



## Déclaration CGT sur dossier ASP CCE GRDF 18 octobre 2018

En préambule, même si les choses se sont faites tardivement par échange de mail, nous remercions Mr Ardouin pour le dossier transmis qu'il a su faire évoluer suite à nos demandes de précisions pour préparer ce point à l'ODJ. Les données de justification des modifications des ASP nous seront fournies prochainement. Nous allons vous apporter des éléments issus de ce qui est vécu sur le terrain sur certains secteurs et destinés à vous convaincre que beaucoup de travail comportemental reste à faire sur ces sujets de délais d'arrivée sur place et pas seulement ceux qui sont modifiés. Nous allons avoir une expression forte qui doit vous conduire à agir pour garantir que la réalité est bien enregistrée sur cette fameuse heure d'arrivée sur place, pilier d'un des plus importants indicateurs du contrat de service public.

Lors de l'alerte musclée des élus du personnel CGT en CCE de septembre 2014, la Direction affirmait qu'il n'y avait pas de volonté de trafiquer les heures d'arrivée sur place en IS pour limiter au maximum les dépassements de 60 mn.

L'analyse faite en mai 2016 tout comme les éléments fournis pour cette séance du CCE montre que nous avons 1000 fois raison de vous alerter. Heureusement que nous étions là pour vous faire prendre conscience du problème.

L'évolution de l'application CII le 22/07/2015 pour « cadenasser » la modification de l'heure d'arrivée sur place a été une bonne décision et conforme à ce que nous vous demandions. La baisse importante du nombre de CII dont l'ASP a été modifié est importante puisque divisée par 4 en moyenne mais avec un fort transfert de causes « collecte tardive » vers des problèmes de connexion des PDA ou Tablette alors que les évolutions SI devraient plutôt montrer une fiabilisation même si le volume baisse. Notons tout de même que la baisse la plus forte a été sur 2016 et remonte depuis de 22%.

En mai 2016, nous vous avons exprimé nos craintes sur le devenir de ces chiffres dans le cadre du projet EOAI s'il était mis en œuvre et qui augmenterait les distances à l'intérieure de beaucoup de ZEPIG. On pouvait facilement imaginer que l'indicateur 95% dans l'heure se dégraderait, même s'il restait au dessus du contrat de service public.

Le chiffres de 99,1% d'arrivée sur place en moins de une heure au niveau national masque des situations très diverses en fonction des ZEPIG, certaines étant très proche de 95%, par exemple dans un dossier comité de suivi EOAI, mais comme elles sont noyées avec les autres ZEPIG à la maille départementale, cela ne se voit pas.

Certaines des 18 Unités sont passées d'environ 20% de CII dont l'ASP a été modifié à environ 3-5%. Nous ne connaissons pas leur nom, c'est regrettable car on aurait pu mieux faire le lien avec les difficultés inhérentes à certains secteurs ou mise en œuvre d'EOAI.

Vous évoquez le trafic routier pour expliquer la modification d'ASP pour 1% des cas. Comme nous vous l'avions déjà dit en mai 2016, ce n'est pas une raison mais une cause où alors il faut aussi parler des concomitances qui n'apparaissent pas. Ce n'est pas logique de donner comme raison de modifier une ASP pour un problème de trafic routier.

En CHSCT, des Présidents affirment que si les délais IS ne sont pas respectés, c'est au motif que les agents IS ne partent pas tout de suite après la réception de l'appel. Il est donc clair qu'une surveillance est faite de la position du véhicule lorsqu'il est appelé. Pourquoi n'avez-vous pas le même raisonnement pour les arrivées sur place ? C'est surprenant, les résultats pourraient-ils vous ennuyer ? Nous vous demandons d'informer les Agents qu'en cas d'accident grave, la justice a tous les moyens pour connaître la position exacte du véhicule et/ou du téléphone portable à posteriori, donc de la position exacte de l'Agent au moment de l'enregistrement de l'heure d'arrivée sur place. De notre côté, nous communiquerons.

Maintenant, nous allons vous dire quelque chose de très grave dont nous avons du mal à mesurer l'ampleur. De plus en plus d'Agents nous disent clairement que pour ne pas avoir d'explication à donner, ils ont pris l'habitude d'appuyer sur le bouton « je suis arrivé ».....avant d'arriver, notamment quand ils ne sont plus très loin du lieu d'intervention, c'est même évoqué dans les périodes d'immersion entre collègue. La pression est mise en demandant aux agents de remplir un document papier sur certains secteurs, avec les raisons, les heures etc ... alors que tout est prévu dans l'application. On voit aussi des situations de débrief où l'agent est contraint de se justifier devant l'ensemble de ses collègues, pourquoi il n'a pas utilisé la bande d'arrêt d'urgence pour rouler plus vite, pour s'arrêter et appeler le BEX etc... Au-delà de la modification des ASP, il y a donc toutes ces IS qui ne dépassent pas l'heure à cause de ces comportements déviant sous la pression managériale.

