



CCE GRDF du 24 mai 2017

Déclaration sur la généralisation du déploiement d'EOAI à l'ensemble du territoire

Pour la délégation CGT, le projet EOAI s'inscrit dans un contexte où GRDF subit la modification d'organisation d'ENEDIS qui, en déployant le compteur LINKY, a fait le choix de faire évoluer ses activités en direction des abonnés. Cela dans le respect de tous les prescrits métiers, en continuant à optimiser la performance tant sur le plan économique que sur le plan social, malgré les contraintes externes qui ne prennent pas en compte les difficultés déjà constatées sur le terrain.

C'est dans ce contexte marqué par la recherche de performance et la volonté de modernisation qu'apparaît la nécessité d'anticiper et de préparer GRDF à déployer de nouveaux modèles d'organisation qui lui permettront d'ouvrir de nouvelles marges de manœuvre pour répondre à l'appétit insatiable de ses actionnaires.

Depuis plus de 2 ans déjà, la délégation CGT traite ce dossier complexe. Reste à redire ce que vous ne voulez pas entendre mais qui, de fait, impacteront sûrement les débats en régions.

Le fait que ce dossier soit traité sur deux mandatures, avec des représentants des directions différents, amène encore plus de complexité pour le traitement. « *Les agents restent, les directions passent* » mais une seule chose est sûre, ce sont ceux toujours qui restent qui trinquent. Sur l'ancienne mandature, le cadrage national avait tendance à être plus respecté par les directions régionales au vu de la prise en compte des éléments remontés. Aujourd'hui, nous sommes sur un système de « *réunionite aigüe* », avec une surdité manifeste de la part des dirigeants, voire une non prise en compte des éléments abordés. Cela, nous l'avons constaté à plusieurs reprises, le plus bel exemple étant le dossier sur les futurs métiers à GRDF.

La CGT a le sentiment que seule la quantité compte pour vous, mais pas la qualité, allant même jusqu'à vous entendre dire que « *le meilleur dialogue social est celui qui s'arrête vite* ». Cela prouve bien le peu d'intérêt que vous y attachez.

Les exigences du contrat de Service Public en matière de sécurité gaz s'appliquent pleinement et fixent un cadre de contraintes dans lequel le projet EOAI doit s'inscrire. Sachant que GRDF a confirmé le caractère « *stratégique-cœur de métier* » des activités relatives à la sécurité gaz, ces dernières sont très difficilement externalisables.

Compte tenu de ce qui précède, la démarche de reconfiguration des zones d'intervention (ZEPIG) est l'élément structurant. Au cours des négociations, les Directions locales n'ont pas pu nous apporter la preuve d'analyses complémentaires (par exemple, études de la

possibilité de réintervention d'activités) concernant toutes les ZEPIG sur lesquelles l'adéquation CHARGES/RESSOURCES n'était pas suffisante.

En outre, ce projet amène une profonde refonte du métier et de l'organisation, avec la création de nouveaux outils, de nouveaux acteurs, mais aussi de nouvelles activités pour les agents DRG ou UCF et une prise de travail délocalisée. Les interventions supervisées par l'APPI devront assurer le respect des RDV et l'optimisation des délais d'intervention.

Dans cette organisation, les techniciens seront soumis à la programmation de différents acteurs (APPI, USG, BEX, AI, etc.). Dans ce cadre où les délais d'intervention sont dégradés à cause de l'agrandissement des ZEPIG et la contrainte des RDV clientèle sur un plus grand périmètre, l'équation ne peut qu'être en défaveur du technicien et de l'utilisateur du gaz.

La perte d'identité est peut-être la vraie problématique de ce dossier. Si à un moment, la délégation CGT a pu avoir l'impression de ressentir un enthousiasme profond de la part des personnels concernés, elle est maintenant beaucoup plus réservée depuis la mise en place des pilotes urbains. Vous êtes-vous seulement posé une seule fois la question de la réelle finalité de ce projet, mis à part sous l'angle du critère économique, lequel reste manifestement le seul qui intéresse aujourd'hui, in fine, la maison mère ENGIE ?

Aujourd'hui, le temps est compté pour la mise en place de cette réorganisation. Nombre de complications n'ont pas pu être levées à l'occasion des REX des pilotes. Dès les premières concertations, la FNME-CGT vous a affirmé qu'elle était contre toute forme de démixtage dans les IEG, et qu'elle restait et restera toujours profondément attachée au maintien du Service Commun dans son intégralité.

Les enjeux du nouveau modèle d'activités d'interventions priorisent l'« *orientation client* ». En bon élève, GRDF applique la politique du Groupe au détriment de l'activité historique, largement reconnue et plébiscitée par les usagers de nos établissements depuis la nationalisation de 1946.

