

**COMITÉ D'ÉTABLISSEMENT**

**PROCÈS-VERBAL de la RÉUNION du 28 février 2018**

**N° 2**

✧✧✧✧✧✧✧✧

**TITULAIRES**  
Mr PERDRIAUD

**1er Collège**  
UNSA

**SUPPLEANTS**

**1er Collège**

**TITULAIRES**  
Mr PRIEUR  
Mme LE PENNUEN  
Mr PEREIRA  
Mme DAHYOT

**2ème Collège**  
CFDT  
CGT  
UNSA  
CFE-CGC

**SUPPLEANTS**  
Mr MEERSCHOUT  
Mme BOURDILLEL

**2ème Collège**  
CGT  
CFE-CGC

**TITULAIRES**  
Mr MARCHAND

**3ème Collège**  
CFE-CGC

**SUPPLEANTS**  
Mr FELIERS

**3ème Collège**  
CFE-CGC

**LES REPRESENTANTS SYNDICAUX :**

Mr CHEVIET	Représentant Syndical	CFE-CGC
Mr LE ROUSSEAU	Représentant Syndical	CGT
Mr ZOUAOUI	Représentant Syndical	CFDT

**ABSENTS EXCUSES :**

**TITULAIRES**  
/

**1er Collège**  
/

**SUPPLEANTS**  
/

**1er Collège**  
/

**TITULAIRES**  
Mme BINET

**2ème Collège**  
CFDT

**SUPPLEANTS**  
Mr GOURIER

**2ème Collège**  
UNSA

**TITULAIRES**  
/

**3ème Collège**  
/

**SUPPLEANTS**  
/

**3ème Collège**  
/

**LES REPRESENTANTS SYNDICAUX :**

Mr NADEAUD	Représentant Syndical	UNSA
------------	-----------------------	------

**6 votants**

## **1 – Approbation du PV de la réunion du 31 janvier 2018**

A. PEREIRA : Sous réserve des modifications, qui valide le PV de réunion du 31 janvier 2018

⇒ Pour : 5

⇒ Abstention : 1

## **2 – Point sur l'emploi**

**2.1 – Situation de l'emploi, centre par centre, en précisant la nature des départs et des embauches.**

**2.2 – Point sur les postes à pourvoir, secteur par secteur.**

**2.3 – Nature précise sur les contrats CDD, ainsi que des contrats intérim.**

**2.1 – Situation de l'emploi, centre par centre, en précisant la nature des départs et des embauches.**

- *Le Président : La codification des appartenances ayant changé, Mme Maire vous fournira la liste des salariés avec leur nouvelle appartenance afin que vous puissiez vous y retrouver.*

- V. AMIANT : Au 31 janvier, nous étions 915 salariés sur la région CENTRE OUEST :

- **Centre Opérationnel Loire Atlantique – DLA** : 105 personnes à fin janvier, soit moins 248 personnes.  
Plus 1 CDI, moins 1 mutation, moins 1 départ à la retraite, moins 1 fin de CDD  
1 passage Cadre

CDD à fin janvier : pas de CDD

*246 transferts : 5 vers DLS – 82 vers DZISZ – 104 vers DZIVK – 55 vers DZIVS*

- **Centre opérationnel Côtes d'Armor, Ille & Vilaine - DZISZ** : 82 personnes à fin janvier, soit plus 82 personnes  
1 passage Cadre

CDD à fin janvier : 1 pour surcroît

*82 transferts de DLA*

- **Centre opérationnel Vendée, Maine & Loire - DZIVK** : 106 personnes à fin janvier, soit plus 105 personnes  
Plus 2 CDI, moins 1 démission

CDD à fin janvier : 1 pour remplacement et 2 pour surcroît

*104 transferts de DLA*

- **Centre opérationnel Finistère – Morbihan - DZIVS** : 58 personnes à fin janvier, soit plus 58 personnes  
Plus 4 CDI, plus 1 CDD, moins 1 démission, moins 1 fin de période d'essai  
1 transformation CDD en CDI O

