

COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE DALKIA
PROCES-VERBAL DE LA REUNION DU 17 OCTOBRE 2018

Étaient présents

Florence SCHREIBER	Directrice des Ressources Humaines - Présidente
Odile DESTOOP	Directrice à la DRH
Véronique BARLA	Responsable des Relations Sociales
Vanessa GUILLAUMIN	Juriste en Droit Social

1^{er} collège – Ouvriers – Employés – Techniciens

Titulaires

Jean-Philippe FRANKE (CGT)

Suppléants

Jean-Georges STOCK (CGT)

2^{ème} collège – Agents de Maîtrise

Titulaires

Georges SERRE (CFDT)
Sandrine VERNEAU (CFDT)
Antonio PEREIRA (UNSA)
Patrick DUPUCH (UNSA)
Norbert BATTISTELLO (FO)
Dominique CURUTCHET (FO)
Hafid TAGNAOUTI (FO)

Suppléants

Thierry LAMBERT (FO)
Didier VINCENT (CFDT)
Michel VIENNOT (UNSA)
Gilles BLAS
Jacques DUBRAY (CGT)

3^{ème} collège – Ingénieurs, Assimilés et Cadres

Titulaires

Jean-Luc BENHAMOU (CFE-CGC)
Serge CANEL (FO)

Suppléants

Adelino ROSADO MARQUES (CFE-CGC)

Représentants Syndicaux

Cécile LEPECH (FO-Nord) – Bruno PRIEUR (CFDT-Centre ouest) – Christian GALLE (UNSA-Méditerranée)
remplacé par Hervé PERDRIAUD (UNSA-Centre Ouest) – Christian STAUDT (CFE-CGC – Est)- Philippe
PORZYCKI (CGT-Nord) remplacé par Laurent RUIZ (CGT-Sud Ouest)

Absents excusés

Nicolas BOITEAU (CFDT) - Philippe BEAU (CFTC) - Laurent BIRK (FO) - Frédérique CARRIBOU (FO) -
Philippe GATEAU (FO) - Ludovic GOMEZ (FO) - Liliane TERRAL (FO)

Approbation du procès-verbal de la réunion du 19 septembre 2018

F. SCHREIBER ouvre la séance et propose de reporter cette approbation à la prochaine réunion du Comité Central d'Entreprise.

Information en vue de la Consultation sur les modifications du règlement intérieur relatives à la charte informatique

F. MULLER se présente. Il est en charge de la DSIN des aspects, financiers, contractuels, achats, communication. A ce titre, il est responsable de la Sécurité du SI de Dalkia.

M. LE GOFF se présente. Il est en charge de l'aspect conformité et sécurité du SI.

F. MULLER présente l'évolution de la charte informatique utilisateur mais souhaite commencer par la cybersécurité. Il y a beaucoup de pédagogie à adopter pour faire comprendre les règles de sécurité, les appliquer, tant en milieu professionnel que privé.

Le monde évolue, Internet est devenu une zone de conflit entre Etats et permet à certains acteurs de lancer des attaques et des fraudes. Les secteurs de l'énergie et de l'eau sont les deux activités les plus attaquées dans le monde car elles peuvent déstabiliser les Etats et les administrations en raison de leur sensibilité et de leur nature stratégique.

En 2017, un virus a balayé les données de plusieurs grandes entreprises : Saint Gobain, la SNCF...

Chez Dalkia, il y a un SI central mais aussi des SI locaux (industriels). Il y a de nouveaux usages : mobilité, des outils en mode SaaS (software as a service), le cloud. On interagit de plus en plus souvent avec nos clients et nos fournisseurs. Les risques sont la compromission d'un SI, une interruption de service, une fuite de données, une perte de contrôle de nos installations, et des calculs erronés en back office.

M. LE GOFF présente le périmètre actuel de la charte en projet qui est en évolution par rapport à celle en vigueur. Elle couvre :

- 1/ l'utilisation des ressources IT : utilisation raisonnable, éthique et prudente (messagerie, internet, etc.) et respect de la confidentialité des informations de Dalkia.
- 2/ les données personnelles : marquage et séparation entre le privé et le professionnel.
- 3/ la protection des ressources IT : protéger son poste de travail et les terminaux nomades, les règles d'accès aux informations Dalkia depuis des ressources personnelles, la présentation des moyens de contrôle.
- 4/ l'accès aux données : continuité d'activité et respect des dispositions de la CNIL.

F. MULLER explique pourquoi l'évolution de la charte est nécessaire :

- 1/ sur l'utilisation des ressources IT : on utilise de plus en plus les médias sociaux et, sans le savoir, on peut diffuser des données confidentielles. La charte actuelle par exemple ne parle que des forums de discussion.
- 2/ sur les données personnelles : le Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel (RGPD) est à prendre en compte.
- 3/ sur la protection des ressources IT : la diversification des outils informatiques nécessite aussi la mise en œuvre de nouvelles règles de sécurité. Les smartphones sont devenus des ordinateurs, il faut donc se réaligner sur ce qui est fait pour les ordinateurs (antivirus, patch, code PIN, effacement des données à distance) avec le déploiement d'un outil d'administration des Smartphones (MaaS360). Les règles d'accessibilité aux informations ne seront pas les mêmes selon qu'il s'agisse d'informations personnelles ou d'informations professionnelles.
- 4/ sur l'accès aux données : la charte ne précise pas les cas d'usage et les circuits de validation sur ce point.