L'agenda du déploiement de ce projet est en contradiction avec les principes structurants du modèle d'intervention cible. Pour preuve, la précipitation des directions nationales comme locales à mettre en œuvre le dossier transformation. Certains directeurs locaux ne sont pas enclins à vous suivre dans la logique nationale de partage et de transparence. En région, nous attendons toujours les organigrammes.

En page 3 et 4 de votre dossier, vous faites l'historique de concertation en IRP. La délégation CGT vous a demandé de transcrire les avis émis lors de ces instances. La lecture, même attentive de votre restitution, nous incite à penser que vous n'avez à faire de nos remarques !

Le redimensionnement des ZEPIG est laissé à la main des régions. Mais dès le départ, dans votre dossier national, il était déjà fait mention du nombre de ZEPIG pérennes après réorganisation. On comprend mieux pourquoi, malgré les propositions faites par les représentants CGT du personnel lors des différentes concertations en région, les projets n'ont pas évolué (ou si peu) depuis les premières présentations.

À l'initialisation du projet en 2015, vous faisiez apparaître un solde de 313 ZEPIG après la mise en place du projet. Aujourd'hui, il n'en reste plus que 307 sur 446 à l'origine, soit - 30% ! Drôle de conception de la proximité !

La seule véritable réponse des directions locales est de penser en « Équivalent Temps Plein ». Ceci implique que votre choix de réforme se base uniquement sur un modèle économique et non sur un modèle de Service Public, au plus près des usagers.

Certains choix de basculement de communes d'une ZEPIG à une autre n'ont aujourd'hui aucune légitimité. Ils entraînent de facto la mise en contrainte des techniciens qui ne pourront jamais réaliser les interventions de sécurité en moins d'une heure. S'ajoute à cela, dans les premiers temps, la méconnaissance d'un nouveau territoire.

Les directions locales ont fini par avouer du bout des lèvres que, pour ces communes, il n'y avait pas de solution économiquement viable. Et qu'étant donné le faible taux d'intervention sur ces territoires, les résultats départementaux seront de toute façon corrects. Les maires de ces « petites communes » apprécieront la façon dont GRDF les considère dorénavant !

En effet, vous vous retranchez uniquement derrière le contrat de Service Public qui vous impose d'intervenir dans l'heure dans 95 % des cas. Cependant, vous oubliez que cet objectif n'est pas à la maille départementale, mais à la maille de chaque concession. De plus, le mode de calcul des délais d'intervention, en particulier en zone hyper-urbaine, est largement obsolète.

Vous nous dites également que les temps d'interventions à partir du lieu de prise de travail de la ZEPIG sont calculés afin de garantir les engagements de GRDF en matière d'IS en moins d'une heure dans 95% des cas. Est-ce que cela veut dire que, pour certaines ZEPIG très déformées, la zone d'habitat d'astreinte sera très réduite ?

Dans les futurs groupes de suivi de la mise en place de ce projet en local, la CGT exige et veillera à ce qu'il y ait, par ZEPIG, un indicateur du nombre d'interventions et un autre de l'évolution des délais d'intervention.

Nous savons que nombre de Préfets vous ont d'ores et déjà interpellés pour vous dire tout le bien qu'ils pensent de votre projet. Dans tous les cas, vous porterez la responsabilité des choix qui auront des incidences sur la sécurité des personnes et des biens !

Que dire de l'augmentation exponentielle des périmètres des ZEPIG urbaines au détriment des zones périurbaines, sous couvert de foisonnement plus grand qui, selon vous, permettra de garantir une amélioration des délais.

L'objectif inavoué ne serait-il pas, à terme, de réduire encore le nombre de ZEPIG en augmentant le nombre de tours d'astreinte dans ces mégas ZEPIG via l'intégration de tous les acteurs de l'Agence dans l'IS pendant les heures ouvrables, accroissant de fait les risques psycho-sociaux ?

Dans le dossier, vous ne traitez quasiment exclusivement que l'IS et les dépannages sensibles. À aucun moment vous ne parlez des dépannages classiques qui représentent à peu près la moitié de l'activité des Agences d'Exploitation.

Par qui seront réalisés ces dépannages dans les zones éloignées ? Nous vous rappelons que vous ne pourrez pas envoyer un salarié d'IS hors de sa zone de travail pour réaliser un dépannage. Est-ce que ce sera le Renfort ? L'ATCE ? Ou alors un agent qui sera sur zone en tournée clientèle ?