CDD à fin janvier : 2 pour surcroît

*55 transferts de DLA*

- **Centre opérationnel Loiret - DVA** : 74 personnes à fin janvier, soit moins 116 personnes  
Plus 1 mutation, moins 2 mutations, moins 1 démission, moins 1 départ à la retraite, moins 1 rupture conventionnelle

CDD à fin janvier : pas de CDD

*112 transferts : 1 vers DLS – 55 vers DZIWA – 41 vers DZIWI – 15 vers DTJ*

- **Centre opérationnel Eure & Loire - DZIWA** : 53 personnes à fin janvier, soit plus 53 personnes  
Moins 2 démissions  
1 transformation CDD en CDI O

CDD à fin janvier : 1 pour surcroît

*55 transferts de DVA*

- **Centre opérationnel Indre, Cher - DZIWI** : 41 personnes à fin janvier, soit plus 41 personnes  
Pas de mouvement

CDD à fin janvier : 1 pour surcroît

*41 transferts de DVA*

- **Centre opérationnel Indre & Loire, Loir & Cher – DTJ** : 113 personnes à fin janvier, soit plus 13 personnes  
Plus 1 mutation, plus 1 CDI, moins 1 démission  
1 passage Cadre

CDD à fin janvier : 3 pour remplacement

*16 transferts : 15 de DVA – 1 vers DLS*

- **Centre opérationnel Sarthe Mayenne - DZIPV** : 66 personnes à fin janvier, soit moins 1 personne  
Moins 1 démission, moins 1 rupture conventionnelle

CDD à fin janvier : 1 pour surcroît

- **Direction Régionale - DLS** : 218 personnes à fin janvier, soit plus 10 personnes  
Plus 3 CDI, plus 1 CDD  
1 transformation CDD en CDI AM  
3 passages Cadre

CDD à fin janvier : 3 pour surcroît et 2 pour remplacement

*7 transferts : 5 de DLA – 1 de DTJ – 1 de DVA*

## **2.2 – Point sur les postes à pourvoir, secteur par secteur.**

- *Le Président : Le nombre de postes à pourvoir étant en forte augmentation (71 postes à pourvoir), Mme Amiant va vous en communiquer la liste pour faciliter leur identification. Le recrutement sera véritablement un des enjeux de cet exercice.*
- M. ZOUAOUI : Que veulent dire les COA, COC, etc.
- V. AMIANT : Ce sont des codes abrégant l'appellation des Centres, mais je vous ai mis leur nom.

**POSTES OUVERTS CDI AU 27/02/2018**

<b>Acronyme</b>	<b>CENTRES</b>	<b>POSTE</b>	<b>Total</b>
COA	LOIRE ATLANTIQUE	Technicien d'exploitation	1
<b>Total COA</b>			<b>1</b>
COC	UES 37-41	Technicien de Maintenance	1
		Technicien d'exploitation	1
			1
		Responsable de Site	1
		REX	1
<b>Total COC</b>			<b>6</b>
COD	LOIRET	Assistante d'exploitation	1
		Frigoriste	1
		Technicien de Maintenance	1
		Technicien d'exploitation	1
			1
		Technicien de quart	1
	Technicien de Quart CHRO	1	
<b>Total COD</b>			<b>7</b>
COG	COTE ARMOR - ILLE ET VILAINE	Chef de quart	1
<b>Total COG</b>			<b>1</b>
COH	VENDEE - MAINE ET LOIRE	Technicien d'exploitation	1
		Technicien de quart	1
<b>Total COH</b>			<b>2</b>
COI	FINISTERE - MORBIHAN	Assistante d'exploitation	1
		Technicien de Maintenance	3
		Technicien d'exploitation	2
			1
		Technicien de quart	7
		Chargé de Travaux	1
		Responsable de Site	3
		Ordonnanceur-Préparateur	1
		Responsable QSSE	1
		Adjoint responsable d'exploitation	1
	Technicien de conduite	6	
<b>Total COI</b>			<b>27</b>
COK	INDRE - CHER	Technicien d'exploitation	1
<b>Total COK</b>			<b>1</b>
COS	DIRECTION ET SUPPORT UO	Chargé de Clientèle	1
		Spécialiste technique	1
		DTGP	1
<b>Total COS</b>			<b>3</b>
COL	NUCLEAIRE	Frigoriste	6
		MOP	1
		Technicien référent CTF	1
		Technicien de maintenance CTF	2
		Préparateur	1
		Régleur Aéraulique Belleville	1
		Technicien Ventilation	5
<b>Total COL</b>			<b>17</b>
COX	ACTIVITES OPERATIONNELLES REGION	Chargé de Mission	1
		Ordonnanceur-Analyste	2
		Auditeur Tuteur	1
		Attaché Technique Méthodes	1
		Démarrreur d'Affaires	1
<b>Total COX</b>			<b>6</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>71</b>

