**Compte-rendu**

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

**du 18 octobre 2012**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Absente**  **excusée** |  |  |
| **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  **Absente excusée** | Franck BANNHOLTZER-2  **Absent excusé** |  |  |  |
| **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 ou Ctrl+clic pour un accès direct)**

[Déclaration CGT](#DECLARATION)

[Modèle d’activité DSI (pour avis)](#DSI)

[Projet ARPEGE (pour avis)](#ARPEGE)

[Organisation de la Direction Grands Comptes (pour avis)](#Grandcomptes)

[Projet Engagements Clients (pour info) : dossier confidentiel](#engagement)

[Analyse du projet de directive sur les concessions par le cabinet Levy (pour info)](#directive)

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

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

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

Déclaration CGT adressée à la Direction

L’information nous inonde, les informations nous submergent, mais que retenir de tout cela ? Comment prioriser les urgences parmi les urgences ?

La CGT compte dans ses rangs beaucoup de militants pour de multiples causes hors Commerce. Mais à chacun ses choix personnels, et à chacun son rôle : celui des élus de la CGT à la Direction Commerce est d’abord d’informer le Personnel sur les sujets qui peuvent ou qui doivent le préoccuper tout de suite, maintenant.

Le premier sujet de préoccupation est forcément celui qui est dans toutes les têtes : la crise. Et ne croyons pas que l’arrivée de la gauche au pouvoir soit forcément le remède à cette dernière. Les responsables sont connus : cette crise est celle du système bancaire et de la spéculation. Les salariés dont nous faisons tous partie n’ont pas à en payer le prix. Après l’avoir alimentée, il est inacceptable que nous soyons une fois de plus ceux qui compenseront sa perte !

Et si nous commencions par parler d’industrialisation. Ou plutôt de ré-industrialisation… Car en effet, le gouvernement actuel, comme le précédent d’ailleurs, se trouve face à un enjeu majeur, celui de la ré-industrialisation de notre pays. En quoi concerne-t-elle EDF SA ? Tout simplement parce que cette ré-industrialisation passe entre autres par une énergie à bas coût. Tout le contraire de ce que veut imposer la loi Nome votée sous le précédent gouvernement.

Une énergie à bas coût, c’est une vraie politique, vue dans sa globalité et non par le petit bout de la lorgnette, comme voudrait le faire croire nos détracteurs.

Il nous faut un vrai débat, basé sur celui de la transition énergétique. Car d’ici 2015, nos besoins en énergie vont augmenter alors que nos moyens de production pourraient baisser de façon considérable. Et la CGT pense que les énergies renouvelables ont toutes leur place dans cette transition, qu’elles peuvent être créatrices d’emplois. Mais les filières d’énergie ne doivent pas s’opposer, mais être complémentaires, surtout en matière d’emplois.

C’est pourquoi la ré-industrialisation touche au premier chef notre secteur car ne l’oublions pas, nous faisons partie des IEG : les **Industries** Electriques et Gazières. La politique aura donc sans aucun doute des conséquences sur nos emplois, nos vies, notre environnement.

Directe conséquence de cette politique : les tarifs progressifs de l’énergie.

Sur la forme, la CGT regrette l’élaboration d’un projet de loi sans que l’avis des associations de consommateurs et des organisations syndicales ait été préalablement recueilli. De plus, la multiplicité des critères qui seraient pris en compte (climat, isolation du logement, foyer, situation des occupants,…) ne sont pas connus des énergéticiens, et risque de mettre à mal la péréquation tarifaire et les tarifs réglementés. Veut-on en arriver à ce qui se passe pour les tarifs de l’eau ?

Les économies d’énergie sont certes nécessaires, mais ne peuvent se réduire au fameux « signal prix », qui touchera en premier lieu les plus modestes. Le débat doit porter les problématiques d’organisation de la société.

La mise en place d’un tarif progressif de l’énergie ne doit pas accompagner l’augmentation des prix, a fortiori quand on connaît les bénéfices dégagés par les entreprises du secteur.