H. TAGNAOUTI s'étonne qu'il y ait un accès de la DSI à des données dites confidentielles.

F. MULLER répond qu'il parle des accès aux smartphones et non des accès aux données. Le risque est le même actuellement avec les ordinateurs.

N. BATTISTELLO parle de certaines applications permettant d'accéder à distance à son smartphone. Comment la DSI compte taguer les SMS en privé ? En cas de pluralité de boîtes mails sur le smartphone, la DSI a-t-elle accès aux boîtes personnelles ? Il n'est pas d'accord avec le fait de dire que la question est la même que pour les ordinateurs puisque sur l'ordinateur il faut se déconnecter mais pas sur le smartphone.

F. MULLER rappelle qu'il faut l'autorisation de l'utilisateur pour accéder aux données. Le RGPD protège les individus. Ce dont on parle à la DSI c'est cadrer le sujet pour pouvoir agir en cas de problème.

M. LE GOFF rappelle que l'outil d'administration Dalkia n'est pas fait pour la géolocalisation ou la consultation à distance.

G. SERRE alerte sur le fait que les smartphones servent également dans l'exercice des mandats. Comment comptent-ils protéger les données syndicales ?

F. MULLER explique la mise en place d'une démarche de classement des envois, des documents selon l'importance de la confidentialité : il y aura, entre autre, en bas de chaque message mail un petit cartouche pour codifier sa nature « privé » ou « public » ou « confidentiel » ... Il faudra le faire aussi pour les répertoires et les fichiers. Le RGPD est une très bonne nouvelle pour les individus car il met le sujet à l'ordre du jour.

L. RUIZ alerte sur le fait que les autres adresses mails privées peuvent aussi être sous gmail, comment dès lors les distinguer ?

F. MULLER répond que les adresses hors dalkia.fr sont par défaut taguées privées.

B. PRIEUR attire l'attention sur l'article 5.3 du projet de charte sur l'accès aux données de l'utilisateur. L'information de l'utilisateur n'est pas prévue.

M. LE GOFF répond qu'il y a une traçabilité de la demande d'accès. Pour les données professionnelles, si l'information du salarié est possible, elle sera faite. Pour les données privées, la demande doit recueillir un avis juridique. L'information et l'accord doivent être explicites et préalables.

F. MULLER explique que les individus en viendront eux-mêmes à protéger leurs données.

F. SCHREIBER ajoute qu'il ne s'agit pas de contrôle mais de capacités à mettre en place un plan d'actions en cas de suspicion de malveillance. Il faut que chacun revienne sur son éducation informatique.. De plus l'article 5.1.3 sur le contrôle de l'usage de la téléphonie et des outils de mobilité prévoit bien pour sa part l'information de l'utilisateur.

N.BATTISTELLO répond que privé et confidentiel ne veut pas dire la même chose, il y a un travail de pédagogie à faire sur les notions.

F. MULLER est d'accord.

N.BATTISTELLO souhaite des précisions sur le cas des collaborateurs qui quittent l'entreprise et n'ont pas passé toutes leurs données.

M. LE GOFF répond que l'entreprise est dans un besoin de continuité d'activité et qu'il y a des situations où il est difficile d'avoir l'accord du salarié. Dès lors l'entreprise peut avoir accès à ses données professionnelles mais pas à ses données privées.

F. SCHREIBER souhaite tout de même préciser que, quand il y a un départ, il faut faire le nécessaire pour que tout se passe bien dans la continuité des informations.

N.BATTISTELLO s'inquiète des cas où la personne sur le départ n'a pas fait le tri de ses données.

F. SCHREIBER répond qu'il est aussi de sa responsabilité de le faire.

L. RUIZ attire l'attention sur le fait que la charte ne prévoit pas cet accès que pour le départ d'un collègue puisque l'article 4. 1 parle simplement d' « absence » d'un collègue avec une information à posteriori et non pas préalable.

M. LE GOFF répond que s'il est possible d'informer le collaborateur avant, ce sera fait.

F. MULLER ajoute que l'article est incomplet. Il sera ajouté à la charte « en cas de non possibilité de joindre la personne ».

A. ROSADO MARQUES pense qu'il est facile de tricher avec ce système, il suffit de mettre sous fichier privé des contacts avec la concurrence.

F. SCHREIBER répond qu'il faut partir du principe que les salariés sont honnêtes et il faut fixer les règles.

F. MULLER répond qu'il s'agit d'une discipline et que l'entreprise va bien communiquer sur cela.

F. SCHREIBER ajoute que c'est plus qu'une discipline : c'est une culture. Rares sont ceux qui ont aujourd'hui une hygiène cybersécurité. Le risque est bien l'attaque extérieure.

F. MULLER précise d'ailleurs qu'en cas de vol de matériel, il faut informer la DSIN et porter plainte.

N.BATTISTELLO pense que c'est à l'entreprise de porter plainte car elle est la propriétaire du matériel.

H.TAGNAOUTI a du mal à voir comment fixer de manière sûre la limite entre le privé et le professionnel.

F. MULLER répond que, pendant longtemps, les mails étaient limités en taille et les collaborateurs utilisaient des répertoires partagés alors qu'aujourd'hui, tout est presque envoyé par mail.

J.DUBRAY attire l'attention sur le fait que les collaborateurs n'ont aucune formation en tant qu'utilisateur. Il se peut qu'ils utilisent, sur des sites, des PC qui ne sont pas des PC Dalkia.