- *Le Président : Avec la mise en place du référentiel, les appartenances telles que nous les connaissions vont progressivement disparaître. De nouvelles nomenclatures viennent les remplacer.*
- A. PEREIRA : Après lecture du document je ne vois pas les postes à pourvoir sur le secteur de Chartres. Or à ce que je sache à ce jour, il manque 3 techniciens sur l'industrie.
- V. AMIANT : On en a recruté.
- A. PEREIRA : J'ai reçu cette semaine l'appel d'un salarié qui a été agressé par le client, parce que, aux dires du client, il estime qu'il passe trop de temps avec son téléphone et qu'il est souvent absent du site. Le collègue m'explique qu'il est souvent sollicité sur d'autres affaires parce qu'il manque des techniciens sur ces affaires. Et de ce fait, le client n'est pas satisfait et s'explique plus ou moins bien avec le salarié. Ce n'est pas le premier qui m'appelle pour ce genre de problème.
- *Le Président : Si il y a bien eu un pic de départs sur ce secteur, générant de facto une augmentation proportionnelle du nombre de postes à pourvoir, pour moi l'essentiel de ces postes sont pourvus ou en passe de l'être.*
- A. PEREIRA : Le client, à qui on a vendu une certaine configuration de prestations, estime être en droit de réclamer son dû et le travail soit fait.
- *Le Président : C'est évident.*
- A. PEREIRA : Est-ce que l'on a aujourd'hui des résultats probables avec la mise en place des nouveaux horaires pour donner suite à la modification du temps de travail sur IPSEN ? Est-ce que l'on pourra faire un point le mois prochain ?
- *Le Président : Oui.*
- A. PEREIRA : Les personnes sur ce site souffrent d'une quantité d'heures de sorties. Nous pourrions voir, si suite à cette nouvelle disposition, ils arrivent à trouver un nouvel équilibre. Lors des réunions d'information, on avait évoqué un délai de 3 mois.
- V. AMIANT : On voit cela le mois prochain.
- B. PRIEUR : 37-41 : Le responsable et le REX, c'est pour Joue les Tours ?
- *Le Président : Oui, sûrement.*
- B. PRIEUR : C'est quoi le distinguo entre le technicien de quart et le chef de quart ?
- *Le Président : A l'origine lorsque nous avons dimensionné les équipes de quart sur Smurfît, compte tenu de la taille de l'installation, le quart était tenu par un Chef de quart et un technicien de quart. Sur les CRE de Centre Ouest qui n'ont pas la même taille, nous n'avions besoin que d'un seul homme ou femme de quart.*

- B. PRIEUR : Je ne revois pas dans les activités opérationnelles des régions, un PAP en remplacement de Florian pour l'informatique.
- *Le Président : Ce poste à pourvoir est bien validé, mais à date il ne l'était pas encore, et c'est pour cette raison que vous ne le retrouvez pas sur cet état.*
- A. PEREIRA : J'ai appris que le responsable de site de l'hôpital de Chartes a démissionné, a-t-il été remplacé ?
- *Le Président : Nous avons validé son remplaçant par promotion interne. Le vrai sujet à ce moment reste de savoir si nous serons en capacité de renouveler ce contrat, le client souhaitant le renégocier.*

### **2.3 – Nature précise sur les contrats CDD, ainsi que des contrats intérim.**

- V. AMIANT : Nous avons actuellement pas mal de personnel en intérim, notamment parce que le recrutement est plus compliqué et que les agences d'intérim arrivent rapidement à nous trouver du personnel dont on a besoin.

