

PROTOCOLE DE FIN DE CONFLIT
Agents du pôle Ingénierie du site de CATTENOZ à Villers les Nancy.
Décembre 2017

1 - Préambule

Les parties se sont rapprochées et ont convenu de ce qui suit pour mettre un terme au conflit collectif qui a débuté le vendredi 15 décembre à 8h30 et qui visait à faire aboutir les revendications suivantes :

- *compensation de la baisse du pouvoir d'achat*
- *amélioration des conditions de travail*
- *situation de l'emploi au sein du pôle Ingénierie*

Elles s'accordent sur l'importance qu'il y a à parvenir à un accord permettant de mettre un terme à ce conflit et de restaurer le dialogue social.

2 - Les réponses aux revendications :

Compensation de la baisse du pouvoir d'achat.

Point 1 : augmentation du salaire national de Base (gelé en 2017, proposition 2018 0,2%),

Réponse direction : négociation nationale en cours

2 commissions paritaires de branche ont eu lieu et une conclusive le 14 décembre. Le SNB valable pour l'ensemble des entreprises aux IEG est ensuite complété entreprise par entreprise par des mesures propres. Il n'est donc qu'une des composantes de la rémunération.

Point 2 : compensation de la hausse de 1,7 % de la CSG pour les actifs et inactifs,

Réponse direction : négociation nationale en cours

Nombreuses démarches ENEDIS vers les pouvoirs publics et un accord avec les organisations syndicales a été obtenu.

Point 3 : augmentation du nombre de niveaux de rémunération,

Réponse direction : négociation nationale en cours

Point 4 : augmentation mensuelle de 200 € pour tous les agents,

Réponse direction : négociation nationale en cours

Point 5 : augmentation du « 1% » pour les activités sociales,

Réponse direction : négociation nationale en cours

Point 6 : augmentation des pensions des INACTIFS,

Réponse direction : négociation nationale en cours

Point 7 : demande d'explications de la fiche de paie et des droits individuels ou collectifs définis par les textes statutaires ou accords d'entreprises,

Réponse direction : ce point pourra faire l'objet de l'intervention de l'expertise du Contrat de Travail lors d'une réunion de pôle. Ces informations sont aussi accessibles sur l'intranet Enedis.

Cette intervention sera programmée au cours du 1^{er} trimestre 2018.

Point 8 : étude de l'évolution des bas salaires, du moins ceux inférieurs à 1800 € net hors primes,

Réponse direction : la rémunération est systématiquement étudiée lors des EAP qui vont se dérouler désormais dans quelques jours. Les situations individuelles seront ainsi étudiées et le volet « évolution professionnelle » complètera cette mise en perspective.

Nous rappelons aussi qu'il convient par ailleurs de bien prendre en compte la rémunération globale dont intéressement, mutuelles, avantages sociaux, tarif agent, aides au logement, CESU petite enfance, etc

Point 9 : évolution des agents bloqués dans leur GF depuis plus de 4 ans,

Réponse direction : Un état des lieux des situations individuelles est effectué annuellement, un point d'attention sur les agents dans leur GF depuis plus de 4 ans sera poursuivi. A date la moyenne dans le GF pour les chargés de projets > 1 an d'ancienneté est de 3 ans. (3 collaborateurs ont une ancienneté supérieure à 4 ans). Il est à signaler que le projet fluidité permet de postuler pour un GF supérieur sans condition.

Point 10 : reconnaissance des GF selon les emplois et compétences, remettre le descriptif d'emploi M3E à tous les agents,

Réponse direction : le descriptif des emplois de chargé de projets, chargé de projets sénior et chargé de projets référent a été présenté à toute l'équipe en 2015 à l'occasion du projet Ingé Racco. Une transmission des descriptifs à chaque acteur sera refaite.

Il est à noter que suite au projet ING RACCO, la moitié des agents de l'agence ingénierie sont en plage M3E > 7-9.

Nous confirmons notre volonté de faire évoluer sur le pôle de Nancy des chargés d'affaires sur des postes de séniors et de créer un 2^{ème} poste de référent au 1^{er} semestre 2018.

Point 11 : Sur quels critères sont évalués les chargés d'affaires ? En effet, rien pendant l'année et le jour de l'EAP, objectifs non atteints sans moyens derrière pour une montée en compétences,

Réponse direction : Les collaborateurs sont évalués sur la performance métiers et les progrès réalisés au cours de l'année

A savoir 3 composantes :

- . un tronc commun de 5 objectifs

 - C01 - CAPEX : tenue des engagements du portefeuille

 - C02 – Prévention – Evaluation prestataire

 - C03 – MàJ des dates de début et de fin de travaux (indicateur de respect du jalonnement IEP pour la DR)

 - C04 – Relevé contradictoire dans les 15 jours suivant AAT

 - C05 – Absence de non-Conformité des ouvrages (CTO) et Absence de contentieux pour raison administrative

- . 1 objectif spécifique si le chargé de projets réalise des appels d'offres (dit AI)

- . 1 à 3 objectifs individualisés dans le cadre de la professionnalisation de l'agent (à l'initiative de l'agent et validé par le manager)

- . la posture professionnelle vis-à-vis des tiers et de tous les acteurs internes

- . la contribution collective

Un retour à mi année a été transmis en 2017 aux managers qui ont ensuite sollicité leurs collaborateurs Pour organiser un moment d'échange (à l'initiative des agents) sur leurs résultats. Seul un collaborateur a sollicité le chef de pôle. La méthode a évolué entre 2016 et 2017 suite à des demandes faites par les équipes.