F. MULLER répond qu'il va y avoir un message commun de Pascal Bonne et Bertrand. Nachbaur sur le sujet de la cybersécurité sur les sites de nos clients. Mais il précise que si ces PC ne sont pas des PC DSIN, ce sont bien des PC Dalkia. De plus, un rendez-vous a été pris avec Françoise. Vialatte afin de pouvoir intégrer des sujets de cybersécurité dans les formations existantes.

F. SCHREIBER pense qu'il faudrait peut-être aussi adresser des tutoriels aux utilisateurs.

F. MULLER explique également qu'il faut s'astreindre à ce que chacun se connecte avec **son** mot de passe et se déconnecte en cas de PC partagé.

G. SERRE demande si certains mots clefs déclencheront une alerte.

F. MULLER répond par la négative mais il y a une surveillance des salariés sur le web et le dark web (le web des hackers et de la mafia). Il illustre par le cas réel qui a permis entre autre de prévenir un salarié qui avait payé par carte bancaire sur un site piraté.

M. LE GOFF présente ensuite les évolutions 2018 :

1/ sur l'utilisation des ressources IT avec des précisions sur l'usage des médias sociaux (image de Dalkia, données confidentielles, canaux de communication officiels).

2/ sur les données personnelles avec une prise en compte du RGPD et présentation du Data Protection Officer (DPO).

3/ sur la protection des ressources IT avec le même niveau de protection que les postes de travail pour les terminaux nomades ainsi qu'avec le marquage (libre, interne, restreint et confidentiel) et la protection des informations.

4/ sur l'accès aux données avec les modalités en cas de continuité d'activité, de fuite de données, les processus de validation et l'accord de l'utilisateur.

B. PRIEUR attire l'attention sur le changement régulier des mots de passe, vraie galère sur les terminaux nomades.

N.BATTISTELLO pense qu'il va falloir rassurer les salariés sur ces questions de mot de passe.

F. MULLER explique que le « single sign on » permet d'accéder à tout, en ne s'authentifiant qu'une fois. La DSI travaille pour que tous les outils disposent de cette fonctionnalité.

H. PERDRIAUD demande qui contrôlera pour assurer qu'il n'y ait pas d'abus.

F. MULLER répond qu'il s'agit d'une organisation multi direction et qu'il est lui-même destinataire des alertes. Il les transmet au service juridique pour vérifier de la conformité au droit.

N.BATTISTELLO demande quelle est la personne physique qui prendra la décision finale.

F. MULLER répond qu'il s'agit de Damien Bonte, le DPO.

F. SCHREIBER répond que ce sujet reviendra en consultation devant les membres le 21 novembre.

S.CANEL répond que la charte actuelle date de 2015. Pour donner un avis, il faudra faire figurer les modifications apportées et montrer les écarts.

O.DESTOOP répond que le projet de nouvelle charte conduit à une refonte de l'actuelle compte tenu des nouveaux enjeux

Information sur le Prélèvement à la source (P.A.S)

O. DESTOOP rappelle que ce dispositif s'applique au 1^{er} janvier 2019. Les tests sont en cours pour valider le fonctionnement des informations dans le SI et préparer le bulletin de paie préfiguré. Le grand principe du PAS est que la Dalkia n'est qu'un transmetteur d'informations et pas un interlocuteur fiscal. L'essentiel de sa responsabilité porte sur la captation des informations fournies par les impôts via la DSN et le retour du prélèvement vers l'administration.

S.CANEL attire l'attention sur le fait que les tests sont prévus sur la paye de novembre et décembre, or ce ne sont pas forcément les bons mois car il s'agit d'une paye particulière.

O. DESTOOP répond que les informations sont envoyées par l'administration fiscale trop tardivement pour informer via la paye d'octobre. Sur le fonctionnement, elle explique que le salarié contribuable a le choix entre le taux commun (sur les revenus du foyer fiscal) ou le taux individualisé (répartition en fonction des revenus du couple) et le taux neutre (application d'un barème). Le taux du PAS est ensuite communiqué par l'administration à l'employeur via la DSN. Le PAS est à appliquer sur toutes les rémunérations imposables selon les règles prévues. Il est applicable à tous les salariés (CDI, CDD) avec une particularité pour les apprentis et les stagiaires. Elle précise que le PAS est prioritaire sur les pensions alimentaires.

Présente ensuite le calendrier en précisant que cela n'exonérerait pas le salarié contribuable de la déclaration d'impôt et du paiement de l'impôt sur le revenu selon les cas.

N.BATTISTELLO demande comment se fait l'ajustement en septembre 2019 : sur le bulletin de paie ?

O. DESTOOP répond que tout ajustement, modification, sont instruites exclusivement par l'administration fiscale, qui les fait porter dans la DSN, puis l'employeur les fait figurer sur le bulletin de paie.

P.DUPUCH regrette de ne pas avoir eu le document de présentation avant.

O. DESTOOP explique que ces informations seront aussi partagées dans les Comités d'Etablissement et qu'il y aura beaucoup d'éléments de communication sur D&you, sur les sites du gouvernement, sur les sites des impôts.

N.BATTISTELLO précise qu'il faudra bien expliquer que ce n'est pas l'entreprise qui a décidé du taux.

O. DESTOOP précise qu'au mois de novembre, le bulletin de paie intégrera une nouvelle information au titre du PAS ; En novembre, mois de l'avance du 13 mois, le PAS sera calculé sur un montant plus élevé qu'un mois **sans gratification**. Elle explique également que le bulletin de paie va porter une autre modification car il faut désormais faire apparaître la valeur que représentent les allègements de charges intervenus, modification par modification.