<b>CENTRES</b>	<b>REPLACEMENTS</b>	<b>SURCROITS</b>
Loire Atlantique	3	2
Cotes d'Armor – Ille & Vilaine	0	1
Vendée, Maine & Loire	1	2
Loiret	1	1
Eure & Loir	0	1
Indre, Cher	0	1
Indre & Loire, Loir & Cher	2	2
Sarthe Mayenne	0	2
Direction Régionale	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>13</b>

### **3 – Information concernant nos activités nucléaires sur les CNPE**

- V. AMIANT : Vous avez reçu une note d'information sur l'activité nucléaire.
- *Le Président : On parle des activités sur les centrales que nous allons porter sur la région.*
- V. AMIANT : Sur le froid et la ventilation.
- *Le Président : Nos allons intervenir sur 3 CNPE. Chinon, Dampierre et Belleville. Chinon et Belleville devront démarrer au 1<sup>er</sup> avril tandis que Dampierre démarrera au 1<sup>er</sup> juillet. Evidemment il nous faut constituer les équipes qui exploiteront ces contrats, ce qui n'est pas simple sur des affaires nouvelles dans des délais aussi courts.*

*Sur Chinon, nous devons recruter 5 personnes. Nous les avons pour l'essentiel identifiées et validées.*

*Sur Dampierre, nous avons du temps, donc nous envisageons le démarrage de ce site sereinement.*

*Sur Belleville, nous devons démarrer le contrat avec 8 personnes au 1<sup>er</sup> avril. C'est le site qui représente la contrainte de recrutement la plus forte.*

*Hormis les structures managériales et supports qui sont embarqués par du personnel de DALKIA, il restera probablement des postes à pourvoir sur Dampierre et Belleville.*

- B. PRIEUR : Il n'y a pas de personnel de DALKIA qui a postulé pour les centrales ?
- *Le Président : Quelques-uns, mais nous devons prioritairement reclasser les personnels déjà affectés sur ses sites.*
- A. PEREIRA : Sur les postes qui n'ont pas été acquis par les sortants, cela veut dire que nos techniciens qui s'étaient pré positionnés...
- V. AMIANT : Ils sont déjà positionnés. Il n'y a pas de sujet pour ces gens-là.
- B. PRIEUR : Nous, on a aussi besoin d'informations et je suis incapable de renseigner les salariés. On ne connaît pas les conditions d'accueil si vous voulez postuler pour les centrales. On a des techniciens qui voudraient faire autre chose et cela pourrait être une opportunité. C'est un boulot particulier avec des contraintes particulières.
- *Le Président : Nous vous avons transmis ce que nous pouvions vous dire.*
- H. PERDRIAUD : Sur le contrat CNPE Chinon, les techniciens en horaire hebdomadaire, ont-ils des RTT ?
- V. AMIANT : Non.
- *Le Président : Sur les conditions applicables sur ces centrales nous nous en tiendrons aux directives nationales.*

#### **4 – Information concernant nos activités sur l'ESID**

- V. AMIANT : On ne vous a encore rien transmis, mais on vous donnera plus d'informations le mois prochain.
- *Le Président : La prise en charge de ce contrat est prévue au 1<sup>er</sup> mars. Son exploitation démarrera quant à elle au 1<sup>er</sup> juillet. Nous avons d'ores et déjà validé et recruté l'équipe de tête, soit le Responsable du contrat, le Responsable de l'exploitation et celui de la maintenance. Pour le reste les équipes seront principalement constituées de transferts de salariés venant de Cofely. Ces transferts se feront sur la base du volontariat avec reprise de l'ancienneté, de la classification et de leur rémunération brute annuelle.*

*Des discussions sont par ailleurs engagées avec le prestataire sortant pour faciliter ces transferts.*

*Nous avons programmé en lien avec Cofely, une information des salariés le 22 mars à Brest. Le matin sera consacré à une réunion d'information générale, et l'après-midi aux entretiens individuels.*

*Au surplus, nous devrions également accueillir, deux salariés de Dalkia Méditerranée qui intervenaient sur l'Esid à Toulon.*

## **5 – Information concernant les démissions en 2017**

- *Le Président : Le nombre de démissions est strictement stable sur les exercices 2016 et 2017.*

