



**DIRECTION
COMMERCE**

Compte-rendu du Comité d'Etablissement du 19 juin 2014

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 LETTRON
Collège Maîtrise	Collège Maîtrise	Collège Maîtrise	Collège Maîtrise	Représentant syndical CGT
Région Ile-de-France	Région Ile-de-France	Région Est	Région Nord-Ouest	
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 générale	2
Résultats DMCTS	6
Bilan de la formation en alternance 2013 et perspectives 2014 (pour avis)	8
Rapport de situation comparée entre hommes et femmes de la Direction Commerce pour l'année 2013 (pour avis)	10
Orientations générales de la formation 2015-2017 (pour avis)	12
Canal Physique du marché des Particuliers : Bilan 2013 et évolutions 2014-2016 (pour avis)	14
REX Arpège (pour information)	18

*Prochain Comité
d'Etablissement
le 17 juillet 2014*

Déclaration générale



L'énergie du service public

La défense du service public et sa remise en cause sont des thèmes récurrents du débat politique. La difficulté est que le périmètre de cette notion est variable dans le temps et dépend de la définition qu'en ont la population et le pouvoir politique à un moment donné.

L'expression « service public » désigne deux éléments différents : une mission, qui est une activité d'intérêt général, et un mode d'organisation consistant à prendre en charge ces activités d'intérêt général par des personnes publiques (État, collectivités territoriales, établissements publics) ou privées (mais sous contrôle public).

Le service public remplit quatre fonctions principales :

- 1) Celles dont les finalités sont l'ordre et la régulation (la défense nationale, la justice, la protection civile,...),
- 2) Celles ayant pour but la protection sociale et sanitaire (Sécurité sociale, service public hospitalier...),
- 3) Celles à vocation éducative et culturelle (enseignement, recherche,...)
- 4) Et celles à caractère économique (transport, postes, télécommunication, énergies,...)

Le régime juridique du service public est organisé autour de trois grands principes.

Le premier est celui de la **continuité du service public**. Il constitue un des aspects de la continuité de l'État et a été qualifié de principe constitutionnel par le Conseil constitutionnel (1979). Il repose sur la nécessité de répondre aux besoins d'intérêt général sans interruption. Cependant, selon les services, la notion de continuité n'a pas le même contenu (permanence totale pour les urgences hospitalières, horaires prévus pour d'autres). La jurisprudence du Conseil d'État est très précise sur cette exigence : est ainsi condamné un service qui ne respecte pas les heures d'ouverture annoncées (ouverture tardive, fermeture hâtive). Toutefois, ce principe de continuité doit s'accommoder du principe, constitutionnel lui aussi, du droit de grève. La plupart des agents des services publics disposent de ce droit, à l'exception de certaines catégories pour lesquelles la grève est interdite (policiers, militaires...) ou limitée par un service minimum (transports, télévision et radio...).

Le deuxième principe est celui de **l'égalité devant le service public**, lui aussi principe à valeur constitutionnelle. Ce principe général d'égalité de tous devant la loi est proclamé par la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789. Il signifie que toute personne a un droit égal à l'accès au service, participe de manière égale aux charges financières résultant du service (égalité tarifaire), et enfin doit être traitée de la même façon que tout autre usager du service.

Enfin, le dernier principe de fonctionnement du service public est celui de **l'adaptabilité**. Présenté comme un corollaire du principe de continuité, il s'agit davantage d'assurer au mieux qualitativement un service plutôt que sa continuité dans le temps. Cela signifie que le service public ne doit pas demeurer immobile face aux évolutions de la société ; il doit suivre les besoins des usagers (ex : souplesse d'organisation) ainsi que les évolutions techniques ou technologiques.

Il existe un texte fondamental toujours d'actualité s'intitulant « Préambule de la Constitution de 1946 ».

Ce texte fondamental pour nos droits, est toujours le préambule de la constitution de 1958, c'est-à-dire celui de la 5^e république. Ce texte est essentiel. Il est au cœur même de notre droit, il est son fondement, et est la base du Service Public, comme l'est aussi la « Déclaration des droits de l'homme et du citoyen ».

