

# **Délibération du CSEC GRDF du 16 octobre 2025 sur le projet d'évolution de l'organisation des activités Ventes et Accueil de GRDF**

Conformément à l'ordre du jour de la réunion du 16 octobre 2025, le CSEC de GRDF est informé en vue d'être consulté sur le projet d'évolution de l'organisation des activités Ventes et Accueil de GRDF.

Cette nouvelle réorganisation va impacter tous les agents de GRDF travaillant sur les activités Ventes et Accueil directement et/ou indirectement (suppression de postes, modification de postes, évolutions de missions, changements hiérarchiques, fermeture de plateaux etc.).

Ce projet aurait comme impacts directs, tels qu'énoncés dans le document projet :

Au niveau de l'emploi :

- La suppression de 112 postes en finalité ;
- La transformation de 252 postes en région ;
- Les postes dit pérennes auraient par conséquent, mécaniquement, des modifications de leurs conditions de travail.

Au niveau des régions :

- La fermeture de plusieurs plateaux ;
- L'arrêt d'activités et / ou le changement d'activités pour différents plateaux.

Le projet est présenté comme indispensable au vu de l'évolution du contexte réglementaire et concurrentiel alors qu'il paraît écarter d'emblée des solutions alternatives de maintien des emplois et des différents plateaux régionaux permettant un ancrage régional.

La Direction semble faire de l'optimisation financière sa priorité principale pour réorganiser ces activités d'accueil et de ventes avec le choix d'externaliser une partie d'entre elle.

Comment la direction compte articuler cet objectif avec un risque important de la dégradation des conditions de travail, et une possible surcharge de travail des agents restants en poste pendant la période de transition, par exemple.

Par conséquent, l'ensemble des élus du CSE-Central ne peuvent que constater que nombre d'interrogations restent sans réponse et regrettent de ne pas avoir les informations claires et précises relatives :

- Aux éléments économiques et aux hypothèses choisis pour évaluer la baisse du nombre de clients sur les prochaines années ;
- Aux éléments économiques justifiant les différents choix présentés dans ce projet (fermeture de site, externalisation, suppression de postes...) et ayant aboutis aux arbitrages décidés entre les différents segments de marché à prioriser, rationaliser, stabiliser ou renoncer ;
- Aux hypothèses prises pour calibrer le nombre d'ETP nécessaires pour les différentes activités ;
- Aux hypothèses détaillées prises pour estimer les différentes baisses de charge entre fin 2024 et fin 2028 ;
- A l'externalisation de l'accueil BtoC (Niveau 1) comme le cahier des charges fourni au prestataire retenu, les différents indicateurs, le plan de phases et la montée en charge prévue jusqu'en 2029 ;

- A l'évaluation du risque de perte de compétences et de qualité au niveau des suivis des demandes clients avec l'externalisation d'une partie des activités ;
- Au dimensionnement et aux hypothèses de charge retenues pour 2026/2029 pour l'accueil BtoC N1 et N2 et l'historique de ces activités entre 2021 et 2025 ;
- A la définition des territoires pour les commerciaux itinérants (RS et RC) dans le projet de nouvelles répartitions ;
- A la justification du choix de la polyvalence pour les métiers BtoC itinérants entre le neuf résiduel et l'existant se basant sur des enjeux de professionnalisation qui semblent différents ;
- A la justification du choix des implantations et de l'organisation cible avec la carte des sites retenus et les activités associés, ainsi que les détails de l'organisation transitoire prévue entre 2026 et 2029 ;
- Aux informations précises concernant la création de l'agence Entreprises & Collectivités pour l'animation des client BtoC « *hors compte* » et aux fiches de poste pour les emplois dans cette agence ;
- Aux évolutions des différents métiers, avec le risque d'une perte de compétences avec l'externalisation d'une partie des activités ;
- A la gouvernance qui sera mise en place pour le pilotage d'indicateurs qui sont non précisés à date ;
- A la répartition de charges entre les agents d'une même équipe si les postes de managers ne sont pas pourvus ;
- A la définition de critères précis et nationaux concernant les mesures de reconnaissance de l'investissement et de compensation salariale,
- Aux missions détaillées qui seront confiées aux délégations Marketing régionales, ainsi que les fiches de poste pour les emplois dans ces délégations avec le parcours de professionnalisation prévu pour les agents ;
- Au système d'évaluation prévu en lien avec le projet de professionnalisation des agents ;
- Aux actions précises prévues de qualification des agents pour un projet qui se veut axer sur la montée en compétences ;
- A l'accompagnement social prévu autant au niveau du processus d'affectation, que le détail de la mise en œuvre des affectations pendant la période transitoire ;
- Au calendrier et au contenu des instances pour le suivi de la mise en œuvre du projet ;
- Aux informations concernant le respect des règles en lien avec la conformité, le RGPD et la confidentialité pour le prestataire retenu pour les activités externalisées ;
- A l'évaluation des risques et à la mise à jour du DUERP pendant la phase de transition jusqu'à la mise en place du projet ;
- Aux mesures de prévention primaire directement en lien avec l'annonce du projet puis, à celles associées à la phase de transition et enfin, à celles liées aux différentes modalités du projet ;
- Aux mesures d'aménagement envisagées pour compenser les dégradations prévisibles et potentielles des conditions de travail des agents, ainsi que l'émergence de nouveaux risques professionnels durant la période de transition entre mars 2026 et décembre 2028 ;
- Au manque de précisions concernant la prise en compte du travail réel ainsi que des besoins et des attentes des agents y compris du management des activités Ventes et Accueil. De même, le projet ne se traduit pas par la présentation d'un plan précis, permettant d'accompagner les agents en termes de prévention de risques professionnels.

De fait, les interrogations et les préoccupations ci-dessus restent sans réponses de la part de la Direction alors qu'elles sont de nature à permettre au CSEC de GRDF d'appréhender les conséquences des transformations prévues sur les conditions de travail.

Par conséquent, considérant l'importance du projet et les questions qu'il soulève sur la santé, la sécurité et les conditions de travail, le CSEC décide, conformément à ses missions de prévention et en application de l'article L.2315-94 du Code du travail, de recourir à un expert certifié.

La mission d'expertise a notamment pour objectifs :

- D'éclairer le CSEC sur les enjeux économiques, organisationnels et environnementaux du projet, leurs conséquences sur la santé, la sécurité et les conditions de travail de l'ensemble des salariés et les enjeux associés aux orientations stratégiques de GRDF ;
- D'aider le CSEC à formuler des propositions de prévention des risques professionnels, en particulier des risques psychosociaux et d'amélioration des conditions de travail ;
- De permettre au CSEC de rendre un avis éclairé.

Le cahier des charges précis et le calendrier seront élaborés par les membres du CSEC, en concertation avec l'expert.

Les membres représentant le personnel au CSEC désignent le cabinet certifié Progexa (sis 70 rue d'Hautpoul, 75019 PARIS).

Également les membres représentant le personnel au CSEC mandatent M. DUTEL Thomas (Secrétaire du CSEC) et, en cas d'empêchement M.RENARD Yann , pour coordonner les relations entre l'expert et le CSEC et faire valoir les intérêts du CSEC dans le cadre de toute procédure administrative ou judiciaire liée à la présente décision, à la procédure d'information et consultation et plus généralement au respect de l'obligation de prévention en lien avec ce projet, y compris pour ester ou se défendre en justice et désigner un avocat afin de les assister ou les représenter dont les honoraires seront pris en charge par le budget de fonctionnement du CSEC.

#### **Vote du mandat donné par le CSEC :**

Pour : 25

Contre : 0

Abstention : 0