⇒ 2017 : 25 démissions

⇒ 2016 : 25 démissions

*Cependant, celles-ci se sont accélérées en fin d'année. Le secteur Industrie de Chartres dont nous avons déjà parlé, fait sur ce point l'objet d'un suivi particulier en lien avec le RCO.*

- V. AMIANT : 13 démissions pour motifs personnels (suivis de conjoints, envies d'aller voir dans d'autres entreprises, etc....) – 2 personnes pour des évolutions personnelles – 3 pour des niveaux de rémunérations et des personnes qui ne veulent pas se prononcer.
- *Le Président : Même dans l'analyse des motifs de départs, nous n'observons pas de distorsion.*
- S. MEERSCHOUT : Est-ce qu'il y a eu des analyses de faites à la suite des résultats des tests « ICT Infinity », concernant les techniciens qui ont démissionnés ?
- *Le Président : Les compétences techniques ne sont pas à l'origine des départs.*
- S. MEERSCHOUT : Ce sont peut-être nos meilleurs salariés qui démissionnent.
- *Le Président : Ceci peut par contre se révéler exact, d'où l'attention portée à ce sujet.*
- V. AMIANT : Par filière : 4 démissions au commerce et 21 aux opérations, ce qui est normal. 4 Cadres étaient concernés par ce type de départ .
- *Le Président : Au commerce, ils sont quasiment tous Cadres. Le sujet des démissions n'est donc pas celui de leur volumétrie, mais de comprendre et d'agir sur les facteurs managériaux à l'origine de ces départs.*
- B. PRIEUR : Ce qui m'inquiète aujourd'hui, c'est ce que j'entends sur le terrain. DALKIA ne serait plus aussi attractif qu'il l'a été. Avant, notre entreprise était plutôt dans le haut du panier. Ce qui m'inquiète aujourd'hui, c'est que nous revenons dans le standard des entreprises qui sont dans nos métiers, alors, pourquoi allez dans celle-ci plutôt que dans l'autre ? On a du mal à vendre les valeurs de notre entreprise. Il n'y a pas que la rémunération. Il y a aussi la perspective d'évoluer dans la carrière (formations, etc.).

Si j'ai fait l'effort, cela débouche sur quoi ? Aujourd'hui, on va renouer avec de la croissance ; on sait que l'on est dans un métier où tout est absorbé par les entreprises. Si on fait de la croissance business, on va revenir sur de la croissance dans l'entreprise.

- *Le Président : M Prieur, on ne peut pas passer sous silence le fait que l'économie française redémarre et que sur un marché pénurique en main d'œuvre, le jeu de l'offre et de la demande accélère un certain nombre de départs. Par ailleurs, réjouissons-nous que les salariés de Dalkia soient aussi recherchés, cela démontre, quoi que certains peuvent en dire, que nous demeurons une référence professionnelle incontournable.*

*Si des salariés nous quittent c'est assez souvent parce qu'ils attendent de pouvoir fonctionner autrement, que ce soit avec leur hiérarchie ou dans leur organisation du travail. S'ils sont en rupture avec Dalkia sur ce thème là et qu'une offre alternative leur est faite, alors il est probable qu'ils nous quitteront. Mais 25 démissions par an, c'est grosso modo 2,5% de l'effectif, donc c'est un taux très bas.*