N.BATTISTELLO demande comment les salariés recevront l'information : par le coffre-fort ou un courrier à domicile ?

O. DESTOOP répond que cela se fera fait avec le bulletin de paie et donc via le coffre-fort.

S.CANEL demande qui répondra aux réclamations des salariés.

O. DESTOOP répond que cela ne peut être que les impôts pour ce qui concerne le calcul, le montant le régime fiscal etc.

S.CANEL demande s'il est possible de mettre cette information sur le bulletin de paie.

F. SCHREIBER répond que la communication sera annexée au bulletin de paie.

N.BATTISTELLO prévient qu'il risque d'y avoir des demandes d'acomptes car les salariés vont être surpris. Certaines entreprises ont décidé, pour éviter les mauvaises surprises, de donner le 13^e mois tous les mois.

F. SCHREIBER répond que cela n'est pas pour l'instant la position de la Direction.

G. SERRE s'inquiète de l'effet subrogation pour les longues maladies.

O. DESTOOP répond selon la durée de l'absence, il n'y aura pas de prélèvement pendant une partie du temps puis celui-ci reviendra en application.

J.DUBRAY demande à avoir la présentation dans le sens où elle devait avoir lieu au précédent Comité Central d'Entreprise et il ne peut attendre son CE de novembre pour répondre aux salariés.

O. DESTOOP accepte à condition de ne pas la diffuser.

Information sur la situation du SI « Finances » (Hypérion/Oracle/Hélios) et la visibilité sur l'arrêté des comptes 2018

JC SAMY, Directeur Financier de Dalkia, commence sa présentation en rappelant que :

- Oracle est un outil de comptabilité avec l'enregistrement des dépenses et des recettes en temps réel.
- Hypérion est un outil pour les contrôleurs de gestion afin d'analyser les données relatives à l'activité et aux budgets.

JC SAMY explique qu'en début d'année, la montée de version d'Oracle a été lancée en même temps que le changement de référentiel et le changement de l'outil de gestion Hypérion.

Des difficultés sur le paiement des fournisseurs (avec Oracle) ont été aujourd'hui dépassées même s'il faut bien suivre le sujet. Les montants de facture sont désormais équivalents à ce qu'il y avait avant le changement de version. Nous devons progresser sur l'ergonomie des outils. Il y a plus de saisies et donc de la perte de productivité. Le coût du projet a été de 30 à 40 M€.

H.TAGNAOUTI fait référence à l'outil EDF qui marche bien, pourquoi ne pas changer d'outil ?

JC SAMY répond qu'Oracle est un outil qui marche très bien car il fait partie des grands progiciels du marché. C'est dans sa personnalisation Dalkia qu'il y a eu des difficultés.

S.CANEL demande si c'est un outil fiable.

JC SAMY répond par l'affirmative. L'outil est perfectible et sera perfectionné. Il y a un certain nombre d'améliorations qui sont nécessaires. Il y a eu une régression en août après deux clôtures de compte correctes en juin et juillet. Puis de nouveau une clôture correcte à fin septembre. Les équipes seront « sorties de l'eau » fin novembre au niveau de Dalkia global.

JC SAMY poursuit sa présentation sur Hypérion, la situation est plus difficile et le restera encore longtemps. L'objectif est de regarder si toutes les analyses voulues sont utiles ; Plus fondamentalement, la difficulté réside sur les reprises des données historiques. Par exemple, des charges 2017 qui ne sont pas allouées aux bonnes sociétés. Les charges P6 en particulier. Il y aura de manière inéluctable des allocations « pas bien rangées » et

SC 09

donc cela va perturber la comparaison des comptes sur 2017 et 2018. C'est le pilotage des activités qui est concerné, pas la clôture des comptes.

S.CANEL demande si cela ne perturbe pas les budgets par rapport au réalisé.

JC SAMY répond que c'est l'analyse qui est perturbée, en revanche les comptes sont fiables et les budgets aussi. Sur les autres difficultés avec Hypérion : l'outil est en train d'être amélioré en même temps qu'on l'utilise. Ce n'est pas très stable. Il y a aussi un sujet d'alimentation. La capacité à piloter finement (dans l'analyse) les opérations en 2018 est aujourd'hui altérée.

A. ROSADO MARQUES alerte sur l'ergonomie d'Hypérion : beaucoup de salariés en saisie sont stressés. Que compte faire l'entreprise ?

JC SAMY répond que ce sujet sera traité l'année prochaine. Il faut d'abord stabiliser l'outil techniquement.

JC SAMY continue sa présentation sur les enjeux de la saison de chauffe qui n'a pas démarré. Sur la fin de l'année, au niveau de Dalkia, l'activité est plutôt en retard par rapport au budget. Le rendement P1 est en dessous des ambitions. Ce retard n'est pas rattrapable. Mais l'entreprise bénéficiera de certains éléments ponctuels qui pourront aider et font penser que Dalkia sera globalement proche de son budget.

S.CANEL demande s'il s'agit du prix du gaz.

JC SAMY répond que le premier élément concerne les Certificats d'Economie d'Energie : Dalkia a produit plus que son obligation, les prix ont doublé et il y a un stock historique qui figurera sur les comptes 2018. Le deuxième élément est le déménagement du Siège car Dalkia a négocié un bail intéressant et une prime d'arrivée de plusieurs M€ a déjà été encaissée.