Un retour de l'avancée des objectifs sera fait trimestriellement avec chaque salarié.

Conditions de travail

Point 12: Openspace à revoir car pas du tout adapté au métier de chargés d'affaires (on souhaite des bureaux fermés et du mobilier adapté),

Réponse direction : Les bureaux prévus à Cattenoz pour les agents du domaine répondent à un cahier des charges d'Enedis qui promeut la collaboration. Des souhaits ont été entendus comme la mise en place de cloison entre les bureaux. Des aménagements (positionnement armoires, commande de panneaux pour accrocher des plans, tableaux blancs,...) seront évidemment nécessaires après avoir pris place dans les nouveaux locaux.

Une étude à posteriori sera engagée par un cabinet externe (ergonome du travail accompagné de la Médecine du Travail; acousticien)

Un REX sera effectué conjointement avec les membres du CHSCT et les salariés pour la fin janvier 2018. Ce retour d'expérience sera inscrit à l'ordre du jour du CHSCT avant le 31 mars 2018.

Nous mettrons en place un indicateur global QVT afin de mesurer l'évolution du ressenti des agents quant à leurs conditions du travail (locaux, charge de travail, fonctionnement interfaces, ...). Cet indicateur sera régulièrement présenté aux agents.

Point 13: Manque de reconnaissance, mise en place d'une véritable écoute des agents, peu d'informations descendantes, chargés d'affaires livrés à eux-mêmes,

Réponse direction : Un brief débrief hebdomadaire est réalisé au sein du pôle (le jeudi matin) où sont discutés des actions préventions, des informations métiers descendantes, des problématiques rencontrées, actualités, etc..

Sur la base des échanges lors des briefs-débriefs, un recueil des difficultés remontées par les agents ainsi que les réponses apportées (type Questions/réponses) sera mis en place dès début janvier 2018. Ce recueil sera consultable par tous.

Point 14: Charge de travail toujours croissante avec de plus en plus de temps passé sur chaque dossier, suite à des procédures devenues de plus en plus lourdes,

Réponse direction : Une démarche de réflexion quant à nos pratiques et nos difficultés a été initiée (notamment par exemple sur les problématiques d'interface entre ingénierie et opération) et va se poursuivre activement en 2018. Cette démarche se veut collaborative afin d'apporter des solutions pratiques qui permettront de fluidifier la gestion des dossiers et de lever les contraintes actuellement subies.

Groupes de Travail initiés : Réception colonne (depuis octobre) ; planification (09/02/2018) ; Piquetage (11/01/2018) ; FDO (11/01/2018) ; parcours client au sein du domaine Inge / Racco (8 & 9/01/2018).

Les groupes seront mixtes : multi agence et managers / opérationnels

D'autres groupes seront initiés si des besoins complémentaires sont remontés ou identifiés.

Ces groupes de travail produiront des analyses sur les dysfonctionnements actuels. Des décisions seront ensuite prises et partagées auprès de tous les acteurs pour mise en œuvre rapide.

En ce qui concerne le groupe de travail sur les colonnes, les décisions prises lors des réunions passées seront partagées lors d'une réunion avec les acteurs de terrain des domaines ingénierie et exploitation début janvier 2018. Un premier REX sera organisé pour la fin janvier.

Des fiches qui détaillent le processus macro de constitution des différents types d'affaires ingénierie existent. Elles seront partagées avec les agents et serviront aux nouveaux arrivants.

Point 15 : Dossiers toujours urgents suite au retard pris par les autres services,

Réponse direction : Les réflexions sur les interfaces entre domaines et au sein du domaine (ARE, PAP, ...) dans le cadre d'une révision nécessaire du parcours client (associée aux démarches de gréement et de professionnalisation des acteurs de l'ARE à l'origine de la qualification initiale de l'affaire) vont conduire à limiter les délais et à éviter les retards de traitement subis par les clients (et les chargés d'affaires qui sont leur interlocuteur en phase réalisation). Une révision du processus sera entreprise en parallèle.

Point 16 : Chargés d'affaires se substituent aux autres métiers (Interlocuteurs privilégiés etc...),

Réponse direction : Toujours dans la même idée des interfaces, nous allons solliciter les collègues en charge des relations avec les territoires afin qu'ils nous appuient (portage partagé par exemple des programmes travaux en Mairie).

