

**PROTOCOLE DE FIN DE CONFLIT**  
**Accueil Raccordement Electricité**  
**Novembre 2017**  
**Direction Régionale Lorraine**

## 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 10 novembre à 9h30 et qui visait à faire aboutir les revendications suivantes :

*Concernant l'Accueil Raccordement Electricité :*

- *l'ouverture de négociations sur les conditions de travail*
- *l'ouverture de négociations sur le déficit d'emplois par rapport à l'activité*
- *l'ouverture de négociation sur les conditions salariales*

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%),

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

**Point 3** : augmentation du nombre de niveaux de rémunération,

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

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

**Point 6** : augmentation des pensions des INACTIFS,

**Réponses direction aux points 1 à 6** : Ces points s'inscrivent dans le cadre de négociations au niveau de la branche et/ou de l'entreprise et ne peuvent faire l'objet d'une réponse locale. Ces revendications seront toutefois remontées au niveau National.

**Point 7 : Reclassement des GF3**, mise en place avec les salariés d'un projet parcours professionnel : Arrivée en GF3 et au bout de 1 an passage en GF4.

**Réponse direction :** Un état des lieux des situations individuelles est effectué annuellement, un point d'attention sur les GF 3 a été réalisé et sera poursuivi (reclassements, lancement de formation FPMAE, ...), avec pour objectif d'examiner avec attention toutes les situations individuelles en amont de la première commission secondaire en 2018.

**Point 8 : GF4 polyvalent à reclasser ou proposer un parcours professionnel, attribuer un taux pour les GF et NR sur le service.**

**Réponse direction :** Nous allons réaliser d'ici la fin de l'année en amont de la campagne des EAP un point de chaque situation individuelle. Cet état des lieux qui précisera le niveau de compétences (acquises ou à développer sur les différentes activités) sera partagé par la suite avec chaque agent lors de son entretien annuel. Un plan d'évolution détaillé corrélant le GF minimum et les activités pratiquées, sera établi et présenté au plus tard le 30 décembre 2017.

## Conditions de travail.

**Réponse préalable de la Direction :** Un certain nombre d'actions à ce sujet sont en cours. Comme annoncé aux salariés, les responsables d'équipe vont renforcer leur proximité avec les salariés en ayant une équipe dédiée afin de participer à une consolidation de leur rôle managérial.

En outre, un projet réseau plateau est en réflexion et sera proposé début 2018, il s'agit d'une action QVT (Qualité de Vie au Travail) collective avec un référent ARE qui sera intégré à un réseau de 4 référents : plateau acheminement, AMA, agence gestion. L'objectif de ce projet est d'améliorer la QVT sur nos différents plateaux, de développer des solutions innovantes grâce aux synergies et aux retours d'expérience terrain.

**Point 9 : Adaptation de l'organisation de travail afin de préserver l'équilibre vie privée/vie professionnelle,**

**Réponse direction :** les responsables d'équipe fixeront les dépassements d'horaires en lien et dans un délai de prévenance correcte des agents, selon l'activité.

Le management sollicitera les salariés pour qu'ils expriment leur souhait de congés (calendrier) avec une date limite de réponse. En retour, le management s'engage à valider les congés sous huitaine. La validation est effectuée sous réserve des nécessités de service c'est-à-dire : effectif minimum de 50% sur la même activité.

Il est rappelé que les JRTT sont fixés en conciliant, dans la mesure du possible et dans le cadre d'une démarche partagée par l'ensemble des salariés, les nécessités de service et les aspirations et contraintes individuelles des salariés. A titre exceptionnel et avec accord du salarié et de son responsable, les JRTT peuvent être déplacées à l'intérieur du cycle. Un échange sur l'organisation équitable des cycles de JRTT sera réalisé lors de la mise en œuvre des trois équipes.

Aucune justification ne sera demandée lors de demandes d'absences (congé) et évidemment au retour d'arrêt maladie. Le management de proximité reste toutefois soucieux de ces dernières causes d'absence et à l'écoute du salarié pour mieux l'accompagner en cas de problèmes particuliers.

Respect des règles pour les personnes en RQTH pour leurs absences liées à leur handicap et utilisation du code « absences de courte durée » dans le respect de l'accord handicap.

**Point 10 : Arrêt de désorganisation du planning en permanence,**

**Réponse direction :** Mise en œuvre d'un référent planning, et d'un adjoint (2 habilités maximum). Le planning sera affiché une semaine à l'avance, et une prévenance de modification sera réalisée oralement auprès des agents concernés.