Nous vous demandons de nous écouter et de ne pas vous lancer dans une chasse aux sorcières mais plutôt faire évoluer les outils et le message à

porter à toute la chaîne IS pour respecter le prescrit (EXPL0640) et remonter la réalité en termes de délais d'arrivée sur place avec les explications qui montreront les difficultés réelles et incontestables pour que la Direction soit dans l'obligation de prendre les dispositions qui s'imposent. Ce n'est pas aux agents de palier aux difficultés d'organisation mais à la Direction de l'Entreprise.

Nous vous demandons :

- De rendre bloquant et obligatoire la collecte locale si dépassement des 60 mn lors de la saisie de l'inter sur CII mobile et que cela soit non modifiable à posteriori. Dit autrement, certains modifient les heures sans en parler aux agents, enlève la saisie initiale de la justification du dépassement.
- De ne permettre la modification de l'ASP qu'une seule fois. On voit des CII dont l'ASP a été remodifiée 15 jours après pour tomber sous les 60 mn.

On voit des CII de jours différents qui sont modifiés le même jour sur le même créneau horaire par la même personne. C'est devenu industriel sur certains secteurs, comme une mission régulière courante « modifier les ASP des CII ».

Nous sommes informés que les codes GAÏA (confidentiel et personnel) de nombreux Agents sont connus par l'encadrement dans le cadre de la résolution des problèmes de tablette PIXI : *Ta tablette ne marche pas, laisse la nous avec tes codes et va faire ta tournée papier* » et qui font que certains CII sont modifiés au nom des Agents à leur insu. Tout est bon pour les résultats.

Enormément de CII qui dépassent l'heure sur IDF en première couronne sont dus aux nouveaux sites de travail, par exemple les sites de prise de travail ARS (Alfortville) pour des interventions sur la ZEPIG EST de cette agence, ancien secteur de Fontenay ; Prise de travail à Clamart pour des interventions sur une autre ZEPIG à Morangis ; Sur la DR OUEST, le site de St Malo pour intervenir sur la ZEPIG Dinan-Dinard avec son pont et le tourisme et encore bien d'autres. En clair, la Direction demande aux agents de sortir de leur ZEPIG (Zone élémentaire de 1ere Inter Gaz) quotidiennement pour la prise de travail. Pour moins que cela, des agents qui sont sortis de leur ZEPIG ont été en entretien préalable dans le Nord.

Vous l'avez compris, à de trop nombreux endroits et sur l'ensemble du territoire, nous constatons la grande difficulté, voire l'impossibilité d'intervenir dans l'heure, conformément à l'obligation du contrat de Service Public. La plupart du temps, l'explication vient de l'élargissement des ZEPIG

ou de la fermeture de sites de travail, suite à la mise en œuvre du projet « EOAI ». Sachez que les élus du Personnel CGT sont déterminés à porter à la connaissance du plus grand nombre, usagers, élus, responsables de l'état et du Gouvernement, le fait que des zones entières, à certaines heures de la journée, sont à plus d'une heure de délai pour qu'un Gazier puisse intervenir.

Par exemple sur la DR IDF, des élus du Personnel CGT se sont entretenus sur la situation du secteur des ULIS dans l'ESSONNE avec Monsieur Edouard SAUVAGE, le jour de l'inauguration du centre de formation de BRETIGNY sur ORGE. Notamment sur l'impossibilité au moment de la prise de travail, aux heures de pointes, de pouvoir se rendre sur le canton de GIF sur Yvette (au moins 50 000 habitants), en moins d'une heure. Cette impossibilité est confirmée par l'ensemble des applications GPS et a été vérifiée à de nombreuses reprises en effectuant le trajet. Nos camarades ont donc soumis cette question au Directeur Général de GRDF, qui répondit, que l'immeuble des ULIS appartenant à ENEDIS, GRDF n'avait pas d'autres choix que d'en partir.

Plus tard, le 12 avril 2018 lors d'assises de l'énergie organisées par des syndicats CGT d'Ile De France à la maison de la chimie, à laquelle participait Monsieur Philippe MONLOUBOU Président du Directoire d'ENEDIS et qui était interpellé à son tour pour savoir s'il avait bien conscience qu'il compromettrait la sécurité gazière et du Service Public, en refusant d'accueillir des Gaziers sur des sites ENEDIS. A cela Monsieur MONLOUBOU confirmait son attachement et son engagement quant à la mise en œuvre de la sécurité gazière et ajoutait que si Edouard SAUVAGE lui en faisait la demande, il accepterait sans aucune difficulté le retour des gaziers sur le site des ULIS. Allant jusqu'à dire qu'il appellerait lui-même Monsieur SAUVAGE.

Bien évidemment, ce simple exemple ne saurait être le seul et il y en a beaucoup d'autres sur de nombreux autres territoires. Il a juste valeur d'exemple concret.

Par ailleurs, la vraie garantie de l'égalité de traitement devant la sécurité n'est pas seulement que le respect de 95% des délais d'arrivée sur place en IS fussent réalisées dans l'heure mais aussi que 75% le fussent dans la demie heure, comme c'était le cas dans nos processus qualité jusqu'en 2012.

Nous inviterons les CHSCT à se saisir de ces questions pour une analyse détaillée par ZEPIG sur le bilan des ASP modifiées, le taux d'arrivée sur place dans l'heure et d'envisager toute action utile pour les accompagner dans ces analyses pour contribuer à garantir la sécurité des personnes et des biens.