- B. PRIEUR : Ce que nous, on appelle, contrainte. Il y a le sentiment d'avoir surtout dans le diffus, un manque d'autonomie parce que tout est cadré... il y a les procédures et tout ça fait aussi que, sur le terrain, les gens peuvent l'entendre, mais il faut que derrière, cela réagisse rapidement.
- *Le Président : Oui mais avant, ils nous disaient, on y arrive pas, je dois faire la maintenance, le SIU et répondre au téléphone... C'est sur la base de ce constat, que des schémas d'organisation différents ont été mis en œuvre.*
- B. PRIEUR : Mes collègues disent : pourquoi on n'embauche pas ? C'est ce que j'entends sur le terrain. Là aussi, il doit y avoir un discours pédagogique.
- *Le Président : On n'embauche pas ? Mais on s'apprête à recruter près de 200 personnes cette année... Il faut arrêter de tirer en permanence vers le bas. Tous les chasseurs de têtes avec lesquels nous travaillons, nous disent, votre boîte est super attractive. Je n'ai raté aucun candidat parce que je n'étais pas capable de le payer. Donc, non nous ne sommes pas en dehors du marché, nous faisons le marché. Maintenant il y aura toujours un concurrent, une situation locale particulière qui permettra de dire j'ai trouvé un job à tel endroit et je suis mieux payé. Cela existe, et il nous arrive aussi de prendre des gars venant de la concurrence, si nous n'étions pas attractifs, ils ne viendraient pas.*
- B. PRIEUR : Je ne parle pas des salaires des autres entreprises ; on a des disparités chez DALKIA. Tout ne s'explique pas.
- M. ZOUAOUI : Même dans les mêmes bureaux.
- *Le Président : Chez Dalkia on surcote toujours la technique, l'expertise, au détriment du reste. Si vous cherchez des spécialistes en technique à un certain niveau, ils sont chers parce qu'ils sont rares.*
- C. DAHYOT : Est-ce que c'est bien judicieux de séparer le diffus et l'industrie ?

- *Le Président : Si on parle d'un point de vue technique, vous avez raison. Mais, il y a des modes de fonctionnement qui sont différents (procédures, etc...). C'est difficile de transposer les modèles. La technique est transposable, mais la manière d'opérer chez ces différents clients ne l'est pas. Le niveau d'exigence n'est pas le même.*

## **6 – Demande d'information concernant la démarche effectuée sur la plaque opérationnelle de Lorient**

- C. MARCHAND : C'est un débat que l'on a mené avant et pendant la préparatoire. C'est un sujet qui intéresse les I.R.P de l'Etablissement. On est en train de discuter nationalement de ce projet d'accord Qualité de Vie au Travail et en parallèle nous avons une problématique locale qui en fait partie. Jusqu'à présent logiquement, quand il y a un problème de plaque opérationnelle ou d'un autre service, il y a une implication de la direction des ressources humaines. Localement, pour le cas de Lorient, on essaie de gérer une problématique interne en passant par un consultant externe. Même si les IRP sont au courant de la démarche, nous sommes surpris de ne pas avoir été mis dans la boucle au départ d'où notre demande d'information. Vous nous disiez en décembre que des problématiques qu'on essaie de résoudre en interne, cela ne sert à rien parce que c'est géré à un niveau de négociation nationale et là, nous avons une problématique d'établissement Centre Ouest, un vrai sujet d'établissement qui plus est, avec un mode de résolution plutôt révolutionnaire pour assurer la cohésion d'un groupe.
- *Le Président : M Marchand, le dialogue social peut aussi vivre, sans la Direction et sans les IRP. C'est le choix fait sur ce secteur, et je trouve cela formidable. L'existence de dysfonctionnements au sein de ce secteur n'est pas un fait totalement nouveau. Le management souhaite y apporter des réponses et a choisi de s'associer le service d'un consultant externe, pour réaliser un travail de fond en lien avec les techniciens. Il n'y pas de situation de crise, à ma connaissance pas de blocages avérés, juste la volonté de faire plus et mieux dans une ambiance de travail plus favorable.  
Je trouve au contraire le management très mature dans sa réflexion. J'entends les laisser travailler et qu'ils nous fassent part de leurs résultats, il ne me semble absolument pas nécessaire pour ne pas dire franchement contre-productif de vouloir nous y imposer.*
- C.MARCHAND : J'ai hâte de voir les propositions et j'espère que l'on pourra en débattre. Après, il y a la méthode qui était un peu surprenante.
- *Le Président : Nous pourrions évidemment en débattre le moment venu.*
- C. MARCHAND : Je souhaite que la démarche aboutisse.  
J'attends les résultats et la valeur ajoutée que cela va apporter, mais il ne faut pas que cela s'inscrive sur une durée parce que cela peut induire des risques psycho sociaux, y compris les managers.

