**Compte-rendu**

**des Comités d’Etablissement de la Direction Commerce**

**13 et 14 Septembre 2012**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **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)

[Résolution votée par les membres élus du CE, suite à l’annonce faite ce jour par le président François Hollande à l’ouverture de la conférence environnementale](#resolution)

[Bilan Commerce à mi-année 2012 de l’Accord Handicap](#HANDICAP)

[(Pour information)](#HANDICAP)

[Situation Trimestrielle de l’Emploi - (Pour avis)](#STE)

[Restitution de l’Expertise sur l’Alternance à Commerce](#ALTERNANCE)

[(Pour information)](#ALTERNANCE)

[Résultats DMCP -(Pour information)](#RESULTATS)

[Prestations Externes dans le Modèle d’Activité du Marché Entreprises et Professionnels - (Pour avis)](#MAO)

[Programme Arpège - Suite des CE des 22 mars, 24 mai et 19 juillet 2012 -(Pour information)](#ARPEGE)

[DSI Commerce : Contact 14 - (Pour information)](#DSI)

[Les revendications CGT lors du CE](#_Les_revendications_CGT)

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

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

Déclaration CGT adressée à la Direction

François Brottes vient de présenter les contours du projet de loi instaurant des tarifications progressives par paliers de consommation pour le gaz et l’électricité, progressivité qui pourrait être étendue à d’autres sources d’énergie (fioul, GPL, bois de chauffage) ainsi qu’à l’eau. Pour la CGT, l’accès de tous aux droits fondamentaux, dont l’eau et l’énergie, doit être garanti et organisé par la puissance publique tout comme doit être préservée et renforcée la tarification nationale et régulée. La CGT partage la préoccupation d’alléger la facture d’électricité et de gaz pour les ménages modestes et l’objectif d’économiser l’énergie. Mais il ne faut pas que ce dispositif soit l’occasion d’instaurer un prélèvement supplémentaire sur la consommation de gaz et d’électricité.

Sur la forme, nous regrettons l’élaboration d’un projet de loi sans que l’avis des associations de consommateurs et des organisations syndicales n’ait été préalablement recueilli. D’autre part, la multiplicité des critères à prendre en compte (climat, isolation du logement, nombre de personnes au foyer, situation des occupants …), - qui ne sont par ailleurs pas connus des énergéticiens, - risque de conduire à l’instauration un système extrêmement complexe et à la mise à mal de la péréquation tarifaire et des tarifs réglementés. Il n’est pas certain que la notion de foyer fiscal corresponde à la notion de ménages aux sens de l’abonnement au gaz ou à l’électricité. Il apparait de même dangereux de différencier le prix de l’énergie en fonction de la zone géographique. Veut-on en arriver à la situation que nous connaissons à propos des tarifs de l’eau ? Si le droit à l’énergie constitue un droit fondamental, alors l’accès égal à tous doit être garanti. Dans le cas inverse, c’est la notion même de service public qui est remise en cause.

La CGT estime que les orientations doivent viser une articulation entre l’effectivité de l’accès de tous à l’énergie et à l’eau avec la nécessaire préservation des ressources naturelles. Elle considère également indispensable d’asseoir cette réflexion sur une vision prospective d’un habitat plus économe ainsi que sur une approche globale des besoins et des ressources des ménages. Si nous pensons qu’il est nécessaire d’engager des actions d’économie d’énergie, celles-ci concernent en premier lieu l’organisation de la société : transports collectifs, urbanisme, isolation des habitats, relocalisation de productions.

Les économies individuelles sont certes nécessaires mais ne peuvent s’obtenir uniquement au travers du fameux « signal prix » qui conduit en général à des restrictions pour les plus modestes qui ne sont pas maîtres de leurs consommations. La mise en place d’un tarif progressif pour l’électricité et le gaz ne doit pas être l’accompagnement pour une augmentation générale des prix de l’énergie, d’autant plus que les entreprises du secteur dégagent des bénéfices.