En si l’on parle des bénéfices dégagés, pourquoi ne pas parler des évolutions en cours dans notre Direction ? Car même si elles sont en premier lieu soumises à la satisfaction client et aux évolutions de la société, elles sont également le résultat des contraintes exercées par « le Groupe ». Que vaut Commerce dans « le Groupe » ? Quel poids a notre Direction ?

Parmi ces évolutions, nous parviennent aujourd’hui entre autres Arpège et MAO. La CGT souhaite au travers de ces dossiers :

* la réintégration des Pros dans toutes les régions,
* un nouveau modèle d’activité de la relation-client, n’ayant jamais approuvé le modèle actuel.

Mais de façon prioritaire, la CGT souhaite qu’un nouveau collectif de travail puisse voir le jour. Celui-ci permettrait un certain partage des priorités et le parcours de chacun vers son épanouissement au travail.

Car seul le collectif est source d’épanouissement personnel. L’intérêt collectif n’est jamais la somme des intérêts individuels…

La CGT souhaite que dans le cadre des dossiers Arpège et MAO, l’encadrement soit un repère pour les agents et non l’outil de la désorganisation.

L’encadrement veut sans aucun doute être un repère de « facilitation » au travail, d’organisation optimum dans le but du bien-être des équipes, d’amélioration des process, et donc des conditions de travail. Il ne veut pas, et ne doit pas être le symbole de la casse des collectifs de travail et donc de celui des luttes.

Qu’il ne se méprenne pas, un collectif de luttes est utile à tous, agents et encadrants ! Chacun doit venir au travail pour s’y épanouir peu ou prou, et non pour y souffrir et attendre impatiemment le retour du soir à la maison.

ARPEGE est soumis à notre avis ce jour… Le seul souci de la CGT sera la mise en œuvre de ce dossier et le respect des valeurs portées par la CGT et qui sont sans doute partagées par bon nombre d’agents.

Comment se projeter dans son avenir proche avec si peu d’éléments à disposition ? Comment ensuite travailler en doutant de la pérennité de son travail, sachant que des prestataires en situation précaire travaillent sur son cœur de métier ?

Autant de questions, autant de réponses auxquelles la Direction DOIT répondre.

L’avenir de notre Direction, de nos métiers, se joue dans les tous prochains mois.

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

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

[Modèle](#HANDICAP) d’activité DSI (pour avis)

Le modèle d’activité DSI est en cohérence avec la présentation faite lors du CE de juin 2012.

Même si la volonté de ré-internaliser le travail est affiché, elle ne permettra pas de retrouver le ratio cible de 50/50 que la Direction s’était fixé.

La CGT se félicite de l’ambition d’augmentation des effectifs entre 2013 et 2015 (+ 25% de statutaires, via des embauches, soit 100 personnes).

La CGT réaffirme néanmoins que la variable d’ajustement doit être constituée des prestataires, et non d’agents statutaires en matière de traitement de la charge de travail !

Par ailleurs, la CGT souligne que les intérêts des uns ne sont pas forcément ceux des autres. L’objectif des entreprises qui fournissent les prestataires étant de conserver leur place le plus longtemps possible, la question se pose de leur réelle volonté d’efficacité.

Internaliser le travail permet de maitriser entièrement les outils et de réaliser des économies. Il faut que la Direction SI ait pour objectif de pérenniser les savoir-faire.

**VOTE :**

**Pour : 7 CFE/CGC, CFDT**

**Abstention : 8 CGT, FO**

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

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

[Projet](#STE) ARPEGE (pour avis)

Déclaration lue en séance :

Descriptions d’emploi et études de charge ont été les préalables énoncés dès les premiers échanges avec vous sur ce dossier. En effet, comment être en mesure de donner un avis éclairé sans ces deux éléments essentiels ?