Dans ce préambule de la Constitution seul l'alinéa 9 fait référence spécifiquement au Service Public, mais de quelle manière !

Alinéa 9 : « *tout bien, toute entreprise dont l'exploitation acquiert les caractères d'un service public national ou d'un monopole de fait doit devenir une propriété publique* »

Ainsi ce texte alimente notre argumentation, nos revendications. Si l'on ne fait pas référence à ces principes de base, sur lesquels notre société repose, on ne peut pas comprendre ce qu'est véritablement un Service Public prenant le risque de nous écartier de l'essentiel.

Aujourd'hui comme hier, pour la CGT, le service public doit se prévaloir de servir les besoins des citoyens et des entreprises et non pas s'organiser autour de la seule

baisse des coûts imposée par les gouvernants pour satisfaire l'appétit insatiable des actionnaires.

Pour la CGT, les services Publics visent donc à défendre les besoins vitaux de chaque citoyen en leur assurant une égalité de traitement et en garantissant leur liberté de choix dans leurs usages.

[➤ SOMMAIRE](#)

Résultats DMCTS

La direction nous présente ce jour les résultats DMCTS.

Entreprises & Pros :

Taux d'accessibilité : sur le mois d'avril :

- RC PME PRO : 71.5%
- RC GE : 92.8%
- RC GC : 86%

Taux de satisfaction : Sur la DMEP, le NPS T1 2014 à moins 17.9% est en baisse ce trimestre pour atteindre son niveau le plus bas depuis le T1 2013 (début formation Arpège). Cette tendance à la baisse est portée par le segment PME PRO, ce qui est normal au vu du manque de qualité de la formation Arpège, du manque d'accompagnement, de la rapidité de la formation Nouvelle Offre Electricité (donc de la difficulté rencontrée par les agents dans leur travail, qui plus est, est **un facteur majeur en vue d'IROISE**), des Appuis Métier pas tous formés et saturés par leur charge de travail. La direction doit se poser les bonnes questions. Ex : que manque-t-il aux agents des CRC PME PRO afin d'exercer pleinement leur travail tout en garantissant la satisfaction client ?

En ce qui concerne le segment GE, celui-ci est stable.

Sur le niveau des réclamations continue de pénaliser la performance globale. Sur PME PRO, le NPS sur réclamation est de moins 45.3% : toutes les régions sont en dessous de la barre des 40%.

La CGT n'est pas étonnée de ce taux. En effet, avec des temps d'attente téléphonique à rallonge, des procédures qui changent entre Pros et Entreprises (ex : plus accès à leurs factures sur l'espace client edfpro.fr, plus la possibilité de régler par CB avec un conseiller, plus de facilités de paiement...) tous ces changements ne peuvent que provoquer de la colère chez nos clients. La surenchère de ventes de services ne pourra pas pallier à ce déficit.

Collectivités territoires et solidarité :

Electricité : un seul appel d'offre > 7 GWh a été gagné, il s'agit de l'aéroport de Nice.

Gaz : Aucun appel d'offre de gagné. 3 sont en cours et 4 sont perdus.

Taux d'accessibilité : le taux d'accessibilité est de 89% à fin Avril (S18) au dessus de l'objectif fixé à 85%.

Taux de satisfaction : le taux de satisfaction NPS T1 2014 se situe à 12.8%, poursuivant sa progression par rapport au trimestre précédent à moins 12.2%).

Marché Particuliers :

Electricité : le nombre de « mon contrat d'électricité » vendu est de 7742 contrats. La part de marché des clients résidentiels s'élève à 91.5%.

Gaz : le nombre de contrat « mon contrat gaz naturel » et « Gaz Naturel Prix Garanti » est de 942 841. Le nombre de ventes annuelles brutes cumulées dans la cible est de 105 667.

Taux d'accessibilité : à fin avril, le taux d'accessibilité moyen global sur les plateaux clientèle est de 86.9%. Le résultat pour avril s'élève à 85.2%.

Taux de satisfaction : le taux de satisfaction global cumulé : 92.3% (objectif 90%). Le taux de clients très satisfaisants sur réclamation cumulé est de 41.9% (objectif 38%).