Pour la CGT, les constats relevés par l’INSEE, le Médiateur de l’Energie et par l’Agence Nationale de l’Habitat sur la précarité énergétique, appellent un ensemble de mesures, sociales et environnementales, d’urgence et de long terme qui ne semblent pas intégrées dans le projet gouvernemental.

Pour répondre à cette urgence, des mesures immédiates doivent être prises, sachant que la meilleure réponse sur le long terme passe par une revalorisation du pouvoir d’achat et l’instauration d’une réelle justice fiscale :

- Stopper les coupures (Gaz – électricité - eau) inappropriées. Cela induit une intervention renforcée des salariés des entreprises distributrices à même de juger du « bien fondé » de la coupure,

- Elargir les tarifs sociaux (le seuil de la CMU est insuffisant) avec un déclenchement automatique de l’obtention de ces tarifs

- Dégager des moyens pour la rénovation thermique des logements et obliger les propriétaires bailleurs à effectuer ces investissements,

- Intervenir sur la fixation des tarifs nationaux et réguliers (la CGT propose que les tarifs soient fixés de manière transparente par une commission regroupant élus, organisations syndicales et associations de consommateurs),

- Mettre en place un pôle public de l’énergie pour lutter contre la dérèglementation du secteur qui conduit à une hausse généralisée des prix.

La CGT estime que les deux conférences gouvernementales organisées, l’une les 14 et 15 septembre 2012 portant sur les questions environnementales, la seconde les 12 et 13 novembre consacrée à la lutte contre la pauvreté et les exclusions peuvent judicieusement être mises à profit pour dégager des orientations conjoncturelles et structurelles à partir d’un diagnostic partagé et d’objectifs ambitieux de maîtrise de la facture énergétique.

Devant tous les mensonges et attaques utilisés par ceux qui veulent détruire EDF sous de faux prétextes :

* le tarif à tranche serait la réponse pour l’économie d’énergie
* le tarif à tranche répondrait à des difficultés sociales
* l’électricité ne serait pas une énergie propre
* la production nucléaire est la plus dangereuse

il est de votre et de notre responsabilité d’y répondre.

Pour cela, vous disposez d’une force incontestable : l’ensemble des salariés statutaires de Commerce. La Direction du Groupe étant frileuse dans l’utilisation des médias pour contrer les nombreuses attaques de nos pourvoyeurs, nous vous rappelons que tous les Conseillers et Commerciaux, quel que soit le marché, sont les premiers interlocuteurs et représentants de notre industrie auprès des millions d’usagers avec lesquels nous avons un contact, quelqu’un soit la forme. Ils peuvent donc, de ce fait, être les premiers défenseurs du bien fondé du mix énergétique et complémentaire de nos moyens de production 100% publics et sécurisés. Pour cela, il faut que tous les Commerciaux et Conseillers aient les connaissances, les compétences, et finalement la conviction, nécessaires pour informer et convaincre les usagers de l’intérêt d’avoir à leur disposition une industrie de haute qualité qui respecte l’environnement et maîtrise les coûts de production. Pour atteindre cet objectif, charge à la Direction de faire découvrir nos moyens de production puis d’initier un échange sur ce sujet dans la relation client, aux dépends de la vente de services qui ne sert pas à convaincre les usagers de l’intérêt d’avoir à leur disposition cette grande Entreprise Publique qu’est EDF. Vous pourriez d’ailleurs donner une excellente image en faisant publicité du fait que nos Conseillers, dans l’intérêt du Service Public, ne sont pas rémunérés sur la vente, ce qui se fait déjà dans certaines Entreprises.

**Pour votre information, voici la vidéo (durée 1h30) sur la question du coût réel de l’énergie exposé par Jean Marc JANCOVICI devant la commission d’enquête sénatoriale : cette vidéo est disponible en cliquant dans ce cadre.**



Evidement, ce n’est pas la politique d’externalisation de la relation client que vous avez mise en place qui peut y répondre car ces salariés n’ont aucun intérêt à s’impliquer dans la défense d’une Entreprise à laquelle ils n’appartiennent pas. L’image qu’ils peuvent en avoir est celle d’un donneur d’ordre dont le seul intérêt est de leur faire faire une activité à moindre coût. Encore là, si vous ré-internalisiez la relation client, non seulement vous auriez de plus grands défenseurs de notre Entreprise mais en plus, vous pourriez utiliser cette politique en communiquant sur le fait que l’Entreprise Publique EDF assure sa relation client par des Agents EDF, sans chercher à exploiter des plateaux téléphoniques externes dont nos concitoyens ont une image plutôt négative.