H.TAGNAOUTI demande à quelle date se situe le retard sur l'exercice.

JC SAMY répond que c'est en se positionnant à fin septembre.

P.DUPUCH demande combien coûte le loyer mensuel de la tour Europe.

JC SAMY n'a pas le chiffre exact mais c'est très proche de celui de Valmy.

J.DUBRAY demande ce que signifie dans la présentation le terme « Dalkia Global ». Quel est l'outil qui permet d'affirmer que le bilan comptable et financier est correct ?

JC SAMY répond que le terme « Dalkia global » recouvre l'ensemble des Régions et le Siège. Pour la seconde question, le manque de fiabilité des outils est sur Hypérion seulement. Le réalisé est correct, la comptabilisation et le réel sont fiables. La zone d'incertitude sur l'analyse ne change rien au constat fait aujourd'hui sur le retard décrit.

N.BATTISTELLO demande le montant de la prime d'arrivée à la Tour Europe.

JC SAMY répond qu'elle est de l'ordre de plusieurs millions d'Euros.

G. SERRE attire l'attention sur l'inquiétude des élus quant à l'accord d'intéressement et l'impact de la perte de budget.

JC SAMY répond qu'il est trop tôt pour donner des éléments.

F. SCHREIBER ajoute que, début octobre, l'entreprise a toujours été très prudente sur ces données.

P.DUPUCH est surprise car il y a 3 mois les chiffres étaient excellents.

F. SCHREIBER répond que c'est l'effet « reprev ». Dès qu'il sera possible d'y voir plus clair, la Direction informera le Comité Central d'Entreprise.

SC ab

J.DUBRAY ne comprend pas la logique puisque l'entreprise gagne des contrats.

F. SCHREIBER répond que les nouveaux contrats dégagent moins de marge que par le passé .

JC SAMY complète en précisant que l'entreprise gagne également des contrats dont la rentabilité s'érode au fur et à mesure de leur renouvellement.

G. SERRE ajoute qu'il ne faut pas oublier l'effet climat.

Dans le cadre de la mise en œuvre des orientations stratégiques :

- **1/Mise en place de la Gestion des Grands Comptes et de la Gestion « multi-sites - multi régions » de nos clients au sein de la Direction Commerciale et Marketing**

F. VASSE se présente en tant que Directeur Commerce et Marketing (DCM) de Dalkia. Il présente l'implication de la Direction Commerce et Marketing dans le plan CAP DALKIA. Elle a une vraie mission sur la compréhension globale des marchés de l'entreprise, la situation par rapport aux demandes des clients et à la position des concurrents. C'est une mission transverse par rapport aux Régions.

F. VASSE poursuit sa présentation de la Direction Commerce et Marketing et les actions de la DCN pour chaque pilier de CAP DALKIA :

- sur le pilier « Croissance » : l'objectif de Dalkia est de 5 milliards d'Euros de Chiffre d'affaire dont 15% au moins à l'international. Les leviers de la DCM seront la conquête de nouveau clients, le renouvellement de contrats et les synergies avec EDF.

- sur le pilier « Efficacité Opérationnelle » : l'objectif est de doubler la performance du Groupe dès 2019 et de rechercher la compétitivité. Les leviers seront la performance du pilotage commercial, la préservation de la marge, l'ennoblissement des contrats, l'efficacité du processus de réponse aux Appels d'Offres (partage des meilleures pratiques et professionnalisation) et enfin un modèle d'activité différencié pour les petits contrats (Client first).

- sur le pilier « Ambition humaine » : l'objectif porte sur le taux d'accident, la dynamique locale d'innovation et les nouveaux modes de travail. Les leviers de la DCM seront l'intégration de la démarche Sécurité par les forces de vente, le télétravail et le travail en mobilité, la professionnalisation et les nouveaux outils commerciaux de Professionnalisation ainsi que la transversalité et le mode projet.

- sur le pilier « Numérique » : l'objectif porte sur une relation au client modernisée et numérisée avec 100% de clients connectés à leur espace, la vision client 360 et la gamme d'offres numériques. Les leviers de la DCM seront l'accélération du déploiement des espaces clients / segment, la réussite du déploiement et l'animation dans la durée du logiciel de gestion de la relation client (CRM) – client 360 et l'IP Solutions numériques.

F. VASSE présente ensuite l'organisation et les missions catégorisées comme ci-dessous :

- Stratégie marketing et client
- Pilotage
- Solutions innovantes pour capter les idées en amont et accompagner jusqu'à l'acte de vente
- Marketing et Ventes sectoriels : c'est le chef de marché qui pilote tout
- Expérience client
- Grands comptes pour cultiver la relation avec les grands donneurs d'ordre
- Appel d'Offres multi sites

N.BATTISTELLO a deux questions à poser :

1/ le département grands comptes ne pouvait pas fonctionner il y a quelques années car l'appel d'offre était national et le travail ne pouvait pas être fait en local avec le tarif vendu au national, qu'en sera-t-il ?

2/ Des bruits courent qu'on pourrait créer une filiale spécifique « grand froid » notamment pour le nucléaire comme on a fait pour PMIG, est-ce l'ambition ?

F. VASSE répond à la première question : l'organisation de la Direction Commerce et Marketing couvre l'ensemble des missions Groupe (France et filiales). Dans chaque filiale, le métier est spécifique et cela fonctionne en toute intelligence.