En ce qui concerne les CEE :

Le volume de CEE déposés à la DRIEE et non encore attribués est de 13.1 TWhc dont :

- Marché Parts : 4.7 TWhc
- Marchés entreprises : 4 TWhc
- Marchés CTS : 4.4 TWhc

Le volume de CEE déposables est de 10.2 TWhc (objectif 34 TWhc), dont :

- Marchés parts : 4.7 TWhc
- Marchés entreprises : 2.1 TWhc
- Marchés CTS : 3.5 TWhc

[➤ SOMMAIRE](#)

Bilan de la formation en alternance 2013 et perspectives 2014 (pour avis)

Le dossier présenté répond à l'engagement de la Direction Commerce. Toutefois nous souhaitons soulever quelques points, qui ne correspondent pas à nos attentes et qui restent à améliorer.

Les objectifs :

Ceux-ci doivent tenir compte de leur présentisme ainsi que leurs montées en compétence. Ainsi leurs charges de travail ne doivent pas être identiques à ceux des agents statutaires. Ceux-ci doivent donc tenir compte de leur période d'alternance. Ainsi nous réclamons des objectifs adaptés.

1) Une mission tutorale connue et reconnue :

Celle-ci se traduisant entre autres par l'allocation d'un crédit temps indispensable à l'accompagnement des apprentis. Nos tuteurs doivent être en capacité de mener à bien leur mission d'accompagnement lors de moments importants à savoir :

- réintégration en entreprise après période scolaire,
- bilan de la période écoulée,
- plan d'action sur les objectifs ou les thématiques à travailler en entreprise,
- aide pour projet professionnel sans perdre de vue l'aspect professionnel avec les présentations des nouveautés métier,
- une adaptation des procédures...

La prise en compte de l'investissement du tuteur passe par une adaptation des objectifs afin de tenir compte de leurs contraintes. Par exemple pour les CRC PRO, quand les alternants sont à l'école, certains tuteurs reprennent les portefeuilles clients de leurs protégés. Ces situations sont préjudiciables car l'accompagnement des alternants ne doit pas porter préjudice aux salariés statutaires volontaires dans le tutorat. Le risque étant de démotiver les tuteurs actuels et les éventuels autres à venir.

Pour limiter ce risque, nous réclamons des moyens complémentaires pour le tuteur afin qu'il puisse prendre en charge le travail attribué à l'alternant malgré son absence sans mettre en péril ses propres résultats. Si cette option n'est pas retenue, ces activités doivent être mieux mesurées et mieux organisées pour être ainsi mieux réparties.

Nous avons également alerté la direction en CE l'an dernier, sur l'absence de disposition en cas d'absence du tuteur (congés, maladie, formation...). Dans ces cas toujours rien n'est planifié. De fait les apprentis se retrouvent isolés, sans accompagnement. Pouvons-nous espérer cette fois ci obtenir une réponse permettant de corriger ces manquements ?

2) Une homogénéisation des politiques de rémunérations variables :

Il nous semble utile de disposer d'une politique de reconnaissance claire pour ces populations dans le cadre de l'attribution des rémunérations périphériques. Il existe des disparités dans la prise en compte des RPC/RVI et les objectifs visés sont disparates sans aucune autre forme d'explication.

La politique de Direction Commerce se veut volontariste sur la question de l'alternance. La responsabilité sociale du groupe se traduisant par les engagements issus des accords signés et notamment l'accord DEFI du groupe. Ceci étant les élus CGT regrettent le manque d'ambition et de perspectives d'embauches proposés à l'issue des formations en alternances.

Les éléments du dossier présentent 41 % d'alternants à la Direction Commerce. Que deviennent-ils ? Sont-ils interrogés sur le désir d'intégrer l'entreprise ? Sous quelles conditions ?...

Le nombre d'alternants embauchés étant en constante hausse, nous souhaitons obtenir les garanties nécessaires à la bonne réalisation des missions tutorales permettant la réalisation des activités quotidiennes tout en permettant l'accompagnement du plus grand nombre vers l'obtention du diplôme, condition indispensable à l'embauche.

