



### 4. Déclaration CGT sur l'enquête « c'est à vous » 2020

Monsieur le Président,

Vous nous présentez ce jour les résultats de l'enquête « c'est à vous ! » au CSE C de GRDF.

Immédiatement, nous constatons que le taux de participation a baissé par rapport à 2019 de 4%. Légitimement, on peut se poser la question sur l'accès à l'enquête pour tous les agents durant la période de confinement et donc les moyens qui leur ont été attribués. D'ailleurs, la durée de réponse initiale n'aurait permis qu'à 64% des salariés de s'exprimer, le même taux que 2018. Au vu de cela, branlement de combat, la durée de l'enquête a été prolongée d'une semaine ce qui a permis de booster le taux de participation de +7points.

Sur le contenu de la présentation de l'enquête, nous regrettons que toutes les questions qui ont été posées aux agents ne soient pas reprises. L'interview réalisé par le DRHT de GRDF, Monsieur Bonneau, sur we love gaz radio du 15 mai 2020 peut confirmer notre remarque sur ce point quand il mentionne « les indicateurs qui progressent quasiment tous » et dans le document, on ne retrouve que des indicateurs à la hausse, quid des autres ?

Toujours dans la même veine, les résultats donnés dans le document sont basés uniquement sur la totalité des agents, à aucun moment on retrouve des données par sexe, par tranche d'âge, par collège ou par domaine de métiers. Pourtant, vous détenez ces éléments, vous savez les utiliser, de manière anecdotique, dans vos encarts verts sur le document. Aussi, l'interview nous encourage en ce sens à « regarder plus dans le détail ». Pourquoi donc ne pas les transmettre aux représentants du personnel ?

Le sens du détail, les représentants du personnel l'ont et remarquent donc :

- Sur la partie « composantes de l'engagement », les indicateurs les plus bas « être acteur du changement », « optimiste pour mon propre avenir » et « se sentir ambassadeur de la transition énergétique et du gaz vert » démontrent que la politique d'entreprise, menée à marche forcée, ne permet pas la prise en compte d'une vision sociale.
- Sur la partie « reconnaissance et développement des compétences », votre analyse sur le sujet indique qu'un écart se creuse entre les cadres et managers d'une part, et le reste des agents d'autre part. Pensez-vous que le projet « Je bouge » suffira à lui seul à reconnaître et à développer les compétences de toutes et de tous ?
- Sur la partie « mode de fonctionnement », l'indicateur « les outils et procédures permettent un service client efficace » laisse encore une belle marge de progression. Enfin vous reconnaissez que les réorganisations consécutives ont causé des difficultés aux agents, qu'avez-vous fait à part laisser le temps faire son œuvre et les estomper ? Un point est relevé sur la présentation sur les entités en interface, notamment l'APPI, et c'est pourquoi nous souhaitons qu'un REX sur ce service soit réalisé et présenté dans notre instance.
- Sur la partie « orientation client », les indicateurs « les décisions sont prises au plus près du terrain », sur « anticiper les besoins des clients » et « la prise en compte et résolution des remontées terrain » sont à des niveaux bas et, dans votre analyse, vous admettez qu'il est possible encore de progresser sur ces items.

- Sur la partie « impact de la digitalisation », les indicateurs « efficacité » et « qualité » sont également bien bas et les grands chantiers informatiques doivent être menés impérativement en lien avec les utilisateurs au plus près du terrain et respecter le timing entre formation, déploiement et mise en application totale.

Enfin, relativisons votre vision positive des résultats de l'enquête en relevant deux indicateurs qui sont bien en deçà du benchmark externe Ipsos, RED France : « mes perspectives de parcours professionnels au sein de GRDF » et « l'impact de la digitalisation sur l'efficacité de mon travail ».

Pour conclure sur ce dossier, GRDF se prévaut d'un « sentiment de discrimination très contenu de 7% contre 11% pour le benchmark ». Ce taux indique qu'il y a 646 agents, sur les 9233 répondants, qui se sont déclarés avoir été victimes de discriminations au cours de la dernière année sur leur lieu de travail. Ces situations génèrent des risques psychosociaux dont vous devez prendre la mesure. Au vu de votre responsabilité d'employeur, comment et par quels moyens comptez-vous faire cesser toutes actions discriminantes révélées par cette enquête ?

Pour rappel, l'auteur d'une discrimination encourt : une sanction disciplinaire, s'il s'agit d'un salarié de l'entreprise, et des sanctions pénales (trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende).

Les personnes morales peuvent elles aussi être déclarées responsables pénalement d'actes de discriminations. Les peines encourues sont celles prévues par l'article 225-4 du Code pénal.

Donc pas de quoi se pavoiser, et une seule personne victime est déjà de trop ! Les élus CGT du CSE C de GRDF restent vigilants sur cette question essentielle et invite les agents à nous contacter pour organiser leur défense et faire cesser ces agissements qui n'ont pas lieu d'être dans notre entreprise !

À Paris,

Le 8 juillet 2020