- *Le Président : Il n'est pas envisageable que les dysfonctionnements que j'évoquais perdurent. Le management a choisi la voie du dialogue et de la co-construction des solutions à mettre en œuvre, ce que nous encourageons. Pour autant, si les résultats attendus ne sont pas atteints, il est très clair que nous prendrons d'autres dispositions.*

## **7 – Questions sur les organigrammes**

- A. PEREIRA : Nous avons eu les documents après notre réunion du mois dernier. Une fois que l'on a pris acte de la réception de ces documents, on en fait la lecture il est tout-à fait normal que l'on revienne avec quelques questions. Lors de la lecture de l'organigramme, j'ai fait un recensement sur lequel je me retrouve avec 37 Postes à Pourvoir. Maintenant, avec le document que vous nous avez remis aujourd'hui, je vais pouvoir en faire le croisement des deux.
- V. AMIANT : Cela change tout le temps. Il y a des choses qui évoluent, changements de postes, etc... et il y a un jeu de chaise musicale qui est important.
- *Le Président : L'important est de savoir qui est où.*
- V. AMIANT : C'est pour cela que nous allons vous donner la liste.
- A. PEREIRA : Budgétairement ce document est correct, mais encore faut-il savoir où les positionnés.
- C. MARCHAND : Vous avez embauché Monsieur GUYOT. Le DAC sera basé à quel endroit ?
- *Le Président : M Guyot sera basé à Angers. Il vient du Groupe SUEZ. Il était précédemment Directeur Commercial de région Nord.*

## **8 – Infos CE**

### **a) Points sur les inscriptions au séjour de Lisbonne**

### **b) Points sur les dossiers reçus à ce jour**

### **a) Points sur les inscriptions au séjour de Lisbonne**

- A. PEREIRA : A ce jour, nous avons, au total, 16 personnes qui se sont inscrites pour partir à ce voyage, ce qui fait 9 salariés de chez nous. Nous étions partis sur un tarif sur une base entre 15 et 20 personnes. Nous avons atteint ce critère puisque nous en avons 16. Or, notre prestataire, à qui nous avons confié ce dossier nous avait précisé que ces tarifs pouvaient moduler un peu. Aujourd'hui Il ne peut pas assurer le tarif mis en place suite aux fortes demandes. Il nous fait part d'une augmentation de 21 € par personne. J'ai exprimé à mes collègues que ce n'était pas normal car nous sommes dans les critères demandés.

Maintenant, je leur ai fait part de ma position sur le sujet. L'instance est souveraine et à eux de s'exprimer sur ce point. Est-ce qu'on valide le voyage avec les 21 € à la charge du CE.

- *Le Président : Vous n'allez pas décevoir les personnes qui se sont inscrites. Vous pouvez de suite passer au vote.*
- B. PRIEUR : Les gens ont prévu de faire ce voyage ; il faut l'honorer.
- V. LE PENNUEN : Cependant le montant de la participation du CE va changer, il se pourrait que nous ayons quelques réflexions de certains salariés.
- C. DAHYOT : C'est en dehors des périodes scolaires.
- *Le Président : Cela représente 336 €.*
- A. PEREIRA : Ce que j'ai voulu mettre en avant, c'est que notre prestataire nous a donné une grille de montant avec laquelle nous avons travaillé et que, maintenant, le montant a évolué.
- *Le Président :*
  - ⇒ Pour : 5
  - ⇒ Abstention : 1

#### **b) Points sur les dossiers reçus à ce jour**

- A. PEREIRA : On va avoir un pic qui va arriver au mois de mars. Avec la multitude de dossiers à traiter notre salariée vient le matin à 7h00.
- *Le Président : Peut-être faudrait-il réenvisager que Madame LE PENNUEN ait quelques heures de plus.*
- V. LE PENNUEN : Ce serait bien, car à ce jour nous ne sommes qu'à la moitié de la saisie des dossiers.
- A. PEREIRA : Et aussi plus d'heures pour la salariée car les enregistrements de dossiers et leurs validations, ensuite il y a les autres prestations, les cartes associatives et autres. Nous avons encore, malgré tout, des salariés qui s'impatientent.
- C. DAHYOT : Les gens qui sont partis en longue maladie peuvent-ils avoir accès au règlement ?
- A. PEREIRA : Personne n'a reçu le règlement. Il faut qu'ils aillent le télécharger sur le site du CE, mais sur simple demande nous pouvons leur envoyer.
- V. LE PENNUEN : Concernant les salariés en « longue maladie », pouvez-vous nous donner la liste de ces salariés qui sont concernés et nous leur transmettrons les éléments par la Poste.