Cette ambition passe par le déploiement du réseau VEOL pour l'ensemble des intervenants. A date il existe trop de disparités régionales dans la connaissance du dispositif se traduisant par une organisation des réunions de tuteurs trop disparate d'une région à l'autre.

Nous rappelons que tous les tuteurs doivent être missionnés et volontaires. Aussi nous regrettons le manque de reconnaissance par notre entreprise de leurs investissements et de leurs engagements comme cela existe dans d'autres entités d'EDF SA.

Si l'alternance est un tremplin pour l'avenir, il ne faudrait pas que sous couvert de notre responsabilité sociale d'entreprise, ces personnels viennent en substitution d'un salariat statutaire en étant considéré par certains décideurs comme de simple variable d'ajustement à la demande clientèle.

Il vous faut obtenir les moyens de vos ambitions faute de quoi nous resterons les laissés pour compte d'EDF SA.

Avis sur le bilan 2013 et les perspectives 2014 de l'alternance à la Direction Commerce
RESULTAT DU VOTE : (à ventiler : 4 CFE, 4 CFDT, 4 CGT, 3 FO)

Pour : FO CFE CGC

Contre

Abstention : CGT CFDT

[➤ SOMMAIRE](#)

Rapport de situation comparée entre hommes et femmes de la Direction Commerce pour l'année 2013 (pour avis)

Dans un premier temps, il nous semble nécessaire de rappeler le sens de la notion de « rémunération » dans la loi relative à l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes :

« Il faut entendre le salaire ou traitement ordinaire de base ou minimum et tous les autres avantages et accessoires payés, directement ou indirectement, en espèces ou en nature, par l'employeur au travailleur en raison de l'emploi de ce dernier. »

Nous pensons important de rappeler cette notion, car à la lecture de votre dossier, nous constatons un écart de **19,7 % de rémunération** entre les hommes et les femmes à la Direction Commerce, et nous ne retrouvons malheureusement aucun plan d'action pour cet écart. Sachant que cet écart n'a pas progressé.

Si la volonté existait de gommer les inégalités entre les femmes et les hommes, il faut prendre en compte la réalité de la situation d'aujourd'hui et ne pas se cacher derrière des indicateurs qui enjolivent et surtout qui trompent la situation de l'inégalité salariale.

Le Rapport de Situation Comparée a pourtant pour but d'identifier les inégalités et définir les actions à mener pour aller vers l'égalité des femmes et des hommes en entreprise.

Mais avez-vous réellement cette volonté de gommer ces écarts ? Lorsqu'on constate que l'écart de rémunération stagne d'année en année et qu'aucune action n'a été mis en œuvre pour tenter de réduire l'écart, nous pouvons légitimement en douter...

L'égalité professionnelle n'est de toute façon pas seulement une comparaison de salaires. Au sein même de notre Direction alors que le taux de féminisation permet de remonter le taux global de féminisation à EDF-SA, nous retrouvons les femmes dans les métiers les plus précaires subordonnées aux hommes et concentrées dans les emplois les moins rémunérés.

L'effectif féminin de notre Direction est réparti comme tel :

- 18,3 % des femmes dans collège exécution,
- 30,9 % des femmes dans le collège maîtrise,
- 10,5 % des femmes dans le collège cadre.

Il faut réellement se donner les moyens d'augmenter les effectifs Cadres chez les femmes à la Direction Commerce y compris pour les embauches statutaires, comment peut-on avoir si peu d'embauches de femmes cadres alors que nous sommes la Direction la plus féminisée de notre entreprise ? Nous devrions pouvoir montrer l'exemple à nos collègues des autres Directions, mais nous faisons tout le contraire en accentuant l'écart de recrutement Hommes-Femmes depuis les dernières années.

Nous souhaiterions à ce titre obtenir le pourcentage Femmes-Hommes des postulations et des candidats participants aux sessions de recrutements.