Si vous voulez réellement défendre notre Entreprise contre les différentes attaques externes et que vous répondiez favorablement à notre proposition, la CGT s’investirait évidement pleinement dans cette démarche. D’ores et déjà, la CGT s’est investit dans l’organisation du forum « **Energie, impact des appels d'offre des collectivités locales sur la fourniture, en opposition aux intérêts de l'ensemble des citoyens, par la remise en cause de la péréquation tarifaire.**  » et **« tarif progressif »**.

Pour terminer, nous vous rappelons que chaque client est un acteur de la politique qui sera mise en place par les gouvernements successifs.



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

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

Résolution votée par les membres élus du CE, suite à l’annonce faite ce jour par le président François Hollande à l’ouverture de la conférence environnementale

Résolution :

Aujourd’hui 14 septembre 2012, les membres élus du Comité d’Etablissement expriment leur étonnement et leur désaccord profond sur la fermeture de la centrale nucléaire de Fessenheim en 2016, annonce faite ce jour par le président François Hollande à l’ouverture de la conférence environnementale.

Pour : 12 CGT, CFE-CGC, FO

Abstention : 3 CFDT

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

Bilan Commerce à mi-année 2012 de l’Accord Handicapés

(Pour information)

Le bilan à mi-année présenté ce jour est tout aussi séduisant à la lecture que peut l'être l'Accord Handicap. Mais tout comme lui, il n'est pas le reflet du quotidien vécu tant par les travailleurs handicapés que par leurs collègues.

Par exemple :

* Des correspondants Handicap Régionaux sont sensés exister et avoir de ce fait les moyens de leur mission. Combien de travailleurs handicapés connaissent leur correspondant ? Et même parfois, combien même connaissent l'existence de l'Accord d'EDF SA ?
* De même, on sent dans le dossier une volonté de sensibiliser chacun, dont les managers, à la problématique du handicap. Mais pour aller au bout de cette ambition, cette formation de sensibilisation devrait faire partie du socle de formation obligatoire à chaque manager. Qu'est-il prévu à cet effet ?
* Quant à l'adaptation des postes, elle peut être réelle dans certaines situations de handicap, mais peut aussi s'avérer extrêmement lente et surtout non-anticipée lors de l'arrivée de certains collègues. Ceux-ci se sentent alors marginalisés alors qu'ils ne souhaitent qu'une chose : trouver leur juste place dans l'entreprise.
* Dernier exemple sur un sujet très sensible pour tous, et a fortiori pour nos collègues travailleurs handicapés : le dispositif des parcours professionnels nous semble très peu mise en place, voire inexistant. Qui en a la charge dans chaque région ? Comment fonctionne le dispositif visant à vérifier la non-discrimination de ces travailleurs ? Quel retour en est fait dans les instances ad-hoc ?

Pour terminer, la CGT demande que les nouveaux embauchés en situation de handicap puissent être suivis, durant une période au minimum égale à celle du stage, par un groupe leur étant dédié au niveau d’EDF. Ce groupe devra être constitué de personnes des services RH, de médecins, et des différentes OS. Cela permettrait de s’assurer que d’autres possibilités soient offertes aux travailleurs handicapés dans le cas où ces salariés ne répondent pas aux critères de la Direction concernée. Nous pourrions ainsi éviter par exemple, que des membres de Commission Secondaires aient à donner un avis sur la non-titularisation de stagiaires, leurs compétences ne leur permettant pas d’émettre un avis sur des dossiers liés à des problèmes purement médicaux.

