



Projet informatique 3PO Motivation d'avis FNME-CGT au CSE-C de GRDF

Séance du 19 mars 2026

Le nouvel outil 3PO va considérablement changer la vie au travail de 5000 agents de GRDF. Il va remplacer les outils actuels GDII, TDD, CRYSTAL, OPTIC et O2, devenus obsolètes ou défectueux au regard d'un pilotage efficace des activités cœur de métier.

A la fin de la mise en œuvre totale de ce nouvel environnement logiciel, les agents occupant les emplois des équipes BEX, AMSG, AI, APPI, vont connaître une toute nouvelle façon de travailler.

Comme par exemple pour les Techniciens Gaz ne plus avoir de BI ou BT papier, aujourd'hui encore collectés à la main, remplacés par des outils 100% en mobilité, qui vont enfin permettre de s'affranchir de doubles ou triples saisies de données.

L'outil vise à optimiser l'organisation des journées de travail, tant sur le plan temporel que géographique, en limitant notamment les déplacements inutiles, là où les outils actuels, arrivés en fin de cycle, ne le permettaient plus.

Ce nouvel environnement va cependant embarquer un contrôle en temps réel de l'activité des agents et ainsi permettre une évaluation au quotidien des salariés.

La planification, l'organisation du travail, l'évaluation, qui sont des prérogatives des emplois des lignes managériales vont également fortement évoluer. C'est l'outil qui aura la faculté de faire ou cibler ces tâches de façon binaire, sans le bon sens, ni le discernement qu'un humain peut apporter. Cela peut être une source de RPS à prendre en considération.

Pour s'assurer de la bonne utilisation de 3PO, GRDF entend programmer un plan de formation d'ampleur pour près de 5000 agents. Ce projet implique également la formation non seulement des salariés GRDF mais aussi d'environ 4000 prestataires, ce qui constitue un enjeu majeur en termes d'homogénéité des pratiques et de qualité opérationnelle.

Toutefois, si ce plan est évoqué dans la présentation, il reste à ce stade insuffisamment détaillé : ni les parcours complets par métier, ni les volumes horaires cumulés par salarié, ni les modalités précises (présentiel/distanciel, organisation opérationnelle) ne sont explicitées. Il est simplement indiqué qu'un nombre limité de formateurs relais sera formé pour assurer le déploiement en région, ce qui interroge sur la capacité à garantir une formation homogène et de qualité sur l'ensemble du territoire.

Les élus FNME-CGT au CSE-C de GRDF ne sont pas contre l'amélioration et l'innovation en matière d'outils d'entreprise, d'autant plus lorsque cela est devenu impérieux par rapport à la vétusté du système actuel. En cela, nous pourrions établir que le projet va améliorer les conditions de travail des agents.

Cependant cette évolution ne doit pas se faire au détriment de l'emploi, ni être un outil de performance économique permettant une fois de plus de faire des gains de productivité au seul profit de l'actionnariat. Gagner en efficacité doit avant tout s'apprécier en agrément de travail. Pas en millions d'euros.

Si nous reconnaissons que l'outil 3PO est une vraie révolution pour près de 50% des effectifs de l'entreprise, à date, il nous manque des éléments concrets et précis sur l'impact organisationnel final de l'utilisation de 3PO, tout comme ses conséquences sur les conditions de travail des Agents.

Au vu de ces différents éléments ainsi qu'au vu des engagements de la Direction en séance, les élus FNME-CGT au CSE-C de GRDF vont donner un avis favorable sur l'outil en lui-même en émettant les réserves suivantes :

- Nous demandons un cadencement contrôlé par les instances IRP de la mise en œuvre de 3PO tout au long du planning présenté ce jour en séance si dans les bilatérales dénommées "Bilatérale OS pré-déploiement", on se rend compte que l'outil est trop impactant.
En effet, dans la présentation ainsi que dans les débats en séance d'aujourd'hui, l'employeur explique que la mise en œuvre de l'outil se fera par tiroirs, à 5 reprises :
 - Lot 1 – Programmation des affectations (GD2I) prévu T2 2026
 - Lot 2 – Traitement des demande prévu T4 2026
 - Lot 3 – Planification (CRYSTAL) prévu T1 2027
 - Lot 4 – Programmation des Interventions Clientèles (OPTIC) prévu T2 2027
 - Lot 5 – Programmation des Interventions Réseau et Suivi Exploitation (O²), Conception / Dev / Tests TISI Technique Mé prévu T1 2028
- Il sera nécessaire avant chaque LOT de procéder à la présentation et démonstration de la phase afin de s'assurer de sa solidité/fiabilité et de mesurer son impact sur l'organisation du travail, les conditions de travail et les risques RPS associés.
- Nous demandons également ce que le plan de formation projeté au déploiement de 3PO fasse l'objet d'une information spécifique à la Commission Emploi/Formation nationale avec le descriptif de chacune des formations, leurs modalités, temporalités et contenus.