Pour la seconde question sur le nucléaire, il rappelle le positionnement particulier avec EDF. Il y a eu un gros problème cet été lié à un fortuit à Cattenom. Cela a mis un coup de projecteur sur la capacité à s'organiser pour répondre globalement à EDF dans le cadre des CNPE. Dalkia a « un carton jaune » avec EDF sur ce plan alors qu'il y a un énorme marché (1 Milliard €). Il y aura de ce fait des réorganisations nécessaires. Surtout que la concurrence est exacerbée et que l'une des conséquences est la baisse des prix car tout le monde veut avoir sa part.

B. PRIEUR est étonné que l'entreprise n'arrive pas à gagner de l'argent malgré un excellent taux de renouvellement des contrats. Il attire l'attention sur la tension sur le terrain, le travail qui s'accumule et la pression des clients.

F. SCHREIBER répond que cela rejoint le commentaire sur la rentabilité.

F. VASSE ajoute que les négociations ont changé : la concurrence est agressive, des fonds ont racheté des entreprises comme Idex, Coriance, Engie et Cofely se sont repositionnés sur des marchés de service. Sur le P2, qu'il y a des baisses de 20% à 30% sur les appels d'offre.

B. PRIEUR pense qu'il faudrait marger plus sur la capacité de Dalkia à proposer mieux et moins cher.

F. VASSE répond que l'objectif est justement d'être plus efficace avec une génération d'offres nouvelles. Se battre à armes égales avec les concurrents ne sera pas efficace.

P.DUPUCH pense que l'entreprise ne se donne pas les moyens de le faire. Les élus sont inquiets de la situation chez EDF notamment à Blaye où les salariés n'ont pas le choix que d'aller chez PMIG. Les compétences manquent déjà chez Dalkia donc si on les bascule dans une filiale, cela va aggraver la situation. Ce serait dommage d'agir comme à Saint-Alban pour que la Direction veuille bien écouter.

F. SCHREIBER répond qu'il n'y a pas de basculement automatique chez PMIG, les postes sont publiés et les salariés y postulent ou pas.

P.DUPUCH répond que, dans les faits, sur le terrain, les salariés n'ont pas le choix.

G. SERRE précise que l'inquiétude des salariés porte également sur la manière de travailler. Il y a de plus en plus de déplacements sans toujours un véhicule de service mis à disposition, ce n'est pas intéressant pour eux d'accepter.

S. JEHANNO arrive en séance, salue les membres et s'excuse de ne pas avoir pu être présente dès le début de réunion.

S. JEHANNO apporte son commentaire au débat : il y a des difficultés en ce moment sur le nucléaire et ce n'est pas si facile à organiser. Il y a le grand carénage du parc Nucléaire avec des milliards d'investissement. Ce serait dommage que Dalkia ne fasse pas partie du jeu bien qu'elle soit consciente des difficultés et il faudra les traiter. Il faut arriver, grâce à l'organisation mise en place, à développer des offres novatrices (numériques). Il faut aussi réussir à organiser une relation cliente qui soit différente. Il va falloir aussi travailler sur la compétitivité. Le projet télé-relève est pilotée au niveau Direction Générale pour avancer plus vite. Dans un an, Dalkia espère avoir passé une vraie marche d'escalier sur tout cela. Il sera possible d'échanger sur ce point au prochain Comité Central d'Entreprise.

G. SERRE est sceptique sur les sujets de télé relève, les clients aiment voir ce que font les techniciens et veulent les voir physiquement.

F. VASSE répond que si Dalkia ne le fait pas, les autres le feront pour elle. La télé-relève permet de limiter les déplacements mais les gestes des techniciens hautement techniques doivent bien sûr se voir.

B. PRIEUR admet que les salariés se sont professionnalisés.

S. JEHANNO souhaite que cela crée un haut niveau de qualité chez nos clients..

F. VASSE répond que, pour le moment, l'organisation n'est pas à la hauteur des enjeux, il faut mettre en place une organisation avec une vraie valeur industrielle. Il n'est plus possible de le faire à la maille de la Région.

L. RUIZ déplore que l'entreprise ne se serve plus du savoir-faire qu'elle avait. Comme si Dalkia n'avait jamais travaillé dans l'industrie.

F. VASSE partage ce constat, Dalkia a du mal à capitaliser son expérience.

B. PRIEUR ajoute qu'il faut une certaine mobilité dans le nucléaire. Ces techniciens sont des nomades.

S. JEHANNO souhaite que ce sujet soit bouclé avant la fin de l'année.

G. SERRE répond que les salariés doivent être rassurés sur le fait qu'ils seront toujours rattachés à l'arbre.

F. SCHREIBER prend l'exemple de PMIG, les salariés sont restés sous la convention collective Dalkia. Il y a également une convention de retour chez Dalkia.

P. DUPUCH répond que cela n'apparaît pas dans les statuts.

F. SCHREIBER répond que cela apparaît dans le Procès-Verbal de la réunion de Comité Central d'Entreprise dédiée à ce sujet.

S. JEHANNO souhaite faire un point pour dire où en est Dalkia : L'année se déroule correctement même si c'est tendu. Il y a eu des difficultés sur Oracle mais les équipes sont confiantes pour la fin de l'année et il y a des comptes qui permettront de présenter des choses précises.

Il sera bientôt possible de voir les résultats de l'enquête RPS avec des hétérogénéités entre région. My EDF est en cours.

La Direction vient d'achever les roadshows. La dynamique managériale semble fonctionner. Il y a des gros contrats en perspective.