D’autre part, ce groupe de suivi pourrait s’assurer que l’ensemble du groupe s’investisse pour :

* proposer des postes dans les différentes Entreprises,
* prévoir des formations adaptées pour les recevoir dans de bonnes conditions,
* s’assurer du suivi des parcours professionnels.

Cette proposition déjà faite par la CGT auprès de notre Direction semblait avoir eu une écoute attentive, entre autres par M. Molina (DRH Commerce). Ses nouvelles fonctions au sein du groupe pourraient lui permettre de faire avancer ce dossier, s’appuyant sur son expérience à Commerce.

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

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

Situation Trimestrielle de l’Emploi

(2ème Trimestre 2012)

(Pour avis)

Le point d’étape qui nous est présenté pour avis est en ligne avec le cap que la direction s’est fixé.

Pour la CGT, la situation trimestrielle de l’emploi est incomplète car elle ne prend pas en compte l’utilisation des contrats des sous traitant. Ce dossier donne donc une vision partielle de la situation réelle.

Nous constatons que l’effectif statutaire en CDI augmente de 80 agents comparé à l’année précédente ce qui porte à 11767 agents dans notre direction.

Le nombre d’intérim est en baisse avec 1090 intérim contre 1225 il y a un an. Moins d’intérimaire et un volume d’heure en baisse : 121 heures mensuelles travaillées sur le deuxième trimestre contre 127 heures il y a un an. Ces analyses sont à nuancer car durant les 5 premiers mois de l’année, le nombre d’intérim dans nos effectifs était plus important qu’en 2011 alors qu’une politique de résorption a été mise en place. Rappelons que les contrats intérim ne doivent pas être utilisés tout au long de l’année, pourtant notre direction semble avoir des difficultés à descendre son seuil d’utilisation sur Juin, les intérims représentent 10% des effectifs.

Pour conclure, le dossier de la situation trimestrielle de l’emploi permet de faire un point d’étape mais l’anticipation des recrutements reste incertaine, prenons le point de passage de 2017 avec les départ en inactivité des salariés remplissant les conditions nécessaires à un départ anticipé pour ceux ayant 3 enfants ou plus avec 15 ans d’ancienneté dans les Industries Electriques et Gazière avant que cette possibilité disparaisse, combien de salariés vont faire le choix de la mise en inactivité ? Avec un ralentissement des départs en retraite sur ce début d’année et le manque de visibilité, la direction doit espérer que la charge de travail n’explose pas car nous nous retrouverions au pied du mur.

La CGT restera vigilante sur ce dossier ainsi que sur le contexte dans lequel il s’inscrit.

**RESULTATS DU VOTE POUR AVIS :**

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

Nous vous proposons à chaque compte rendu un focus sur la situation des emplois à Commerce.

**ZOOM SUR LES CDI STATUTAIRES :**

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

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

Restitution de l’Expertise sur l’Alternance à la Direction Commerce

(Pour information)

**L’alternance en détail, retour sur l’expertise réalisée par Sémaphore**

Les élus CGT du CE COMMERCE ont demandé une expertise afin d’obtenir un état réel et objectif de ce qu’est l’alternance dans notre direction. Voici notre analyse suite à la présentation du rapport final du cabinet Sémaphore.

Un constat très positif pour notre direction, qui a mis en œuvre l’accord DEFI et l’accord Formation, avec 95% des alternants sondés qui estiment avoir été bien intégré dans l’entreprise.

Le poids de la direction Commerce au sein d’EDF SA est très important en matière d’alternance car elle représente 26 % des recrutements d’apprentis et 46 % des contrats de professionnalisation.

**L’expertise pointe pour autant des points de progrès et des iniquités à régler d’urgence.**

Nous notons par exemple le manque d’échange de bonnes pratiques interrégional notamment sur la généralisation du « parcours d’intégration » pratiqué dans certains services ; le temps de « doublons » entre ancien et nouvel alternant pour passer le témoin ; l’organisation de groupe de partage d’expérience entre tuteurs…

Les alternants semblent être mieux intégrés dans les CRC que dans les autres services. Les plateaux constitueraient un terrain plus favorable à l’intégration au collectif de travail ce qui mérite d’être souligné. L’amélioration de l’intégration passe sans doute par la mise en œuvre du livret de l’alternant (25% ne l’ont pas encore) et du livret du tuteur (1 tuteur sur 2 connait l’existence de ce livret).