Nous constatons aussi que l'étendue des territoires pour les renforts et les ATCE est en forte augmentation. Comment vont-ils pouvoir intervenir dans de bonnes conditions de sécurité alors qu'ils auront, pour certains, plus de 1h30 de trajet pour se rendre sur les lieux d'un incident (PGR ou autre).

Quelles solutions allez-vous proposer pour traiter le cas de certaines ZEPIG Propane qui ne sont aujourd'hui intégrées à aucune ZEPIG existante, et pour lesquelles ENEDIS ne veut plus assurer l'astreinte sécurité gaz à partir du 1^{er} janvier 2018 ? Là non plus, il n'y a pas d'avancée du dossier car nous en étions déjà à ce constat lors de la présentation en 2016.

En ce qui concerne les ZEPIG orange, certaines conserveront une antenne qui sera le site de « prise de travail ». Mais, pour une grande majorité, elles ne seront dotées que d'un « local de proximité », les salariés devant alors se rendre par leurs propres moyens à l'agence principale, parfois distante de plus de 45 minutes de leur lieu d'habitation. À cela, vous rétorquez que les agents toucheront une prime d'allongement de temps de trajet, mais que vous vous empressez de réduire, à l'exemple de ce qui est annoncé sur Montceau-les-Mines.

Pour rappel, cette prime ne sera versée qu'une seule fois. Mais quand ces postes seront laissés vacants, trouverez-vous des candidats à qui vous imposerez un lieu d'habitation distant du lieu de travail principal de 30 à 40 kilomètres et ce, sans compensation aucune ?

La CGT revendique que ces « locaux de proximité » soient transformés en site de « prise de travail », ceci afin de veiller à l'équilibre vie professionnelle / vie privée. Dans ce cas, les agents y prendront un véhicule de service pour se rendre sur le site principal. Ainsi, ils réaliseront au quotidien ce trajet domicile-travail sur le temps effectif de travail.

Que dire de l'augmentation du nombre de kilomètres parcourus par les techniciens pendant leur journée de travail résultat de la « désoptimisation » connue et consentie par GRDF ? Et ce n'est certainement pas la mise en place de l'outil OPTIC qui changera cet état de fait.

Vous nous parlez sans cesse de concertation avec les Représentants du Personnel. Il est vrai que nous avons eu, en local, beaucoup d'échanges sur ce dossier. Mais il s'avère que, malgré les différentes propositions, alertes et revendications de la CGT, au national comme en région, les projets n'ont que très peu évolués, les dossiers semblant être ficelés dès leur première version.

Si, pour vous, c'est cela la concertation, pour la CGT, ce n'est pas le cas. Le dossier ZEPIG est loin de correspondre aux attentes des salariés et des usagers du gaz.

Formation professionnalisation EOAI

GRDF inscrit dans son projet d'entreprise le programme EOAI qui s'appuie, d'après les écrits de la Direction, sur 4 valeurs et 12 engagements.

Les enjeux explicités dans son projet sont les suivants :

- orientation client, proximité
- sécurité industrielle
- professionnalisme gazier
- performance
- modernité

Ces enjeux, voulus par la direction, ont des conséquences majeures sur les compétences et les qualifications attendues pour les mener à bien. C'est pourquoi la CGT est vigilante sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois des Qualifications et des Compétences (GPEQC) devant être mise en œuvre pour les années qui viennent. À cet effet, par un 2^e courrier en date du 22 mai 2017 adressé au Directeur Général de GRDF, la FNME-CGT a demandé l'ouverture de la négociation d'un Accord GPEC. Au regard des éléments précités, vous comprendrez notre insistance à ouvrir rapidement cette négociation.

Du fait des propositions nationales qui visent à laisser la main au local, l'organisation des cursus de formation proposés autour du projet EOAI risque d'engendrer des disparités importantes dans les régions.

Soit ! Nous comprenons une certaine nécessité d'adaptabilité des régions sur un projet aussi important, et ce d'autant plus à la vitesse que vous souhaitez imposer pour sa concrétisation. Pour autant, sur le même territoire national et dans un même métier, nous ne pouvons accepter que des agents qui ont entre leurs mains les mêmes ouvrages et responsabilité vis à vis du public aient des niveaux de formation aussi disparates.

Les missions de Service Public qui nous sont imposées par le législateur et par les concédants nous obligent en effet à répondre aux attentes avec un même souci de qualité et de sécurité à tous les niveaux et dans tous les territoires.

De plus, malgré nos remarques et nos propositions pour faire perdurer un haut niveau de technicité chez tous les agents, la Direction s'entête à proposer des programmes mêlant informations, formations digitales, discussions entre agents sur les réseaux sociaux internes (Yammer), voire des formations qui n'en seront pas au sens pédagogique du terme.