**Point 11 : Arrêt de la pression par l'attente téléphonique des clients,** mettre en œuvre la proposition d'un agent, redéfinition du cadre d'intervention de l'ARE, vis-à-vis des appels hors de son périmètre d'intervention.

**Réponse direction :** Nous allons étudier dans les plus brefs délais le système d'information du client sur le temps d'attente présumé. Une étude sera menée afin de déterminer l'origine des différents appels qui ne rentreraient pas dans le cadre des missions de l'ARE et des actions seront engagées pour en diminuer le volume.

**Point 12 : mise en place de procédures qui gèrent l'attente trop importante des clients/usagers (30mn) qui génère de l'agressivité de leur part. Connaître les délais de mise en œuvre réelle. Limiter la prise de téléphone à 3h/jour/agent afin de supprimer les stocks. EMBAUCHE et FORMATION téléphonique**

**Réponse direction :** L'équipe managériale est en passe de mettre en place, l'innovation « appel zen » proposant aux clients en attente téléphonique d'être rappelés par un conseiller dès que possible (saisie par le client de son N° de téléphone). Cela permet un lissage de l'activité sur le plateau téléphonique (atténuation des pics d'appels) et augmente naturellement l'accessibilité.

**Point 13 : Mise en place d'une procédure qui gère les mails qui annonce un délai de réponse ce qui libérera les listes d'appels. Connaître les délais de mise en œuvre réelle.**

**Réponse direction :** Mise en place, avant le 15 décembre 2017 d'un accusé de réception sur la boîte générique de l'ARE, indiquant au client que sa demande a bien été réceptionnée et qu'il sera contacté dans X jours.

**Point 14 : Mise en place d'une vraie gestion du flux et du stock pour aller vers une résorption à terme. Connaître les délais de mise en œuvre réelle.**

**Réponse direction :** une analyse des flux d'activités et de la gestion des ressources pour y faire face sera réalisée toutes les semaines et visible sur le tableau de bord.

**Point 15 : Etat des lieux sur les activités récupérées (Meuse, BP ...)**

**Réponse direction :** Le transfert des activités de la Meuse a été effectué dans le même cadre que les autres activités (exploitation, ingénierie).

**Point 16 : REX avec les organisations syndicales sur l'expérimentation des BP, comme prévu mais pas réalisé,**

**Réponse direction aux points 15 et 16 :** Un retour d'expérience sur l'expérimentation BP (étude de charge de cette activité transférée et résultats) sera présenté en CHSCT, ainsi que le projet SCOOP d'évolution du management des équipes.

**Point 17 : Mise en place d'une organisation du travail qui n'oblige pas à payer 86000 € à la CRE sans parler des indemnités dues aux clients/usagers,**

**Réponse direction :** Des critères de régulation incitative génèrent effectivement aux Directions Régionales des bonus ou malus suivant l'atteinte ou non des objectifs décidés par la CRE. La recherche d'un fonctionnement plus efficace nous permettra d'améliorer nos prestations. Des groupes de travail vont être mis en place afin de co-construire avec les agents des actions d'amélioration en lien avec les organisations syndicales. (J'avais laissé passer cette phrase par inadvertance : à supprimer)

**Point 18 : Manque de reconnaissance, mise en place d'une véritable écoute des agents. Etat des lieux des innovations réalisées par les agents, et retour sur celles-ci dans le cadre de leur prise en compte ou non, et pour celles retenues échéances de mise en place.**

**Réponse direction :** Un point partagé sera fait au plus tard pour la fin novembre sur l'ensemble des innovations proposées par les agents. Après partage avec la hiérarchie de l'idée, l'agent pourra directement l'inscrire dans l'outil La Ruche.

**Point 19 : Mise en place d'un cursus qui arrête la perte des connaissances par le départ des agents. Permettre l'échange entre les agents.**

**Réponse direction :** Nous allons établir des parcours professionnels permettant aux agents de progresser au sein de l'agence en fonction de leur montée en compétence et en professionnalisme.

L'échange entre les agents est évidemment permis lorsqu'il permet par exemple de mieux répondre au client.

**Point 20 : Mauvaise image du service à l'externe, personne ne veut postuler, rendre l'ARE attractive par un vrai parcours pro, un management à l'écoute des agents, et une reconnaissance des agents,**

**Réponse direction :** Le grément en cours des postes couplé à un vrai souhait d'améliorer le fonctionnement de l'agence via un management plus participatif vont contribuer à « redorer » le blason de l'ARE. Une démarche de valorisation des métiers va être engagée.