Pour autant, 14% des alternants sondés sont insatisfait des activités dont ils ont la charge et 85% les trouvent « répétitives », d’autres nous remontent que leurs compétences sont parfois sous utilisées (et 9% estiment être sous chargés de travail).

L’expertise pointe un manque de formation sur certain sujet, des réflexions sont à menées par exemple sur les difficultés dans la langue écrite qui parfois pénalise l’alternant (retrait d’une activité de BO). Nous notons aussi le manque d’information sur les objectifs de recrutement lors des entretiens de sélection des alternants.

Les tuteurs sont, *sans surprise pour nous*, force de proposition : certains ont mis en place des « plans d’action » pour aider leurs alternants à reprendre pied à l’école par exemple. Mais dans d’autres cas, le tuteur n’est pas dans la même équipe que son alternant, il est parfois même dans un autre bâtiment : ces pratiques doivent cesser car elles ne satisfont personne. Il en est de même pour les équipes dites « fantômes » qui sont gérées comme des équipes lambda dont le but est tourné vers l’atteinte des objectifs du CRC plus que vers l’accompagnement des alternants.

L’expertise pointe le besoin pour chaque tuteur de disposer d’un temps (réel et planifié) de 2h par semaine sur les 6 premiers mois puis de 1h par semaine jusqu’à la fin du tutorat. Nous attendons un engagement de la direction, les heures de tutorat ne doivent plus passer en reliquat de la planification, la direction doit valoriser l’engagement des agents en « gravant dans le marbre » ces heures.

Le tutorat devrait être réellement mis en valeur par l’entreprise et valorisé dans le cadre de l’EAP, il devrait aussi être suivi et faire l’objet d’un échange régulier avec le manager afin que ce dernier apporte tout son aide ou programme des formations le cas échéant. Le tutorat étant souvent une étape clé dans la carrière des agents.

Nous notons que les alternants mettent en lien le temps de logue et le temps de travail. Un rappel doit être initié pour expliquer le temps de travail et où comment et fini une journée de travail.

Une question est laissée en suspend : ne faudrait-il pas à EDF réduire les inégalités entre les alternants, notamment en matière de rémunération et de congés\* ? Dès lors que les alternants, qu’ils soient apprentis ou en contrat de professionnalisation, sont placés dans la même situation de fait et que les pratiques RH gomment les éléments différenciant ces contrats. Une réponse concrète doit être apportée par notre direction.

L’étude souligne aussi le manque de suivi du RH dû à un déficit d’effectif : les managers demandent de disposer d’un appui RH plus fort lors de la phase de sélection de l’alternant, d’un RH qui ai plus de temps pour sélectionner correctement les candidatures transmises au terrain. Ils demandent aussi une présence renforcée pour accompagner les tuteurs. Cette carence RH en moyen humain est relevée aussi au niveau du groupe via la grande enquête réalisée auprès des tuteurs. Les RH font ce qu’ils peuvent avec les moyens alloués et tout le monde s’accorde sur le manque d’effectif alors quelle solution ?

La CGT demande que s’ouvre une négociation collective sur l’alternance à Commerce.

Enfin nous rappelons à tous que les élus CGT sont à votre écoute et disposition pour répondre à toutes questions ou traiter toute situation. Nous resterons force de proposition pour faire avancer les droits et bonnes pratiques afin que l’alternance à Commerce soit la référence à EDF SA.

[Vous pouvez consulter l’expertise Alternance disponible en cliquant sur ce lien](Notes://APP351B/C1257558005190C1/6A6150E3BD566996C1256B8700549496/F9A162B09D7708B4C1257A7900345D18).