Vous avez été bien embarrassés pour répondre à nos demandes… mais réponse fût donnée : descriptifs des postes actuels avant fusion des deux marchés et une d’étude de charge partielle uniquement axée sur la courbe des appels téléphoniques. A notre sens, une réponse donc peu satisfaisante.

Que nous dit le dossier Arpège à ce jour ?

- Qu’il manquera à terme 3 emplois au niveau national alors que la réorganisation initiale « Cap Commerce » dont faire partie ce dossier devait se faire à effectif constant,

- Que même si les services Recouvrement et Facturation se voit dotés respectivement de 39 et 28 postes supplémentaires, parce que vous y transférez une partie de la charge travail des RCGE, RCE et des PRO, cela ne sera pas suffisant à notre avis, compte tenu des déficits inhérent à la précédente réorganisation GEODE,

- Qu’en parallèle, compte tenu des transfert de charges vers Recouvrement et Facturation, c’est une diminution de 69 emplois de conseillers PME-PRO, et de 30 emplois sur RCGE,

- Qu’à ce jour, il n’y a aucun plan de formation précis pour les équipes de Recouvrement .

- Qu’un 9ème plateau externalisé va être créé pour effectuer les mêmes tâches que les agents statutaires. La CGT réaffirme que la relation-client doit être entièrement confié à des agents statutaires. Nous considérons que cette externalisation n’est que le début d’un processus de sous-traitance qui ne peut que nuire au déroulement de carrière à moyen terme des agents et que l’externalisation du cœur de métier ne peut pas permettre l’excellence relationnelle que l’entreprise prône dans ses publications.

Quant aux descriptifs de postes resservis à l’occasion de ce CE, ils ne sont pas assez précis pour aider nos collègues à se prononcer sur leur avenir.

Les entretiens d’affectation devraient se tenir avant la fin décembre, et vous vous êtes engagés à ne pas effectuer de mutations d’office tant que les agents n’auront pas pu se prononcer en toute connaissance de cause, c’est-à-dire une fois après avoir pris connaissance des descriptifs définitifs de leur emploi qui devrait leur parvenir courant décembre.

Vous vous êtes engagés dans le cas où un agent estimerait ne pas se reconnaître dans le poste dans lequel il s’est projeté à lui permettre de revenir sur son choix d’affectation.

Nous vous demandons aussi que les situations individuelles des agents soient examinées pendant une période de 5 ans pour vérifier que la réorganisation ARPEGE n’a pas nui à leur déroulement de carrière. Si des effets négatifs étaient constatés, un volume d’avancement au choix supplémentaire et spécifique leur soit réservé.

Pour nous, les agents ne doivent pas être la variable d’ajustement des réorganisations permanentes. A ce titre, quelque soit l’accord sur les conditions de travail qui sera négocié après la mise en place du dossier ARPEGE, nous considérons que chaque agent devra conserver ses horaires précédents si il le souhaite, jusqu’à ce qu’il change d’emploi. Si tel n’étais pas le cas, nous serions aux côtés des agents pour faire valoir leur bon droit.

Mais malgré ses précautions élémentaires qui peuvent sembler « protéger » un tant soit peu l’avenir individuel des agents, la CGT votera CONTRE ce projet sur 3 raisons essentielles :

- le refus du 9ème plateau externalisé,

- les études de charge incomplètes, ou inexistantes selon les régions,

- des descriptifs de poste non mis à jour dans le cadre de la réorganisation.

En tout état de cause, nous attendons de vous des éléments beaucoup plus précis en vue du CE du mois de Décembre prochain. Ainsi qu’une étude d’impact de la filière CHSCT sur les conditions de travail des agents impactés par la réorganisation. Un avis motivé de notre organisation en décembre est à ce prix là.

Pour la CGT, c’est dans le collectif que les individus progressent, tant sur leurs droits que sur leur conditions de travail, et non l’inverse. C’est pour cela que nous appellerons les agents à se réunir avant le mois de décembre pour se forger un avis collectif sur ce dossier.