**Point 21 : Arrêt du manque de confiance, avec du contrôle et reporting permanent, arrêt du tableau de pause, mise en place d'un climat de confiance sur le plateau et avant toute remarque comprendre ce qui s'est passé, prendre en compte la proposition faite par un agent,**

**Réponse direction :** Le tableau de pause sera supprimé. La gestion des pauses relève d'un équilibre général qui ne doit pas dégrader la qualité de service pour les clients et respecter l'équité entre les agents. Au besoin, la gestion des pauses fera l'objet d'un point lors des réunions d'équipes.

Nous souhaitons réinstaurer un climat de confiance entre les agents et le management afin que chacun se sente acteur du fonctionnement du service. Le reporting quotidien réalisé par les agents sera levé dans le cadre de la mise en place du projet SCOOP.

**Point 22 : Organiser les accueils des nouveaux agents sur le plateau, rencontre des autres, code bonne conduite, prendre en compte une proposition faite par un agent,**

**Réponse direction :** Lors de l'arrivée d'un nouvel agent, une check-list reprenant les actions à réaliser pour l'accueil (habilitations outils informatiques, présentation de l'entreprise, de

l'unité, du service, de ses collègues, présentation ou rappel du code de bonne conduite...) sera utilisée et complétée, le cas échéant, au fil de l'eau de nouveaux items.

Objectif : mise en œuvre de cette check-list pour les candidats retenus suite à la prochaine CSP.

Les réunions d'équipe sont l'occasion d'un échange avec les agents notamment sur les propositions d'améliorations des salariés.

L'innovation proposée sur la mise en place d'une base de partage d'informations sera étudiée.

**Point 23 : Avoir les habilitations correspondantes à notre activité, et l'anticiper (codes temporaires)**

**Réponse direction :** Un état sera réalisé très rapidement concernant les habilitations de tous les agents, les demandes seront réalisées ensuite rapidement et ce, afin que chacun ait ses propres codes d'accès aux applications métier. Les habilitations sont personnelles et engagent la responsabilité de l'agent les utilisant lors de ses missions.

## EMPLOIS

**Point 24 : embaucher 5 emplois statutaires,**

**Réponse direction :** Des entretiens, suite à 5 publications, sont en cours (4 CCD raccordement, 1 CCDS), ainsi que deux recrutements de CDD seniors.

**Point 25 : arrêt de la précarisation de l'emploi, et embauche des intérimaires déjà formés,**

**Réponse direction :** L'entreprise n'engage pas des recrutements externes sur les métiers tertiaires comme ceux du plateau de l'ARE, le grément se fera via des publications internes. Le recours à des travailleurs intérimaires est maintenu afin de palier des périodes de longues absences ou des accroissements transitoires d'activité.

**Point 26: anticiper les prochains départs, 3 agents partent d'ici fin décembre 2017 : quelle anticipation des publications ? Quelles embauches prévues pour les remplacer ?**

**Réponse direction :** Nous poursuivons la démarche de publication anticipée (en vacance éventuelle) pour les prochains postes de salariés identifiés sur le départ afin de créer un vivier. L'innovation SAGEPEC doit faire l'objet d'une étude complémentaire.

**Point 27 : Demande de formations adaptées en temps et en moyens, ainsi que des accompagnements de qualité. Réaliser un état des lieux des activités réalisées par chacun et des formations à mettre en correspondance, libérer du temps pour que les salariés puissent se former, libérer du temps pour que les conseillers seniors ou les RE puissent préparer les formations, et en parallèle du parcours professionnel, mis en place du parcours des formations nécessaires.**

**Réponse direction :** La prochaine campagne d'entretien annuel sera l'occasion de parfaire le diagnostic des compétences des agents sur la base d'une grille déjà élaborée. Le travail engagé sur la professionnalisation des agents sera poursuivi avec la création de plans de professionnalisation individualisés, en complément du cursus métier National. Outre le moment privilégié de l'EAP, un point semestriel sera réalisé avec chaque agent sur ses objectifs et ses besoins d'accompagnement.

Une synthèse des briefs/debrief sera réalisée avant le 15 décembre 2017, afin d'identifier les

piste d'améliorations à engager.

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.

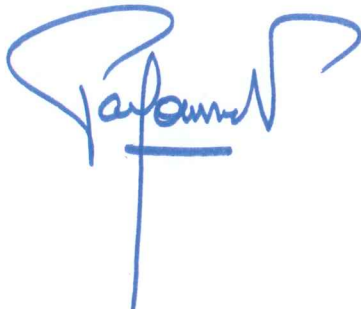
- Durée du protocole de fin de conflit :

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 24 novembre 2017

Le Directeur Régional  
DR Lorraine

Patrick LYONNET



L'organisation syndicale CGT  
Déléguée syndicale CGT

MONCHABLON Sabrina