***(\*= 30 jours pour les apprentis auxquels s’ajoutent 5 jours pour les révisions, contre 27 jours pour les contrats de professionnalisation)***

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

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

Résultats DMCP

(Pour information)

La CGT explique à la direction que les conseillers sont jugés sur des retards de logue, mais qu’en aucun cas, le système actuel ne comptabilise les dépassements.

Avant d’exiger une prise de décision de la part de la Direction, nous nous sommes assurés que cette demande soit réalisable informatiquement et ce en terme d’équité afin d’apporter aux conseillers un support supplémentaire dans le cadre de ses entretiens, car il n’est pas normal que la Direction ne sache mettre en exergue que les points négatifs, sans prendre en compte l’investissement postérieur.

Attention, nous précisons bien évidement que notre demande ne consiste pas à autoriser des retards réguliers et récurrents, mais simplement à permettre au conseiller et à la Direction d’avoir une vision supplémentaire en terme d’équité.

La Direction a souligné l’importance de l’équité, mais ne s’est pas engagée à valider notre demande en séance. Nous n’hésiterons pas à réitérer cette demande, si celle-ci n’était pas suivie d’effets.

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

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

Prestations Externes dans le Modèle d’Activité du Marché Entreprises et Professionnels

(Pour avis)

120 Externes chez Docapost dans le segment Entreprise pour réponde à 30% de l’activité RCE, plus 20 externes pour s’occuper des raccordements provisoires. A cela s’ajoute encore 30 positions supplémentaires chez Coriolis pour répondre aux clients Prof.

Vous comptez continuer d’utiliser ces prestataires pour créer votre 9ème plateau Pro et prendre une partie des activités des ATEC. Nous ne remettons pas en cause les compétences de ces sous-traitants mais nous défendons toujours l’idée que des activités pérennes doivent être faites par des agents statutaires car vous créez ainsi des salariés de différents niveaux sociaux, ce que vous confirmez dans le dossier en démontrant que le coût des prestataires est de 21% moins cher.

C’est évidement sur le dos de la rémunération et des conditions de travail des salariés que ces boites de sous-traitant font leurs bénéfices.

Vous aurez bien compris que nous sommes donc opposés à la création de votre plateau externe.

Pour cette raison, même si votre réforme répond en partie à notre revendication de traiter les Pro en région, nous ne répondrons pas favorablement à ce dossier. Nous craignons d’ailleurs que l’externalisation s’amplifie au cours du temps sous le prétexte permanent de diminuer les coûts commerciaux.

**RESULTATS DU VOTE POUR AVIS :**

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

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

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

Programme Arpège - Suite des CE des 22 mars, 24 mai et 19 juillet 2012

(Pour information) :

● Stratégie de déploiement

● Projet régionaux : organisation et dimensionnement

● Accompagnement Social

Nous avons interpellé la Direction sur le ressenti et la perception des agents concernés par la transformation du marché Entreprises et professionnels ainsi que le déploiement de la nouvelle organisation impulsé par la mise en place d’**ARPEGE**.

Depuis plusieurs mois, les agents sont en attente de connaître leur devenir. Pendant ce temps, ils ont tout entendu : changement de locaux, basculement PART, changement d’outil informatique, suppression de leur poste…

De fait l’inquiétude est grandissante, les Acteurs des services concernés connaissant bien l’entreprise, redoutent une prise de décision du jour au lendemain, avec un changement précipité et un besoin de tout mettre en œuvre rapidement…

Pour bon nombre, après avoir vécu énormément de changements ils sont en droit aujourd’hui de se poser la question du sens donné à cette nouvelle réorganisation.

A ce jour, dans les régions où les CRC PRO sont existants ; les agents qui devront basculer sur le marché des Particuliers ont un sentiment de recul, de perte de compétence…

A l’inverse, sur les régions où les CRC PRO sont inexistants ; la création des équipes PME PRO est un réel tremplin pour les agents du marché des Particuliers qui basculeront sur ces équipes puisqu’ils on un sentiment de valorisation, de monté en compétence…

D’un côté un sentiment de perte de compétence et de l’autre un sentiment de monté en compétence.