Dans les documents présentés, vous indiquez que le tutorat et le compagnonnage sont également des éléments essentiels du projet. Nous ne pouvons que partager ce constat. C'est pourquoi il nous semble essentiel d'envisager, dans un proche avenir, une renégociation de l'Accord apprentissage datant de 2008. Cette négociation aura pour

objet d'adapter les nouvelles règles législatives et conventionnelles et de redonner, comme vous semblez le vouloir, une nouvelle dynamique à cette question de l'apprentissage.

« *La professionnalisation des techniciens est un levier majeur pour accompagner la transformation* » dixit la Direction ! Pour autant, la mise en place des pilotes urbains démontre manifestement l'absence de la polyvalence attendue, car la priorité est donnée aux activités clientèle au détriment des activités réseau. En termes de sécurité industrielle, les compétences techniques et l'assimilation des gestes professionnels nécessaires à la parfaite connaissance du métier de technicien gaz n'y est pas. Dans son organisation actuelle, GRDF vante « *les opérations de type chantier [...] construction, déplacement, renouvellement, renforcement, extension et maintenance spécialisée des ouvrages* ». Pourtant beaucoup d'exploitations sont strictement dimensionnées sur l'organisation de l'astreinte. Ce schéma ne permet pas d'assurer pleinement ces activités à fort potentiel de professionnalisation. EOAI doit absolument permettre la ré-internalisation de ces activités « nobles » afin de renforcer les compétences et les qualifications des agents concernés.

Conformément à l'article L.2323-3 du Code du Travail, la CGT demande que soit inclus, dans les Plans de Formation des Unités, un recyclage annuel obligatoire sur la qualité de la saisie des outils de base de données (GMAO, CII...), ceci afin que les agents puissent en bénéficier au plus vite. Notre demande est d'autant plus pertinente car nous venons d'apprendre que, dans certaines Agences, la montée de version de GMAO se fait avec un accompagnement de 10 minutes !

Pour rappel, l'article L.2323-3 stipule : « *L'employeur rend compte, en la motivant, de la suite donnée, à ces avis et vœux* ».

Pour les agents d'APPI, GRDF « *réaffirme leur place centrale dans la réussite du projet EOAI* » et a créé une académie virtuelle qui tend à accompagner leur montée en puissance.

En outre, vous proposez un tronc commun dans lequel vous envisagez 4 modules en présentiels obligatoires, ce qui pourrait être une bonne chose mais dont la CCEF se réserve le droit d'en juger ultérieurement la qualité. En revanche, le parcours de professionnalisation proposé laisse trop de places aux modules à la carte en fonction des besoins de chacun. Pour exemple, l'immersion terrain qui, pour la CGT, devrait être obligatoire et sur 5 jours a minima, ceci afin de bien assimiler les réalités du terrain. Cela permettrait aux agents des APPI d'appréhender la programmation avec un regard humain.

De plus, votre velléité de conclure le processus de généralisation du projet impacte fortement la charge de travail des managers. Ceux-ci devront, simultanément :

- organiser des temps d'information aux salariés sur la conduite du changement,
- évaluer les compétences des agents de leurs équipes,
- en faire la synthèse pour prévoir les éventuelles formations,
- s'assurer de la consolidation des acquis au retour de la formation,

- surveiller en permanence les forums mis en place sur Yammer dans le cadre de ce projet afin de répondre aux questions posées,
- assurer pour eux-mêmes leurs propres parcours professionnels avec l'aide des formations qui leur sont proposées,
- maintenir les activités quotidiennes hors projet qui, déjà, occupent à elles seules une bonne partie de leurs activités.

Ceci impactera d'autant plus la qualité de la préparation des EAAP et des Entretiens Professionnels qu'ils auront à organiser dès le début de 2018.

En complément des éléments demandés dans cette déclaration, les élus CGT du CCE réitèrent leur demande afin d'obtenir :

- le résultat de l'évaluation des compétences effectuée par les managers de proximité en prévision des cursus de formation à mettre en place sur le projet EOAI ;
- les modules de formation « MATECH 1 » et « MATECH 2 » destinés aux managers de proximité afin d'améliorer leur professionnalisme en termes de Technique Gaz et de Technique Clientèle.

Concernant les descriptifs d'emplois :

Pour la CGT, il faut savoir que les échanges avec la direction sur ce sujet ne sont en aucun cas clôturés. En effet, dans ses objectifs de finalisation rapide du dossier en vue de la généralisation, la direction a cru bon de terminer unilatéralement la concertation en fin d'année 2016.