**VOTE :**

**Contre : 11 CGT, FO, CFDT**

**Abstention : 4 CFE/CGC**

**Commentaires après la séance :**

En tout état de cause, que ce soit sur les conditions de travail, l’emploi, le volet social et le temps de travail, si les discutions ne permettaient pas de satisfaire les revendications et les besoins des agents un appel à l’action deviendrait nécessaire car il vaut mieux agir que subir.

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

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

[Organisation](#ALTERNANCE) de la Direction Grands Comptes (pour avis)

L’organisation devrait permettre à la Direction Grands Comptes d’être plus réactive dans un contexte concurrentiel. Nous espérons que cela sera effectivement le cas, en tout état de cause, les résultats de fin d’année et ceux du début de l’année 2013 devrais permettre de confirmer cette affirmation.

Quant aux modifications de sites, cela touche essentiellement Poitiers et Tours et le traitement des quelques cas individuels devra se faire avec tout le respect possible. Là aussi, nous serons vigilants et à l’écoute des agents concernés si les choses ne se passaient pas au mieux de leurs intérêts.

**VOTE :**

**Contre : 10 CFE/CGC, CFDT, FO**

**Abstention : 5 CGT**

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

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

[Projet](#RESULTATS) Engagements Clients (pour info) : dossier confidentiel

La Direction nous a présenté le Projet Engagements Clients, qui aura au moins eu le mérite de rajeunir nombre d’entre nous d’une vingtaine d’années, nous ramenant à l’époque de la Garantie des Services.

Néanmoins, la Direction vous en réserve l’exclusivité : à partir du 22 octobre, cette charte sera déployée auprès des managers, puis des agents.

Son but est de rétablir le contact avec les clients au travers de plusieurs engagements, et ceci dans le but de regagner ou préserver la confiance qu’ils nous accordent, tout en améliorant notre image.

Une seule certitude : cette charte ne surprendra personne par son contenu, elle ne fait que reprendre ce que les conseillers font déjà quotidiennement.

Nous vous laisserons juger sur pièce lorsque la Direction vous la présentera.

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

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

Analyse du projet de directive sur les concessions par le cabinet LEVY (pour info)

Expertise présenté par maitre Tanguy SALAÜN du cabinet LEVY

Expert CGT : Pierre Guelman (Directeur Concessions Partenariats Communication à la DCT)

Les élus du CE Commerce n’ont pas demandé cette analyse en vain.

Le point fait ce jour par le cabinet LEVY permet une meilleure compréhension des enjeux de la directive européenne qui touche les concessions, celle-ci n’étant pas encore adoptée.

Les échanges ont permis de pointer les conséquences que pourrait avoir l’application de la directive sur la direction commerce et ses agents. En effet, la remise en cause des concessions entraine à la fois la remise en cause de l’exploitation du réseau mais aussi la fourniture du tarif associé à son périmètre. Par tarif, nous entendons le tarif réglementé de vente appelé communément aujourd’hui tarif bleu.

Ce serait à la fois la remise en cause de la péréquation tarifaire nationale, chaque concession pourrait avoir un prix différent comme pour l’eau aujourd’hui.

Chaque agent de la direction Commerce est à même de comprendre que si ce scénario été appliqué, le nombre d’emploi dans notre direction serait immédiatement remis en cause du fait de la perte de concession par EDF. Certes, à ce jour, nous n’en sommes pas encore là, des amendements ont été déposés modifiant le sens de cette directive, le parlement européen ne l’a pas encore étudié. Cette directive de la commission européenne peut être encore abandonnée ou modifiée, préservant le modèle français.

Compte tenu de l’importance de ce dossier, nous vous tiendrons informés régulièrement de son évolution.

Si ce sujet vous intéresse en détail, les élus CGT peuvent organiser sur ce sujet des réunions d’information du personnel sur votre site de travail.

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

**Prochain Comité d’Etablissement**

***Le 23 Novembre 2012***

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