Car sur le marché, il semble pourtant aisé de trouver des femmes sorties des écoles de Commerce ! Mais si vous ne vous donnez pas réellement les moyens de faire progresser le taux d'embauches cadre des femmes, rien ne se changera tout seul ! Il faudrait par exemple imposer la présence des femmes sur les listes de candidats des cabinets de recrutements. **La contrainte des délais ne favorise pas non plus à**

pousser sur les candidatures femmes, alors vous préférez peut être les laisser partir chez nos concurrents...

Sur les parcours professionnels, il faut que le management de la Direction Commerce leur fasse confiance elles ont, tout comme les hommes, toutes les capacités de prendre des postes à responsabilités. Ce message doit passer à travers le management de proximité.

Il est grand temps de changer les mentalités des managers, des équipes et bien sûr de toute notre Direction sur ce sujet, par exemple en refusant des pratiques qui vont à l'encontre de l'égalité femmes-hommes, comme les réunions ou entretiens tardifs, les mails professionnels envoyés à des heures indues et surtout intrusives à la vie privée. Il est évident que ces usages n'incitent pas à aller vers des postes à responsabilités, que l'on soit un homme ou une femme, mais la problématique est malheureusement plus prégnante pour les femmes.

Si nous voulons progresser sur cet item, il faut mettre en œuvre une politique de changements des mentalités, en commençant dès l'entretien d'embauche des futurs managers, en sensibilisant les recruteurs, et en l'étendant à l'ensemble des salariés pour marquer les esprits, en rappelant les valeurs de l'égalité professionnelle. Les conseillers « formations et parcours professionnelles » des régions doivent être à même d'avoir le réflexe de ce changement; de pouvoir proposer des parcours professionnels attrayants aux femmes et des passerelles vers les métiers techniques.

Sur les métiers de la Relation client, nous réitérons notre demande de travailler sur un réel système d'évaluation des compétences, qui permettent de donner l'envie aux hommes de nous rejoindre tant sur le recrutement qu'en mobilité interne. Nous rappelons notre volonté de cesser l'externalisation, ce qui constituerait un vrai signal de valorisation de notre cœur de métier.

Même si notre Direction est sur certains indicateurs du RSC à la hauteur des attendus de l'accord d'entreprise comme l'effectif de 30% de femmes dans les CODIR. Il reste beaucoup à faire pour atteindre l'égalité professionnelle, que se soit sur la rémunération, les parcours professionnels ou la mixité. Nous attendons un signal fort de la part de notre Direction.

Avis sur le rapport de situation comparée entre les hommes et les femmes de la Direction Commerce pour 2013 :

RESULTAT DU VOTE : (à ventiler : 4 CFE, 4 CFDT, 4 CGT, 3 FO)

Pour : CFE CGC

Contre : CGT FO CFDT

Abstention

[➤ SOMMAIRE](#)

Orientations générales de la formation 2015-2017 (pour avis)

Le document qui nous présente les Orientations Générales de la formation 2015-2017, est de qualité tant dans son contenu que dans sa forme, mais la mise en application sur le terrain est toujours trop éloignée des écrits.

Sur les orientations stratégiques, la mise en avant des atouts de notre énergie, ne doit pas seulement être écrite sur le papier, mais doit être relayée par ceux qui sont la vitrine de notre entreprise, les conseillers de la relation client. Nous demandons à ce que soit intégré dans les discours préconisés de relations clients, pour tous les marchés, l'atout d'être un « électricien bas carbone », sujet dont les citoyens sont particulièrement sensibles suite aux changements climatiques.

Sur le marché Entreprises et Professionnels, avec le déploiement du programme IROISE, les personnes désirant d'autres formations présentent dans le plan individuel de formation ne pourront pas y avoir accès. En effet, toutes les formations sur 2015-2016 seront uniquement consacrées au domaine Métier, aucune formation transverse ne pourra être accordée.

Dans le cadre du plan de formation pourtant, tous les outils sont là ! Et très bien conçu pour faciliter la lisibilité des offres. Mais si on ne peut que se contenter de regarder la vitrine en salivant, à quoi bon ?

