



## CSE-Central GRDF du 18 novembre 2021

### 2. Déclaration CGT sur le dossier « C'est à Vous »

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 augmenté de 7 % par rapport à 2020 passant de 9 233 répondants à 10 193. Toutefois, ce chiffre est à relativiser car près d'1/4 des salariés n'ont pas répondu. Sait-on pourquoi ils n'ont pas répondu ? Est-ce un problème d'accès à l'enquête ? Est-ce un signal de mécontentement ?

Concernant la présentation de l'enquête, nous regrettons que toutes les questions qui ont été posées aux agents, ne soient pas reprises (page 9 par exemple). Toujours dans la même veine, les résultats donnés dans le document sont basés uniquement sur la totalité des agents (hormis un focus sur les managers page 11 que nous n'avions pas eu l'année dernière). A aucun moment on ne retrouve des données par sexe, par tranche d'âge, par collègue ou par domaine de métiers. Il serait également intéressant pour les élus, de connaître la part de dirigeants et membres de codir dans l'enquête car vous y faites plusieurs fois références dans ce document. Vous détenez ces éléments, et vous savez les utiliser quand cela vous arrange. Mais vous ne les utilisez que de manière anecdotique, dans le document. Pourquoi donc ne pas les transmettre aux représentants du personnel ?

Globalement, les résultats ne sont pas si fameux... Et dans le détail, ça donne cela :

L'indicateur d'engagement est en recul de 4 % par rapport à 2020. Les items « Je suis fier de travailler pour GRDF », « Je recommanderais GRDF en tant qu'employeur à l'un de mes proches », « Je m'épanouis dans mon travail » et « J'adhère à la stratégie et aux orientations de GRDF », sont tous en baisse. Les points les plus sensibles « Je me sens acteur des changements conduits au sein de mon agence – service » et « Je suis optimiste pour mon propre avenir au sein de GRDF » sont également en forte baisse, voire même en dessous du benchmark. L'item « J'ai confiance en l'avenir de GRDF » est clairement le gros point noir où seulement 60% des répondants ont confiance en l'avenir de l'entreprise, soit 17 % de moins par rapport à 2020 et 15 % en-dessous du Benchmark. L'adhésion aux orientations de GRDF et à la stratégie d'entreprise est fortement questionnée au vu des résultats que l'on retrouve en pages 6 et 7. Les items « La Direction Générale communique une vision claire des orientations de GRDF » et « Je comprends le lien entre mes objectifs individuels et les objectifs de GRDF » sont en chute.

La Réglementation Environnementale 2020 y est certainement pour quelque chose, mais pas que... En effet, les choix gouvernementaux sur la place du gaz dans les logements peuvent mettre à mal l'entreprise. Mais cette dernière a également une responsabilité en ne partageant pas, par exemple, suffisamment son combat pour l'avenir du gaz en France avec tous les agents ou encore sa véritable stratégie d'entreprise. On remarque d'ailleurs que 43% des agents d'exécution ont un niveau de confiance particulièrement bas face à leur avenir, à contrario des managers et dirigeants. Cela peut démontrer que le partage de ces questions ne peut pas être uniquement porté par une communication digitale descendante mais doit réellement faire l'objet d'autres modes d'échanges, comme les réunions d'équipe.

Sur la partie, « situation générale de mon unité », une dégradation est clairement observée par rapport à 2020. Quelle est votre analyse sur le sujet et que comptez-vous faire pour y remédier ?

Sur la partie « management », bien que les items liés à la relation avec le manager sont toujours à de haut niveau, la grande majorité des réponses est en baisse. De la même manière, la partie « exercice des fonctions de managers », avec 1 535 répondants, pour 2/3 des items, on observe également une baisse. L'item « Je suis suffisamment soutenu par les RH pour gérer les comportements individuels difficiles », pourtant en légère hausse, est toujours inférieur au benchmark et mériterait d'être travaillé afin d'apporter de réelles solutions aux managers.

Sur la partie « organisation, collaboration et efficacité », comme vous le précisez, tous les indicateurs restent sur des résultats très élevés, pourtant la grande majorité sont en baisse. La question sur la mise en place précipitée du TAD dans le contexte de la crise sanitaire pourrait peut-être expliquer ces baisses. Le travail collectif et les échanges au sein de l'équipe en ont pris un coup. Ces points seront à surveiller à l'avenir. 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 ?

Sur la partie « orientation clients », tous les indicateurs sont en baisse en moyenne de 5 %. De plus, vous spécifiez que « GRDF se situe systématiquement en deçà du benchmark ». Les élus CGT ne peuvent que regretter de ne pas avoir les données du benchmark sur ces items...

Les indicateurs « les décisions sont prises au plus près du terrain », « anticiper les besoins des clients » et « la prise en compte et résolution des remontées terrain » sont à des niveaux encore plus bas que l'an dernier et, dans l'analyse faite en 2020, vous aviez admis qu'il était possible encore de progresser sur ces items. Qu'avez-vous fait ?

Sur la partie « impact de la digitalisation », les indicateurs « efficacité » et « qualité du service rendu au client » sont encore bien bas et pour rappel, le développement de solutions informatiques doit être mené impérativement en lien avec les utilisateurs au plus près du terrain. S'assurer que le matériel permette la mise en œuvre du logiciel, mais aussi d'effectuer son travail correctement, en respectant un réel temps de formation et d'appropriation, en respectant le calendrier entre formation, déploiement et mise en application totale, ne sont que du bon sens. Encore une fois, les élus CGT regrettent que les données du benchmark ne soient pas communiquées sur ces items (contrairement à l'an dernier).

Sur la partie « santé et sécurité », au-delà d'afficher que l'ensemble des agents se sent concerné par la sécurité, il serait peut-être nécessaire d'avoir une approche différente, afin que cela fasse ressortir certaines inquiétudes surtout quand on connaît la situation actuelle d'Engie sur l'accidentologie et les mesures spécifiques qu'elle va mettre en place.

Il est dommage de ne pas avoir intégré des thématiques comme la chaîne de sécurité gaz ou les travaux donnés aux prestataires.

Enfin, à plusieurs reprises vous évoquez qu'une étude plus approfondie sera menée... Où sont ces analyses et surtout quelles sont les actions entreprises depuis, ou prochainement mises en place ?

Pour conclure sur ce dossier, vous écrivez qu' « une minorité de collaborateurs (stable) déclare avoir été victime de discrimination au travail ». Pour vous la minorité, correspond à 649 répondants, qui se sont déclarés avoir été victimes de discriminations au cours de la dernière année sur leur lieu de travail. Pour la CGT, une seule personne victime est déjà trop. Alors vous imaginez 649 !

Ces situations génèrent des risques psychosociaux pouvant amener à des actes graves, vous devez en prendre la mesure. Votre responsabilité d'employeur est engagée. 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.

Tous les critères sont en hausse avec en tête de liste l'appartenance syndicale. Pour une entreprise qui se veut dans le dialogue social et responsable socialement, comment expliquez-vous de tels résultats ? Que comptez-vous faire pour lutter réellement contre toutes formes de discriminations ?

À Paris,

Le 18 novembre 2021