Nous avons précisé à la Direction, que c’était à elle de mettre tout en œuvre pour valoriser l’activité des particuliers.

Les semaines qui arrivent sont déterminantes pour enfin redonner du sens à nos métiers de services.

Les formations envisagées pour mener à bien ce projet sont lourdes, l’investissement personnel des agents considérable.

Nous attendons de la Direction, une reconnaissance du dévouement des agents, toute la transparence concernant les garanties de réussites du projet, une étude de charge régionale par portefeuilles, l’adéquation de l’équilibre charges / ressources, et l’agrégation des temps unitaires ayant servit au dimensionnement du marché entreprise / Professionnel en région.

De surcroit, il va de fait que le volet social d’une telle réorganisation ne puisse passer que par la reconnaissance du travail déjà accompli ainsi que l’attention portée au déroulement de carrière des agents qui subissent ces profonds changements.

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

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

DSI Commerce : Contact 14

(Pour information)

**CONTACTS 14 :**

**LE TOP DE LA TECHNOLOGIE TELEPHONIQUE**

**MAIS PAS DE « BIG BORTHER » POUR LES AGENTS !**

La Direction présente aujourd’hui pour information un nouveau projet d'amélioration du système de téléphonie gérant la Relation Client, en vue d'en réduire les coûts et d'en améliorer l'utilisation tant pour les conseillers que pour nos clients.

Le dossier présenté s’articule sur deux axes principaux :

* Une ré-internalisation de la gestion de tous les flux de contacts de nos clients, quelque soit leur origine, permettant ainsi des ajustements rapides pour améliorer l'accessibilité à nos clients, et des remontées de données clients sans passer par l'opérateur,
* Une mise en place d’un nouveau bandeau téléphonique permettant de mieux gérer les différents canaux de contact de nos clients (téléphone, mail, sms, fax…) et d’apporter de nouveaux moyens de contact sortant, comme le SMS par exemple.

Pour la CGT, l’amélioration des systèmes d’information est nécessaire pour s’adapter aux futures mutations technologiques et aux nouvelles habitudes de nos clients pour nous contacter.

Néanmoins, nous avons identifié un point de vigilance important selon nous : cette adaptation nécessaire permettra-t-elle d'améliorer les conditions de travail des agents, quelque soit leur collège d'appartenance ?

Le dossier présenté a été rédigé par la Direction des Systèmes d’Information. Il revêt donc un caractère technique.

Mais au milieu des termes purement techniques se sont glissés quelques éléments – involontaires ? - indiquant le contexte d'utilisation possible qui ne nous a pas échappé. Le spectre de Sonates rôde, la Direction doit en être consciente, tout comme elle doit savoir que la CGT sera extrêmement vigilante sur la mise en œuvre de cet outil si celui-ci devait être choisi.

Ce dossier est technique, la CGT ne se s’exprimera bien évidemment que sur cet aspect, mais nous invitons cependant la Direction a être plus attentive dans les rédactions à venir.

Nous resterons réactifs sur ce dossier et sommes prêts à rencontrer la Direction pour faire de Contacts 14 un outil et non une arme de dégradation des conditions de travail.

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

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

Les revendications CGT lors du CE

En conclusion, la CGT a émis quatre revendications supplémentaires :

* Les log au-delà du temps planifiés doivent être pris en compte, il n’y a pas de raison que la Direction utilise à charge uniquement les retards. Les agents n’ont pas que des devoirs, ils aussi des droits.
* Les médecins doivent faire une étude comparative sur l’impact de l’accord condition de travail, afin de s’assurer que celui-ci ai porté ses fruits.
* Durant chaque période de crise, tous les conseillers doivent être logés à la même enseigne, par conséquent, temps uniforme de log, ne faire que des appels courts et reporter les accompagnements.
* Tous les commerciaux et conseillers doivent être formés pour connaître tous les impacts des réformes gouvernementales afin d’avoir les outils nécessaires pour porter la défense éclairée de leur entreprise auprès de tous les clients.

**Prochain Comité d’Etablissement**

***Le 18 Octobre 2012***

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