De plus nous demandons que la population des Vendeurs et des aides à la vente Grandes Entreprises et Collectivités Territoriales, bénéficie d'Appuis Métiers sur les plateaux, pour ne pas à avoir à passer par chaque expert de chaque compétence. Il doit y avoir un relais sur place qui fasse le lien entre tous les domaines de compétences. Dans la période surtout, nous nous devons d'être à la hauteur pour répondre aux appels d'offres dans les meilleures conditions.

De plus les formations IROISE se doivent d'être à la hauteur de l'enjeu, les Vendeurs et les Conseillers de la relation client doivent avoir toutes les cartes en main pour répondre au mieux à nos clients.

Sur les parcours professionnels, il est temps d'être à la hauteur de la communication mise en place ! « Être acteur de son parcours professionnel » est-il affiché... Mais bien trop souvent la réalité est bien différente, ce n'est pas à la hiérarchie de faire le choix de leur parcours à la place des salariés.

A l'heure des programmes de transformations et des réorganisations comme AGILE, AMBREE et IROISE, les conseillers « parcours professionnelle » des régions doivent avoir toutes les clés en main pour pouvoir orienter, proposer et aider les salariés à concrétiser leur choix dans leur parcours et leur permettre une grande lisibilité sur les parcours et formations possibles dans le cadre de la GPEC.

Sur la population des managers ou futurs managers, l'accompagnement ne doit pas se faire seulement en développant une culture managériale comme vous la décrivez dans le présent document : « culture Financière et économique, responsabilisation et marges de manœuvre, approche collective et esprit business et entrepreneuriat » Mais en développant, et en portant à leurs équipes les valeurs d'égalité, de respect, de cohésion d'équipe.

Avis sur les Orientations Générales de la Formation de la Direction Commerce sur 2015-2017 :

RESULTAT DU VOTE : (à ventiler : 4 CFE, 4 CFDT, 4 CGT, 3 FO)

Pour : CFE CGC

Contre

Abstention : CGT CFDT FO

[➤ SOMMAIRE](#)

Canal Physique du marché des Particuliers : Bilan 2013 et évolutions 2014-2016 (pour avis)

Les conclusions de la commission temporaire ont permis d'une part de comprendre les enjeux de ce dossier, et d'autre part à chaque organisation syndicale participante (CGT, CFE CGC, FO) de faire des propositions.

AVANT D'ABORDER LE DOSSIER, UN PREALABLE ESSENTIEL :

Pour la CGT, l'ouverture du marché de l'énergie est le point de départ de tous les bouleversements de ces dernières années et de leurs impacts sur les usagers, l'entreprise, et ses salarié(e)s.

Dans les textes, l'énergie est reconnue comme un bien de première nécessité, différent des autres produits marchands. Elle devrait à ce titre bénéficier d'un traitement particulier, ce qui n'est factuellement pas le cas. Par exemple, le choix du fournisseur par les usagers ne devrait pas conduire à des différences de services, facteur d'iniquité de coûts pour les fournisseurs concurrents, dévoyant ainsi une concurrence voulue « libre et non faussée ».

EDF est la seule à posséder un réseau de boutiques historiquement issu de la séparation des entreprises EDF et GDF. Il n'était donc pas du à un choix stratégique d'EDF SA. En revanche, la CGT a toujours œuvré pour que l'entreprise réponde aux besoins des usagers et revendique encore les points suivants :

- Un accueil propre à chaque fournisseur, à la hauteur de leur portefeuille de clients, dans une logique de contribution d'aménagement du territoire et donc d'intérêt général.
- Un investissement de tous les fournisseurs et des acteurs institutionnels dans les structures de médiations sociales complémentaires.
- Une analyse des coûts commerciaux de chaque fournisseur faite en fonction des obligations qu'ils remplissent ou non au service des usagers.
- Une concurrence - que nous ne cessons de dénoncer – qui ne doit pas conduire à blâmer les entreprises remplissant de vraies missions de Service Public, celles qui sont le plus coûteuses !

Pour rappel :

- avant l'ouverture des marchés à la concurrence : 500 accueils sur la métropole,
- aujourd'hui : 100 pour EDF, 1 pour GDF et 0 pour les autres fournisseurs,

Le projet de la CGT c'est : 200 accueils propres à EDF et 100 pour GDF, dont au moins un accueil par département, implanté dans la Préfecture.