De plus, les représentants de la direction en charge spécifique de cette notion importante de descriptif d'emploi ne se sont pas montrés des plus motivés quand à la prise en compte des revendications du personnel portées par la CGT. De notre côté, nous avons pourtant tout mis en œuvre dans le but d'apporter des éléments factuels, en correspondance avec la réalité du terrain. Notre délégation était en effet régulièrement accompagnée d'agents de terrain, lesquels sont le plus à même de pouvoir traiter ces sujets car il s'agit-là de leur quotidien.

Aujourd'hui les pilotes urbains ont démontré, si besoin était, la faiblesse des descriptifs d'emploi proposés après ces pseudos concertations. Les salariés, y compris le management, ne se retrouvent pas dans vos définitions de métiers, surtout en ce qui concerne le Référent d'Équipe et le Référent Technique.

Par ailleurs, la CGT attend toujours des éléments sur le Référentiel des Pratiques Professionnelles. En maintenant ainsi sa position dogmatique, la direction intègre, dans son document, ses positions unilatérales en la matière.

Concernant le volet accompagnement :

Sur les mobilités, l'employeur prévoit uniquement « *une prime de mobilité encouragée et deux mois de salaire versés aux salariés qui acceptent, à la demande de l'employeur dans le cadre du projet, leur déplacement d'un site vers un autre site avec la nécessité de changer de résidence.* »

L'importance et l'ampleur du projet méritent l'application des mesures d'accompagnement les plus favorables pour les agents. En effet, en raison de l'évolution de l'activité et des enjeux de sécurité gazière, la CGT demande l'application de la prime de mobilité géographique prioritaire (4 mois de salaire), la prime de mobilité fonctionnelle prioritaire (telles que prévues par l'Accord de réorganisation 2010 paragraphes 3.2 et 5.2) ainsi que le dispositif complémentaire pour la région parisienne (qui prévoit une prime MIPPE additionnelle comme précisé dans la DP 20-159). Ces primes sont cumulables avec les primes d'adaptation et d'accompagnement au changement de métier (reconversion).

En ce qui concerne la perte d'astreinte « *à l'initiative de l'employeur, le salarié concerné bénéficiera d'une compensation par le versement d'un capital égal au montant des primes et indemnités afférentes aux 24 derniers mois d'exercice* ». Dans le cadre d'un changement de roulement d'astreinte (perte partielle), nous demandons, au même titre que pour la perte totale d'astreinte, une indemnité correspondante à 2 ans du différentiel de prime d'astreinte.

Autre mesure, une « Prime EOAI » sera versée « *au fur et à mesure de la mise en place effective du nouveau modèle d'organisation cible y compris l'adaptation des zones d'activité et des ZEPIG et dès que les salariés concernés auront, de manière durable, intégré pleinement cette nouvelle organisation décidée* ». Ici, la CGT demande que cette prime soit versée dès la date d'affectation de l'agent dans sa nouvelle structure, sans attendre la réalisation effective de l'activité par l'agent, laquelle est à l'initiative exclusive du management.

Concernant l'aspect financier, le projet se focalise sur les coûts générés par la réorganisation avec le renforcement des moyens opérationnels, l'investissement en développement informatique, les coûts de professionnalisation, de structure projet, et le financement des coûts échoués tel l'immobilier.

Pour autant, il est important de rappeler que ces coûts sont transitoires et financés par les abonnés au gaz dans le cadre de la renégociation du tarif ATRD5. La réorganisation ne coûtera donc au final rien à l'entreprise GRDF, et c'est même des gains substantiels qui vont s'opérer, sur l'immobilier via la perte de 140 ZEPIG et des sites de travail correspondants, sur la masse salariale et sur les astreintes.

Pour une bonne compréhension du dossier, la CGT exige également d'avoir, dans les dossiers régionaux, la cartographie des sites répertoriant l'existant, les fermetures et les créations.

Pour terminer sur l'aspect économique, la CGT demande une projection sur les gains réalisés par GRDF après 2021.

Concernant l'articulation du fonctionnement prévu entre les APPI, les AI et les BEX, nous nous sommes appuyés sur les REx des pilotes Urbains et sur le fonctionnement déjà observé sur les autres secteurs.

Pour piloter, planifier et programmer les activités des AI, la Direction a mis en place des APPI, rassemblant les missions des CPC et CAPA. À cette occasion, la Direction veut que ce soit dorénavant ces structures-là qui prennent la main sur une responsabilité très importante de l'activité d'encadrement dans les ARG, futures AI.

