrêt du versement de l’indemnité forfaitaire mise en place pour les agents des boutiques EDF ne disposant pas de mode de restauration collective](#PROJET)

[(Pour information)](#PROJET)

Suite à un contrôle de l’URSSAF, la Direction dénonce le versement de l’indemnité forfaitaire pour les agents des boutiques qui est considérée comme étant un avantage en nature.

Il va être proposé aux organisations syndicales une négociation dont l’une des pistes pourrait être l’octroi de tickets-restaurants.

[**RETOUR SOMMAIRE**](#SOMMAIRE)

**Prochain Comité d’Etablissement**

***Le 19 Juillet 2012***