Dalkia est sur la bonne pente sur la sécurité même si là aussi il y a des différences entre régions. Elle aborde un accident mortel d'un sous-traitant

A. ROSADO MARQUES attire l'attention sur le fait que WWF a fait paraître une tribune le 5 septembre sur la situation EDF et Dalkia est citée. WWF pense qu'EDF doit soit vendre 23 CNPE soit vendre Dalkia.

S. JEHANNO fait référence au débat parlementaire auquel elle a participé avec de grands concurrents (Engie, Total ...). Sur le rapport du GIEC, la trajectoire du nucléaire est la même qu'il y a 10 ans. L'électricité est déjà décarbonnée en France et le Nucléaire fait partie de la solution face au changement climatique. Dalkia est un bras armé d'EDF sur ce sujet. Elle n'a jamais entendu dire que Dalkia n'était pas stratégique pour EDF.

Le groupe EDF est cohérent dans ce débat et dans cette phase de la transition énergétique.

B. PRIEUR fait remarquer que tout est plus long en France : 9 ans pour mettre en place des éoliennes contre 4 ans dans le reste de l'Europe, par exemple.

S. JEHANNO répond que le plus important est que les fonds publics soient positionnés là où c'est le plus efficace.

H. TAGNAOUTI évoque le problème de l'emploi et du recrutement. L'entreprise gagne des contrats et les équipes n'ont personne à mettre en face sur le terrain. Il y a un ras le bol aujourd'hui qui se traduit notamment en démissions.

S. JEHANNO répond qu'il manque clairement du personnel. Néanmoins, il faut développer l'apprentissage et attirer dans nos métiers. Il faut travailler aussi avec EDF sur ce sujet car Dalkia est une filiale attractive. L'entreprise reçoit beaucoup de CV mais le but est de recruter des compétences d'où la difficulté.

J.DUBRAY souhaite tout de même alerter sur le fait que le nucléaire, bien que décarbonné, présente un risque pour la santé des gens. L'idéal serait d'aller vers le minimum d'énergie nucléaire.

○ **2/Présentation des outils numériques opération**

B. NACHBAUR, Directeur des Systèmes d'Information et du Numérique, commence la présentation de la stratégie numérique et des outils.

Les objectifs concernant le numérique sont les suivants : 100% de clients connectés à leur espace clients, 100% de données opérationnelles numérisées, 100% de sites P1 pertinents télé gérés, 100% d'informations pertinentes sur les assistants numériques.

Le plan d'action se décline en 4 initiatives en mode projet :

- développer une relation client et bénéficiaire numérique
- améliorer le quotidien grâce au digital
- développer une gamme d'offres numériques
- collecter, sécuriser et exploiter la donnée

La donnée est en effet au cœur de la stratégie numérique, il faut des outils pour tout l'écosystème de Dalkia (techniciens, managers, commerciaux, clients, bénéficiaires, partenaires, prestataires...).

Trois volets permettront la transformation du numérique :

- 1/ Pour un socle organisationnel et humain renouvelé, une conduite du changement est nécessaire.
- 2/ Pour un nouveau socle technique, la plateforme numérique de Dalkia est mise en place.
- 3/ Pour les produits numériques, des outils sont adaptés à chaque profil.

B. NACHBAUR présente ensuite le calendrier de déploiement bien que certaines actions aient été mises en place avant.

Trois applications concrètes sont présentées : le D@cBoard, le D@cTech MT et le D@cTech et eCRT Mobile.

P.DUPUCH demande si le salarié pourra voir la tendance P1 au niveau DJU.

C. PERRAUDIN propose de voir les documents techniques plus loin.

A. THOMAS fait une présentation de l'outil DacTech.

B. PRIEUR demande si l'ordre de travail (OT) remplace le bon de travail (BT).

A. THOMAS répond par l'affirmative.

B. PRIEUR précise que pour autant le compte rendu et le cahier de chaufferie demeurent.

C. PERRAUDIN répond qu'avec le databook, le cahier de chaufferie sera numérisé pour éviter la double saisie.

B. NACHBAUR présente ensuite eCRT Mobile, un outil qui permet de piloter à distance, de personnaliser son tableau de bord et de récupérer les informations de son périmètre technique. Puis propose de revenir devant le Comité Central d'Entreprise à une autre occasion pour présenter les autres outils et recueillir leurs retours.

N.BATTISTELLO pense qu'il faudrait créer un onglet sécurité avec un triangle pour signaler une fiche Echapp&belles.

A. THOMAS confirme qu'il y a un onglet sécurité mais sans possibilité, pour le moment, de mettre un lien.

Questions diverses

1/ Pour quelle(s) raison(s) "le nombre de primes paniers" ne figure plus sur la fiche de paie et ce depuis "l'accord IDF relatif aux paniers" ?

Sc 

P.DUPUCH explique que c'est une question posée en Comité d'Etablissement à laquelle il a été répondu de la poser en Comité Central d'Entreprise.

O. DESTOOP explique que la disparition de ces données n'est pas liée aux règles d'attributions des paniers mais au décalage du paiement des éléments variables et cela concerne uniquement les primes non soumises (indemnité salissure, prime de douche, prime nettoyage vêtement et la rubrique BPG11 (panier non soumis). Par exemple :

1. Lorsque les paniers d'Octobre sont saisis sur le mois d'Octobre : le nombre apparaît bien dans la colonne base et le montant unitaire dans la colonne taux du bulletin.
2. En revanche, lorsqu'il s'agit de saisir les paniers de Septembre sur la paie du mois d'Octobre : le nombre n'apparaît plus, seul le montant total figure.