Les différents concurrents sur le marché de l'énergie ne sont malheureusement pas en faveur des usagers, dont l'équité est mise à mal, car non soumis aux mêmes contraintes. EDF se voit reprocher ses coûts commerciaux, alors qu'elle contribue fortement, en sa

qualité d'acteur énergétique, aux structures de médiation sociale (PIMMS, RSP), à la solidarité, et dans une certaine mesure à tous les services publics avec 2,1 milliards de dividendes versés à l'Etat.

Un service efficace lié à la spécificité de l'énergie doit donc être imposé par l'Etat à tous les acteurs. L'implication de tous est cruciale et juste, avec les mêmes contraintes, ce qui n'est pas le cas actuellement.

LE PROJET D'IMPLANTATION SOUMIS AU CE DE JUIN 2014

- Principalement, la validation de la fermeture d'une trentaine de boutiques,
- Quelques projets de PIMMS et de RSP qui se développent fragilement, essentiellement en raison du manque de lisibilité et d'obligation de tous les acteurs,
- Evocation des points services existants qui, pour la plupart, ne sont pas alimentés et ne sont donc pas totalement fonctionnels.

POUR LA CGT UN NOUVEAU MODELE DE BOUTIQUE EST NECESSAIRE

Le dossier décrit ses différents types de structures (Boutique nouveau concept et boutique « classique »). Seules, celles-ci sont avalisées et sont utilisables par les régions de manière plus pérenne que la simple expérimentation.

Nous demandons :

- que les expérimentations soient reconduites afin d'analyser concrètement leur réponse aux besoins, comme par exemple la boutique mobile,
- que les points d'accueil EDF expérimentés dans l'EST soient pérennisés et soient indiqués comme une possibilité dans le modèle national, tout comme le nouveau concept ou la boutique classique. Ce modèle permet d'adapter les moyens en personnel et logistique au flux constaté. Une expérimentation a permis l'augmentation de la fréquentation de 20%. Il permet de travailler un modèle pour répondre au projet d'adaptation locale et de déploiement, à moyen et long terme.

SUR LA NECESSITE DES MOYENS DE FONCTIONNEMENT

Pour cela il faut des moyens et la volonté affichée de se préparer à répondre à l'avenir.

Tous les points d'accueil, quel qu'ils soient, doivent être nommés, référencés sur Internet et dans les Pages Jaunes dans l'intérêt des usagers.

Les moyens en Personnel doivent être en adéquation avec une volonté d'ouverture chaque jour, dans des locaux adaptés. Il faut adapter les horaires d'ouverture en fonction du flux afin de fidéliser nos clients. Il est aberrant de décréter une fermeture ou une mise sous surveillance sans donner tous les prescrits à un bon fonctionnement, ce qui remet en cause votre schéma d'implantation.

Enfin, vous ne pouvez pas fermer des accueils sans faire d'analyses d'impacts sur les usagers, sans considérer les opinions des élus locaux, en fonction de chaque type d'accueil comportant un ou des salariés d'EDF. A fortiori dans le contexte actuel d'Iroise, comment la Direction peut-elle se permettre de ne pas répondre aux sollicitations des élus locaux ?

L'IMAGE DES BOUTIQUES PROFITE A TOUT LE GROUPE EDF.

Nous n'acceptons pas la logique de rentabilité et de coût par boutique, d'autant que nous avons proposé à maintes reprises de faire de l'information visuelle des moyens de production, de notre impact CO2, de nos investissements, de nos partenaires, de nos centres de relation client dans l'hexagone, de nos démarches en faveur des plus démunis, des villes durables pour valoriser nos élus locaux, etc...., ce qui permettrait de diluer nos coûts et d'améliorer encore notre image auprès des usagers, des élus, des partenaires. Aucune de ces propositions n'a été étudiée et retenue, la Direction reste campée sur le seul critère de flux...

Et que dire de l'argument : « la digitalisation remplace peu à peu la relation physique » ?