Point 17 : Suite aux nouveaux marchés attribués, nouvelles entreprises retenues. Nouvelles pertes de temps à les former,

Réponse direction : Un point sera effectué sur les entreprises jugées en retrait vis-à-vis de nos attendus. Et des actions correctrices seront engagées en collaboration avec la CPL et la PFA.

Le suivi du taux d'engagement des différents marchés est fait régulièrement et analysé chaque trimestre lors du CEPA (Comité d'évaluation des prestataires). En cas de problèmes récurrents de refus de commande ou de décalage de réalisation des travaux, un point est fait avec la PFA jusqu'à convoquer le prestataire et le rappeler à l'ordre par écrit afin de comprendre les difficultés.

Point 18 : mettre en œuvre un relationnel et dialogue social de qualité afin de supprimer « le mal être au travail », « on pose des questions on n'a pas de réponses »,

Réponse direction : Des réunions d'échange devront être organisées pour collecter les besoins auprès de l'équipe et permettre une boucle de retour sur les décisions prises.

Cf réponse apportée à la question 13.

Point 19 : Mise en place d'un cursus qui arrête la perte des connaissances par le départ des agents,

Réponse direction : La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences actuellement organisée trimestriellement entre le service RH et l'encadrement du domaine intégrera plus la nécessité d'anticiper lorsque c'est possible les départs (mutations ou départs en inactivité). Cette démarche nécessite une transparence dans les échanges entre le salarié et sa hiérarchie.

Le tutorat ou l'exemplarité dans l'accompagnement de nouveaux arrivants sont valorisés au sein de l'entreprise. Cet item est examiné lors de l'EAP comme une mission complémentaire.

De plus, nous confirmons que la démarche PST sera déclinée au sein de l'ingénierie.

Point 20 : Pas d'accompagnement des nouveaux arrivants laissé à eux-mêmes avec des dossiers à traiter très rapidement.

Réponse direction : Des plans de professionnalisation ont été conçus à l'automne 2017 afin d'accompagner les nouveaux arrivants dans le domaine Ingénierie sur 3 typologies d'activités : dossiers réseau, colonnes et manager. Ces cursus présentent sur une période de 12 mois les accompagnements nécessaires. Les formations Nationales inscrites dans le Plan de Formation d'Unité (PFU) complètent cette démarche.

Sur la base des grilles établies, un point sera fait avec tous les chargés de projets afin de faire un bilan des besoins pour les agents que l'on ne considère plus comme des nouveaux arrivants mais qui pourraient exprimer des difficultés (outils, procédures, ...). Ce diagnostic sera partagé entre les agents et leur hiérarchie pour mettre en place les formations nécessaires.

EMPLOIS

Point 21 : remplacer les différents postes vacants (3 postes de seniors + référent à pourvoir),

Réponse direction : A date nous avons 2 postes vacants (1 ex CP Référent transformé en CP Senior à la CS du 11/2017 dans la stratégie du moment + 1 ex CP Junior reconduit) + 1 création d'un chargé de projets junior (suite à reprise activité d'ajout et de déplacement de compteur).

A la CS de novembre 2017, un candidat a été retenu sur un emploi de chargé de projets junior. Une nouvelle stratégie de publication sera mise en œuvre pour la prochaine CS.

Point 22 : arrêt de la précarisation de l'emploi, en ré internalisant l'activité, trop de chantier en attente,

Réponse direction : Une analyse sur la charge d'activité des marchés terrassement (S1500) sera faite dans le cadre du CEPA avec un regard individualisé par titulaire. Le diagnostic sera partagé avec l'équipe et des actions correctrices engagées si nécessaire. (Avenant sur le volume, accompagnement pour gain de productivité, planification, etc..).

Les groupes de travail sur l'interface Ing / AI auront aussi pour vocation de fluidifier le parcours client et les opérations à réaliser.

Point 23: anticiper les prochains départs, quelle anticipation des publications ? Quelles embauches prévues pour les remplacer ? Suite au manque d'effectifs sur autres sites, certains chargés d'affaires de NANCY sont partis en renfort au détriment de notre site,

Réponse direction : Comme cela a été exprimé dans la réponse à la question 19, nous allons accentuer notre vigilance quant aux publications nécessaires (en vacance éventuelle si nécessaire) et étudier les possibilités d'embauche externe sur 2018.

Il est par contre évident que vu la taille du groupe de Nancy, l'entraide auprès d'autres sites en réelles difficultés de ressources rentre dans une logique de solidarité qu'il ne faut pas voir disparaître.

Les parties sont convaincues de l'importance du dialogue et de la négociation comme préalable à la résolution de conflit, et de la nécessité du respect du dispositif légal, réglementaire et conventionnel applicable à ENEDIS.

- Durée du protocole de fin de conflit :

Les parties conviennent que cet accord est conclu pour une durée déterminée expirant à la mise en œuvre effective de tous les engagements pris par la Direction et au plus tard le 31/12/2018.

Fait à Villers les Nancy, le 21 décembre 2017

Le Directeur Régional
DR Lorraine



Patrick LYONNET

L'organisation syndicale CGT
Déléguée syndicale CGT



MONCHABLON Sabrina