2/ Quel est le nom de la filiale commune EDF/DALKIA dédiée aux prestations multiservices dans le nucléaire ?

O. DESTOOP répond que c'est PMiG (Dalkia Pilotage Maintenance intra-Groupe) mais ce n'est pas une filiale multiservices, mais une filiale qui prend en charge le pilotage et la maintenance des sites tertiaires des CNPE et des centrales thermiques. De plus cette société n'est pas une filiale commune Dalkia - EDF mais une filiale à 100% Dalkia. C'est en revanche une filiale liée c'est-à-dire faisant plus de 80% de son chiffre d'affaires avec EDF. Cela permet de passer des contrats de gré à gré.

3/ Quel est l'état d'avancement sur son déploiement ?

O. DESTOOP explique que cette filiale gère 23 sites dont 21 CNPE et 2 CPT. Le démarrage des activités de pilotage s'est fait dès juin 2018 sur les sites de Flamanville et Belleville, et les autres sites démarreront entre novembre 2018 et mars 2020 selon le calendrier de déploiement défini avec le client EDF.

Pour l'activité multitechnique, la reprise de l'activité se fait au fur et à mesure du renouvellement des contrats dont Orizon (Priorité sera donnée aux salariés Dalkia sur ce contrat). Les 1ers postes sont à pourvoir en février 2019 et ont été diffusés sur clic'n job la semaine dernière.

En tout, une soixantaine de postes sont recherchés dont 40 sur le multi technique.

L'effectif à fin octobre 2018 sera de 8 collaborateurs dont 2 salariés EDF mis à disposition (il devrait avoisiner les 100 fin 2019).

4/ Existe-t-il une interdiction d'utilisation du "gazole excellium" pour les véhicules du groupe Dalkia ?

JP FRANKE a du mal à saisir les consignes de l'entreprise : il s'agissait d'une préconisation d'utilisation et il est maintenant question d'une interdiction.

O. DESTOOP précise qu'il y a quelques années il a été préconisé l'utilisation de l'excellium mais le rendement moteur et le gain en coût carburant n'étant pas au rendez-vous, une note a été diffusée et est toujours d'actualité qui préconise de prendre du Gazole premier (normal) à la place de l'excellium, avec une exception géographique sur les pompes Elian qui ne fournissent que de l'excellium.

L. RUIZ note qu'il s'agit donc d'une préconisation du Gazole et non d'une interdiction de l'excellium.

O. DESTOOP répond qu'il faut privilégier le Gazole et respecter la demande faite par cette note.

N.BATTISTELLO précise qu'il n'y a pas d'efficacité moindre mais que le moteur est préservé plus longtemps. Dalkia louant les véhicules sur une durée déterminée n'a pas d'intérêt à recourir à ce carburant.

5/ Compte tenu de l'augmentation "très importante" du prix des carburants, nous demandons une revalorisation rapide des indemnités kilométriques.

S.CANEL fait remarquer que les indemnités kilométriques sont désormais inférieures au barème fiscal et en dessous des dispositions de la convention collective.

O. DESTOOP indique que le barème sera réévalué sur la base désormais du barème fiscal à effet du 1^{er} novembre.

G. SERRE souhaite poser une autre question diverse : y a-t-il des horaires chez Dalkia ?

O. DESTOOP le renvoie aux panneaux d'affichage dans les établissements qui indiquent l'horaire collectif.

B. PRIEUR explique le contexte de la question : pour les salariés qui acceptent de passer à 37h par semaine dans le cadre du nouvel accord sur l'aménagement du temps de travail des OEATM signé le 6 septembre dernier, il avait été convenu que ce passage pourrait se traduire par la diminution d'une heure de travail le vendredi. Or, sur certains sites, il est convenu de faire 10 mn de moins par jour.

G. SERRE ajoute que les salariés devraient le pointer sur leurs outils.

F. SCHREIBER propose de redonner le message aux Régions.

N.BATTISTELLO souhaite poser une question relative au télétravail. Il est demandé en Comité d'Etablissement de présenter aux membres le nombre de télétravail qui ont été acceptés. Cependant la DRH a-t-elle une vision de toutes les demandes faites même les refus ?

F. SCHREIBER répond qu'à sa connaissance, il n'y a eu que 3 refus qui concernaient des salariés non éligibles au télétravail. Ces sujets doivent être remontés dans le cadre du Comité de suivi de l'accord QVT.

N.BATTISTELLO rappelle que toute demande doit faire l'objet d'un retour écrit et tout refus doit être motivé donc la DRH devrait avoir une vision globale ; il a entendu parler d'une demande faite à un salarié de photographeur son lieu de télétravail du domicile et fournir des attestations sur l'honneur d'assurance de son logement.

V. GUILLAUMIN explique que ces demandes n'ont pas lieu d'être dans la mesure où, concernant l'assurance, l'accord est rédigé de manière à ce que l'existence d'une assurance soit implicite quand le salarié fait une demande de télétravail. La demande de photo n'est ni légale ni conventionnelle et dépasse les limites posées par le droit à la vie privée.

O. DESTOOP rappelle que les prochaines réunions du Comité Central d'Entreprise auront lieu les 21 novembre et 19 décembre

F. SCHREIBER clôt la séance et remercie également les membres du Comité Central d'Entreprise.

Le Secrétaire

La Présidente

S. CANEL

F. SCHREIBER