Cette option est de nature à déresponsabiliser l'encadrement vis-à-vis des collectifs de travail en exploitation, à rendre la communication plus difficile entre les BEx, les Ingénieries, les AI et les APPI, puisque les problèmes ne sont mis en exergue qu'au moment de la réalisation du chantier. Nos informations montrent que, en phase pilote, les encadrant sont beaucoup au bureau et ne vont pas plus sur le terrain car ils doivent gérer de nombreux problèmes d'organisation et aléas.

Si on peut entendre que certaines activités puissent être programmées sans nécessairement le concours de l'encadrement des AI, comme par exemple les activités de type clientèle ou la maintenance préventive de certains ouvrages, pour d'autres, comme les activités de raccordement, de renouvellement, de maintenance corrective, cela va générer de grosses difficultés voire même des risques.

La multitude des équipes, des matériels disponibles, des secteurs, des véhicules, des façons de travailler des AI, des relations managériales vont tellement complexifier la tâche des APPI comme des AI qu'il va y avoir des tensions, des prises de risque par les équipes et une dilution des responsabilités. Déjà, on entend des « *Ce n'est pas moi, c'est l'APPI* ». Nous l'avons évoqué en Délégation Spéciale le 11 mai 2017, l'accident spécifique avec inflammation de Bourbon-Lancy sur un chantier de renouvellement le 21 mars 2017 nous fait craindre, malheureusement, une multiplication de ce type d'accidents.

La constitution d'équipes qui ne se connaissent pas ou peu, qui viennent parfois de loin, génère de la prise de risque pour gagner du temps, faire plus par rapport à ce qui était prévu pour ne pas être contraint de revenir, et complexifie le rôle du Chef de Travaux en cas de divergence sur le terrain. Le métier de gazier a largement évolué depuis quelques années et c'est une bonne chose. En effet, après avoir agité en premier lieu sur les matériels pour améliorer la sécurité, par exemple avec les machines SDIG en 1996, les efforts se sont portés sur le prescrit qui intègre maintenant des processus beaucoup plus complexes qu'avant, par exemple sur les mises hors gaz de réseaux, les accès aux ouvrages. Dorénavant, l'enjeu fondamental est de travailler sur la mise en œuvre des prescriptions, très liées au facteur humain.

En page 19 du dossier, les précisions apportées en terme de répartition entre AI et APPI ne nous rassurent pas. Même si les responsabilités des encadrants en AI sont un peu renforcées, il faut aller plus loin et leur redonner la main sur la programmation des

activités s'ils le souhaitent, par exemple pour constituer des équipes en tenant compte des personnalités individuelles que seul l'encadrement des AI est en mesure d'apprécier. Car on est sur des travaux gaz et qu'il y a des risques spécifiques ! Des différences importantes de fonctionnement sont déjà observées sur le terrain en APPI, par exemple entre Toulouse et Lyon. La généralisation du projet EOAI doit inciter la direction de GRDF à revoir le périmètre de fonctionnement des structures, car la problématique entre un pilote urbain et les autres secteurs est complètement différente.

Malgré les différentes demandes que nous avons formulées concernant l'évolution des aléas, notamment en termes de déprogrammation, vous n'avez pas réussi à nous informer. C'est incompréhensible et cela démontre que votre démarche performance, avec le principe des boucles courtes, ne fonctionne pas. Nous vous le disons, il y en a tellement de déprogrammation que les managers locaux ont arrêté de les collecter. C'est devenu « normal » de déprogrammer. On est très loin du principe d'excellence opérationnelle du projet d'entreprise GRDF 2018 : « *Faire bien, du premier coup* ». Alors que cette question est importante, comment avez-vous pu laisser faire ? Le projet de généralisation ne doit pas vous empêcher de traiter ces problèmes, notamment en lien avec la façon de travailler des Agences Ingénierie. Le manque de moyens humains est sans aucun doute une des causes de ces dysfonctionnements.

Par ailleurs, des chefs d'agence ne sont pas intégrés aux discussions en local, seul les Délégués Exploitation Maintenance (DEM) pilotent le déploiement. Comment expliquer que, à Marseille par exemple, on en soit encore à un seul site de travail alors qu'à Lyon ou à Toulouse, un troisième site a déjà été créé. Imaginez la prise de travail le matin, c'est trop compliqué, il y a bien trop de monde. En page 28, vous montrez des exemples de locaux, mais cela est bien loin de la réalité actuelle des Pilotes Urbains : locaux trop petits, nombre de bureaux insuffisants. Des projets d'organisation alternatifs sont proposés par les équipes de management locales, mais ils ne sont pas pris en compte par les DEM, ni remontés. Sans doute parce que ces mêmes personnes ne veulent pas se dédire en remettant en cause leurs anciens choix, voire préfèrent laisser traîner les choses jusqu'à leur départ. Où est l'intérêt de l'entreprise dans ces comportements-là ?