- A. PEREIRA : Nous imprimerons le formulaire et on le leur enverra. Sinon, plutôt que d'attendre que l'on se voie lors de la préparatoire, n'hésitez pas à leur demander de nous contacter et on le leur enverra par la Poste.
- C. DAHYOT : Pour le séjour à Lisbonne, les retraités peuvent venir ?
- A. PEREIRA : Le délai pour Lisbonne était trop court. On a un impératif, c'est d'informer les salariés, et ensuite et ensuite prévenir le prestataire. Nous n'avons pas suffisamment de temps pour communiquer aux retraités. Il y a d'autres prestations que l'on partagera avec les retraités. Celles-ci sont moins compliquées à gérer.
- B. PRIEUR : Question sur l'info CE : les alternants ont le droit à condition qu'ils aient 6 mois d'ancienneté.
- A. PEREIRA : J'ai récupéré, auprès de la responsable du personnel, qui m'a donné la liste complète des entrants de 2017. Je vais les inscrire sur le site du CE (date limite au 1<sup>er</sup> septembre 2017). Ils ont le droit aux prestations à partir du moment où ils vont nous envoyer leur dossier et ainsi nous leur ouvrirons leurs droits.
- V. AMIANT : Il n'y a pratiquement pas d'alternant au 1<sup>er</sup> septembre, mais courant septembre.
- A. PEREIRA : Nous les validerons quand même.

## **9 – Questions diverses**

### **9.1 – Conflits clients / techniciens**

- A. PEREIRA : Comment la direction gère-t-elle les conflits entre les clients et les techniciens ? La direction prend-t-elle en compte les dires des techniciens ?
- *Le Président : Il ne peut pas y avoir une réponse unique sur le sujet. C'est du cas par cas. Pour des techniciens qui auraient des difficultés à prendre en charge ce genre de situations, nous pouvons leur proposer des formations spécifiques.  
Le deuxième sujet, c'est qu'est-ce qui se passe quand on a un désaccord entre le salarié et le client ? J'ai toujours distingué 2 situations : lorsqu'on nous relate des écarts de comportement (agacement du client) ; dans ce cas-là, j'ai généralement réaffecté la personne et cela suffisait à calmer le jeu.  
Parfois, il n'y a aucune place pour le doute et le comportement de notre salarié est clairement inexcusable. Dans ce cas nous pouvons aller jusqu'à la séparation.*
- A. PEREIRA : Sur Chartres, on connaît la problématique....
- *Le Président : Certains techniciens feraient bien cependant de s'adresser à leur manager plutôt que d'improviser de manière excessivement maladroite avec des clients.*

- B. PRIEUR : Cela m'est arrivé sur le site de Châtellerault qu'ils ne voulaient plus le salarié suite à un vol de 5 litres d'eau distillée : Ils n'en voulaient simplement plus sur le site, et non pas le licencié.
- *Le Président : On ne peut pas accepter tout et n'importe quoi.*
- B. PRIEUR : On en a discuté avec Madame JEHANNO puisqu'elle souhaitait que l'on aille plus près de notre client final. Le client, on l'a sur certains sites. Mais, on aura à un moment donné à mettre des modèles de formations pour que nos salariés aient de l'assurance avec les clients.
- *Le Président : Certes, mais certains excès de comportement ne relèvent plus de la seule formation.*
- A. PEREIRA : A quand la remise en place des réunions de secteurs, car elles sont là aussi pour calmer un peu le jeu.
- *Le Président : Vous le savez, j'y suis favorable.*
- A. PEREIRA : On aimerait bien que certains managers soient plus communicants.
- *Le Président : Evoquez le directement avec eux.*

## **PROCHAINES RÉUNIONS**

**VENDREDI 30 MARS 2018 A TOURS**

**VENDREDI 27 AVRIL 2018 A TOURS**

**JEUDI 31 MAI 2018 A TOURS**

**JEUDI 28 JUIN 2018 A TOURS**