Si nous nous comparons aux accueils du secteur bancaire, ce dernier communique sur sa proximité massive alors que la digitalisation est bien plus développée qu'à EDF. C'est par exemple 2200 accueils pour une banque française alors que nous revendiquons au total 200 accueils EDF et 100 GDF Suez.

Autre exemple, l'ouverture du secteur des Télécommunications. Nous avons connu un mouvement fort de décroissance des boutiques, puis une recrudescence de présence physique au moment du développement du « digital ». Vos arguments sur le développement de l'Internet et de la digitalisation ne tiennent donc pas !

SUR LA LOGISTIQUE BOUTIQUE

L'investissement doit répondre à une utilité concrète. La logique de grand écran rétro-éclairé était pour le coup anti-rentable. Une logique d'efficacité notamment par la nécessité de l'analyse locale doit être plus importante. Cela sera source d'efficacité. Le travail en commun avec l'expertise régionale doit être mis en avant dans ce dossier.

SUR LE VOLET SOCIAL

Les situations régionales, locales, individuelles doivent être prises en compte concrètement et accompagnées de moyens adaptés. La logique Cap commerce devait permettre plus d'efficacité, la pratique en local n'est pas aisée. La période doit être plus élargie car – et l'expérience le prouve –, l'évolution d'un accueil vers un rythme établi de fréquentation des clients prend du temps.

SUR LE CONSEILLER EXPERT

Dans son cahier de revendications déposé en juillet 2013, la CGT demandait la création de ces postes qui permettent entre autre d'améliorer les parcours professionnels. Mais cette avancée ne doit pas cacher la nécessité des autres revendications.

L'AVIS

Notre avis ne peut être positif, car la direction ne répond pas favorablement à nos revendications, entre autre une volonté de déploiement des points d'accueil et boutiques dans toutes les villes où se trouve une préfecture.

Avis sur l'évolution du schéma d'implantation des boutiques sur la période 2014-201 :
RESULTAT DU VOTE : (à ventiler : 4 CFE, 4 CFDT, 4 CGT, 3 FO)

Pour

Contre à l'unanimité

Abstention

Avis sur la création de l'emploi de conseiller expert boutique :
RESULTAT DU VOTE : (à ventiler : 4 CFE, 4 CFDT, 4 CGT, 3 FO)
Pour à l'unanimité
Contre
Abstention

[➤ SOMMAIRE](#)

REX Arpège (pour information)

Pour la CGT, la formation était longue et très incomplète à la fois. Nous dénonçons un manque cruel d'accompagnement, une post formation quasi inexistante (prise du tel sans avoir la base nécessaire afin de pallier à l'accessibilité mauvaise), une accessibilité au détriment de la formation de l'agent et de son bien-être. En effet, beaucoup de frustration nous ont été remontées des conseillers PME PRO, les engagements pris lors des entretiens (4h de tel grand max par ex) n'ont d'une part pas été tenue ; d'autre part nous regrettons un manque de soutien (reconnaissance orale et gratuite) des managers quant aux problèmes rencontrés.

Arpège a été assez mal vécu en règle générale par les agents des CRC PME PRO, qui ont connu :

- une formation trop rapide
- pas d'accompagnement
- la prise de tel trop rapide
- des périodes à 5h de tél
- des portefeuilles en souffrance
- des boîtes GED saturées
- panne récurrente de l'outil CLOE (notamment sur les devis)
- contacts 14

Nous tenons à souligner que sans la mobilisation de tous les agents des CRC des PME PRO sur la période d'avril 2013, la satisfaction clientèle ainsi que l'accessibilité auraient été plus lourdement impactées. Bien évidemment pas de reconnaissance de la part de la Direction, ni même un mot... il aura fallu plusieurs alertes émises par la CGT pour qu'enfin commence une once d'empathie de la part de la direction.

De plus, nous sommes toujours en attente des engagements d'embauches prévues et rappelées ce jour par la direction : 50 embauches tout de suite le reste prochainement.

Nous rappelons que l'externalisation n'est pas une solution.

➤ [SOMMAIRE](#)