Les BEx ne sont pas épargnés non plus. En effet, combien de Bons de Travaux sans plans, sans explication, mal initiés, avec des « copier/coller » hors sujet, des pavés « observations » pas remplis ? Combien de situations où les Chefs d'Exploitations sont contraints de délivrer des Autorisations de Travail alors que les standards de préparation ne sont pas respectés ? Il n'est pas normal qu'un CE soit obligé de rechercher des infos dans la base TRAVODOC pour comprendre ce qu'il y a à faire. Là encore, la Direction le sait très bien, mais elle ne fait rien. Par contre, en cas d'accident, le BEx est toujours en première ligne pour prendre les coups. Le projet de généralisation n'intègre pas cet aspect vital, d'autant que les collectifs de travail seront bien plus nombreux. Ce n'est quand même pas compliqué d'imposer, dans un BT, un schéma des travaux, un plan moyenne échelle et un plan grande échelle, un mode opératoire pour permettre la réalisation d'une AT. La Direction ne soutient pas ses BEx, c'est incompréhensible ! Là aussi, le manque de moyens dans les AI et de management sont des facteurs importants

de cette dérive. Certaines AI arrivent pourtant à préparer correctement les BT, il faut donc que la Direction fasse faire de même par les autres AI.

Et justement, face à ces difficultés importantes, nous apprenons maintenant que certains Directeurs veulent supprimer les emplois de Chef de Pôle en mettant en lien direct les DEM avec les AI. Le Chef de Pôle, par sa fonction hiérarchique (notamment pour la généralisation du projet), est un emploi important et incontournable du dispositif. Il pourra accompagner les chefs d'AI et plus généralement les collectifs de travail pour assurer la transition, surtout avec des encadrants inexpérimentés. Les DEM seront beaucoup trop loin du terrain pour le faire, et ils n'auront qu'une vision « tableau Excel » de l'activité. Se passer des Chefs de Pôle relèverait donc de la faute, il faut maintenir ces emplois et leur donner une feuille de route spécifique pour la transition.

L'accompagnement du changement, abordé au chapitre 5.2 du dossier, mérite un autre traitement. En effet, comment travailler les impacts sur les relations sociales et le travail, l'environnement physique de travail et son organisation, le développement personnel, l'équilibre vie privée / vie professionnelle si vous commencez par supprimer les postes qui sont en première ligne pour assurer la mise en musique du projet.

Polyvalence :

Pour inciter les Agents des UCF à choisir GRDF, la Direction a mis en avant la possibilité de se diversifier dans les nouveaux métiers de TG en faisant des activités réseau. Sur le terrain, dans les pilotes urbains, de la frustration est déjà observée. Car ce qui était convenu n'est pas mis en application par certains managers. En deux mots, des agents ex-TC ont suivi les formations prévues mais sont « sélectionnés » arbitrairement par le management pour prendre en charge ces nouvelles activités. Cela n'est pas acceptable, et la responsabilité de la Direction est entière. C'est elle qui doit veiller à faire monter en compétence, à accompagner les agents, d'autant s'ils sont demandeurs. Là aussi, la problématique des Pilotes Urbains est complètement différente des autres secteurs dans le projet de généralisation. Ce n'est quand même pas bien compliqué de veiller à cette équité de traitement !

Depuis la mise en place des Pilotes Urbains, les conditions de travail dans ces nouvelles AI sont en constante dégradation. Elles génèrent des craintes pour la phase généralisation. Pour preuve, dans un des rapports annuel d'activité, la médecine du travail constate les éléments suivants :

« Certains techniciens gaz-ex techniciens d'intervention clientèle UCF évoquent une certaine déception. Ils disent ne pas se sentir totalement intégrés dans des équipes mixtes réseau+clientèle, malgré la validation de plusieurs formations gazières. Les ex-TIG, quant à eux, ne sont pas tous à l'aise avec les aspects liés à l'action en clientèle. Pour le management, il existe probablement une difficulté à pouvoir accélérer cette transition vers un métier plus polyvalent sans désorganiser les différentes interventions.

