



AVIS DELEGATION FNME CGT AU CSE C GRDF DOSSIER VENTE ACCUEIL

Séance du 22 janvier 2026

Après la présentation par le cabinet PROGEXA de son rapport d'expertise concernant le projet d'évolution des activités Vente et Accueil, les élus FNME CGT au CSE-C de GRDF sont particulièrement inquiets des conséquences réelles qu'aura ce projet sur les conditions de travail et la santé des agents.

Ce projet présenté pour améliorer la performance de l'entreprise ainsi que son agilité, en développant la professionnalisation des agents repose essentiellement sur un souhait d'optimisation de gains financiers de l'entreprise.

Les hypothèses économiques mises en avant par la Direction nous interrogent. En effet, des projections de baisse de consommation de gaz retenues par la Direction sont significativement plus importantes que celles données par la CRE.

Une extrapolation des effets de la crise énergétique avec des baisses de consommation de gaz durables paraît prématurée. De plus, il y a de fortes incertitudes quant à la capacité de l'industrie à sortir massivement du gaz.

La stratégie commerciale de GRDF à long terme reposant sur les gaz verts et sur une forte électrification des demandes clients est un choix qui semble risqué.

Alors que GRDF se revendique un acteur central de la transition énergétique et de la décarbonation, le projet ne comporte aucun volet d'analyse environnementale (l'impact sur les déplacements, cohérence avec la trajectoire nationale type PPE/SNBC ...). Aucun scénario avant/après n'est présenté pour permettre de mesurer les impacts et de démontrer que les choix d'externalisation et de centralisation contribuent réellement sur l'impact carbone de l'activité.

L'externalisation des activités clientèles de premier niveau de GRDF apparaît comme un facteur de risques importants.

Tout d'abord, cette externalisation supprime un nombre conséquent de postes, dont tous ceux du collège Exécution. La situation est alarmante pour de nombreux agents qui risquent de ne pas retrouver de postes dans leur bassin d'emploi sur des activités similaires dans les IEG.

Ensuite, cette externalisation pourrait avoir de fortes répercussions sur la qualité du service clients et sur la détection des signaux faibles. Cette détection est essentielle pour les activités de niveau 2 en charge de la fidélisation et de la conquête de nouveaux clients.

Une dégradation de l'accueil N1 pourrait engendrer une baisse de l'activité N2 et une perte de clients.

Malgré les demandes de l'expert et des membres de la CSSCT, la Direction n'a pas fourni de retour d'expérience de l'externalisation des activités Acheminement avec le prestataire Armatis qui est aussi celui qui a été retenu pour les activités N1 de ce projet.

Ce choix de la Direction ne permet pas de rassurer les élus du CSE-C sur la qualité du service rendu par le prestataire, surtout que les retours des agents ayant des contacts dans le cadre de leurs activités avec ce prestataire ne sont pas satisfaisants.

Une fois le projet lancé, il apparaît qu'un retour en arrière semble très complexe, des agents ayant déjà quitté leur poste avec leurs compétences essentielles pour ces métiers.

D'ailleurs, ces premiers départs se font déjà fortement sentir sur la charge de travail des agents restants et fait craindre une accélération de cette augmentation pour les prochains mois.

Au niveau de l'accueil du marché d'affaires pour les clients hors comptes, le choix de regrouper tous les agents sur un site unique a tout d'abord une répercussion importante sur l'emploi en région avec la destruction de postes dans le collège Maîtrise.

La période de transition, avec le dégrément des ACE et le grément des postes de l'AEC ne semble pas être sécurisée, ce qui pourrait avoir des impacts importants sur la charge de travail des agents restant en poste.

La Direction annonce qu'elle pourrait faire appel à un prestataire en cas de pics de charge. Est-ce que la Direction prévoit déjà un prochain projet d'externalisation de ces activités ?

Concernant la classification des postes, certains sont classés comme en transformation, d'autres comme pérenne, sans qu'il y ait eu une présentation claire et précise des critères ayant permis cette classification. Avec ce projet, de nombreux agents vont voir leurs activités être fortement modifiées avec des impacts sur leurs conditions de travail, comme la redéfinition de leur secteur géographique. A date, le CSE-C n'a pas eu d'informations précises sur ces modifications.

De nombreux postes sont transformés avec un changement de collège, ce qui ne donne aucune assurance aux agents occupant actuellement ces postes de pouvoir les conserver, avec un risque de se retrouver « mis dehors » de GRDF pour les Exécutions, ou « mis sur un poste » avec moins de responsabilités pour des agents de Maîtrise. Ce déclassement pourrait aussi toucher des cadres avec la perte de responsabilité sur certains postes. Ces changements font peser de forts risques psychosociaux sur les agents et génèrent des chocs émotionnels.

Un système basé sur une auto-évaluation des agents croisée avec celle faite par leur hiérarchie, est prévu pour les orienter sur leurs nouveaux postes et sur leur parcours de professionnalisation. Le manager a un poids très important pour la suite de la carrière des agents. C'est donc pour cela que nous alertons la Direction sur des situations de management dégradées qui pourraient être très préjudiciables dans le cadre de ce projet.

De plus, nous attirons l'attention de la Direction sur la situation de managers qui se retrouvent en position de fragilité (reprise d'activités suite à des départs, gestion de la carrière des agents de leurs équipes et de leur propre carrière) et avec une charge de travail qui risque de devenir difficilement tenable à long terme. L'accompagnement par les ressources humaines devra être important afin de pallier à toutes ces situations critiques.

Les compensations financières ne sont pas au niveau d'un tel projet autant pour l'accompagnement des agents restant dans leurs activités que ceux devant les quitter, et subissant des mutations forcées.

La démarche QVCT a mis les agents dans un espace contraint de liberté de parole car participant aux ateliers. Cette démarche a abouti à une identification de risques mais aucune évaluation précise des risques professionnels en lien avec ce projet ni de plan d'actions associé n'ont été présentés au CSE-C. Pourtant, des agents remontent déjà des impacts sur leur santé qu'ils relient à leurs conditions de travail.

Le projet présente de nombreuses zones de flou qui devraient absolument être éclaircies avant sa mise en place. Pour cette raison son lancement est prématuré, car un retour en arrière risque d'être très compliqué, avec la perte de compétences clés sur ces activités.

Les élus FNME CGT du CSE-C de GRDF demandent à la Direction de répondre de manière motivée et détaillée à toutes les préoccupations soulevées. Il est impératif que la sécurité et la santé des salariés soient une priorité.

La Direction doit fournir des informations claires, des analyses complètes des risques, et garantir que toutes les mesures de prévention nécessaires soient mises en œuvre avant toute mise en place de ce projet néfaste et nous exigeons la suspension immédiate de la mise en œuvre du projet au regard des risques encourus et demandons à l'employeur de mettre immédiatement des mesures conservatoires et de protections pour la sécurité physique et mentale des agents concernés par celui-ci.

Ce projet de réorganisation porte atteinte et va porter atteinte à la santé physique et mentale des agents. L'employeur ne met pas en œuvre de mesures correctives suffisantes, maintenant et à venir.

De plus, le CSE E DR et DCT GRDF CO en séance le 12 janvier dernier, n'a pas recueilli l'avis de l'instance, étant donné que les élus de l'instance ont été en justice. Une instruction juridique est donc en cours avec une première audience en référé le 16 février prochain au Tribunal Judiciaire de Bobigny

De fait, et au vu de l'ensemble de ces éléments, les élus FNME CGT au CSE-C de GRDF émettent un avis défavorable tant sur le projet que sur sa mise en œuvre.