Aucune des deux activités ne peut ni ne doit prendre le pas sur l'autre, être perçue comme plus valorisée, notamment dans des briefs matinaux d'activité qui gagnent à être

communs à l'ensemble des techniciens gaz d'un site. Le partage quotidien des connaissances des interventions diverses prévues, la possibilité de ne pas perdre pied quant aux informations générales importantes concernant l'une ou l'autre activité, tous les moments collectifs permettent d'augmenter la cohésion des équipes, l'envie de travailler ensemble, donc le bien-être des individus et des groupes ... Ce faisant, les risques pour la santé et la sécurité sont plus facilement maîtrisés.

Un collectif en manque de cohésion, voire pire, dans lequel existent des tensions relationnelles, présente en effet un risque bien plus élevé d'accidents du travail, par manque de communication notamment sur des sujets fondamentaux de prévention. »

La délégation CGT au CCE de GRDF vous alerte d'ores et déjà sur la partie des agents de l'UCF qui ne se sont toujours pas positionnés, que se soit vers ENEDIS ou vers GRDF et qui, demain ne pourront pas intégrer les équipes constituées car, à certains endroits, le dossier est déjà finalisé.

Ils seront donc discriminés, et cela n'est pas acceptable.

De plus, à l'occasion de ce projet de généralisation, un aspect important du futur métier de TG embarque bien sûr les mises en service gaz, plus particulièrement les mises à disposition lors de réouverture de contrat. La délégation CGT vous a alerté sur des incidents « Fuite Odeur de Gaz » suite à mise en service. Nous nous sommes appuyés sur une procédure locale (S 40 10 25) qui impose, sur Lyon, un essai manométrique entre l'OCI fermé et le robinet du compteur distant (souvent situé en appartement ou en cave). Cette partie d'installation n'est pas prise en charge par la note M-RES 11/19, c'est pour cela que le Directeur de la DR RAB de l'époque avait pris cette bonne disposition.

Après avoir contesté nos arguments et nos craintes, la DTI a engagé une étude plus poussée sur 400 ODG. Celle-ci met en évidence un problème puisque, dans 8% des cas, il y avait eu une mise en service préalable dans les 72h. Nous tenons à le réaffirmer : sur ce type d'installation, la seule solution, c'est de procéder à un essai manométrique afin de garantir que ce que l'on met en service est étanche. Par cette action, on est également certain que l'OCI manœuvré est le bon, notamment en collectif, et que, en cas de problème d'étanchéité ou de passage du gaz, on puisse agir efficacement.

AVIS CGT

Le dossier « généralisation du déploiement d'EOAI à l'ensemble des régions (pour avis) » porté ce jour en CCE de GRDF représente un travail important. La délégation CGT tient à saluer le sérieux apporté à sa rédaction et les échanges avec les porteurs du dossier.

Cependant, sur le fond, le projet n'est pas suffisamment abouti et les structures convenablement testées. En effet, les éléments d'analyse pointés tout à l'heure dans notre déclaration sont en majorité négatifs et montrent qu'il est prématuré d'envisager une généralisation. Les risques sont élevés tant sur le fonctionnement et l'organisation des collectifs de travail, sur la sécurité des personnes et des biens en raison de la

réduction importante du nombre de ZEPIG et donc sur les délais d'intervention de sécurité.

La devise des Gaziers est « RÉFLÉCHIR AVANT D'AGIR », mais on peut y ajouter « LA CONFIANCE N'EXCLUT PAS LE CONTRÔLE ». Il faut donc prendre davantage de temps de d'expérimentation et de réflexion avant de généraliser l'organisation.

Lors des urgences gaz, le dimensionnement et le nombre des périmètres d'intervention de sécurité (IS) déterminent notre capacité à intervenir dans les délais les plus courts. C'est un élément de sécurité primordial vis-à-vis des populations et largement repris dans l'arrêté du 13 juillet 2000 et son article 17 du RSDG 9 qu'il nous semble opportun de rappeler ici :

« L'organisation de l'opérateur doit tenir compte de la nécessaire proximité des moyens indispensables au traitement des interventions d'urgence. L'opérateur doit intervenir directement ou indirectement dans la zone considérée dans les délais les plus brefs pour prendre les premières mesures de sécurité destinées à assurer la sécurité des personnes et des biens. »

Cette définition ne souffre d'aucune ambiguïté, elle ne prête à aucune interprétation et n'ouvre pas la voie à une augmentation des délais d'arrivée sur place.

Nous vous rappelons également l'importance de ce projet de réorganisation et que, compte tenu de sa déclinaison au niveau régional et de l'impact majeur sur les conditions de travail et de sécurité, il est indispensable que les CE et les CHSCT soient informés puis consultés avant toute généralisation en régions.

L'expertise de la délégation CGT sur le projet de généralisation d'EOAI nous amène à émettre un avis négatif sur ce dossier.