

**COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE CENTRAL DALKIA SA**  
**PROCES-VERBAL DE LA REUNION DU 22 AVRIL 2020**  
**(effectuée par visioconférence Hangouts Meet)**

## INFORMATION A :

1<sup>er</sup> collège – Ouvriers – Employés – Techniciens**Titulaires**

Jean Georges STOCK (CGT)

**Suppléants**

Frédéric DELOOF (CGT)

2<sup>ème</sup> collège – Agents de Maîtrise**Titulaires**

Norbert BATTISTELLO (FO)  
 Gilles BLAS (FO)  
 Frédérique CARRIBOU (FO)  
 Samuel ELOUGA (FO)  
 Hafid TAGNAOUTI (FO)  
 Laurent LEFEVRE (CGT)  
 Philippe PORZYCKI (CGT)  
 Frédéric DESNOYER (CFDT)  
 Stéphane CAPUT (CFDT)  
 Guillaume MASSEL (CFDT)  
 Bruno PRIEUR (CFDT)  
 Michel RAPHALEN (CFE-CGC)  
 Emmanuel LEGRAND (CFDT)  
 Gérard CERDAN (UNSA)  
 Patrick DUPUCH (UNSA)  
 Anthony BORDAS (UNSA)

**Suppléants**

Mehdi ZEHOUANI (FO)  
 Gianni LUPO (FO)  
 Myriam CHAIB (FO)  
 Mehdi EL MAHJOUBI (FO)  
 Abdelkader LEBICIR (FO)  
 Sandy DELEPINE (CGT)  
 Frédéric GORAL (UNSA)  
 Laurent ROUGIEUX (CFDT)  
 Véronique NOIROT (CFDT)  
 Guillaume LUNEL (CFDT)  
 Laurent POTIN (CFE-CGC)  
 Patrick BOMBEAU (CFDT)  
 Sébastien CORREARD (SE)  
 Michel VIENNOT (UNSA)  
 Pascal GINES (UNSA)

3<sup>ème</sup> collège – Ingénieurs, Assimilés et Cadres**Titulaires**

Agnès VIALE (FO)  
 Hervé BECK (CFE-CGC)  
 Gérard DURAND (CFE-CGC)  
 Adelino ROSADO MARQUES (CFE-CGC)

**Suppléants**

François DOZOLME (FO)  
 Jean Luc BENHAMOU (CFE-CGC)  
 Christian BROSSET (CFE-CGC)  
 Grégory MANRY (CFE-CGC)

Représentants Syndicaux

Jean Philippe FRANKE (CGT) – Serge LEVRAULT (UNSA) – Christophe MARCHAND (CFE-CGC) ---  
 Philippe GATEAU (FO) – Georges SERRE (CFDT)

VB

M

**Étaient présents**

Sylvie JEHANNO	Présidente-Directrice Générale
Vinciane BEURLET	Directrice des Ressources Humaines, Présidente du CSE Central
Véronique BARLA	Responsable des Relations Sociales
Serge BURTIN	Directeur Technique et des Opérations
Vanessa GUILLAUMIN	Juriste en Droit Social

**1<sup>er</sup> collège – Ouvriers – Employés – Techniciens**

Jean Georges STOCK (CGT)

**2<sup>ème</sup> collège – Agents de Maîtrise**

Norbert BATTISTELLO (FO)  
Gilles BLAS (FO)  
Sébastien CORREARD (SE) en remplacement  
de Gérard CERDAN  
Anthony BORDAS (UNSA)  
Stéphane CAPUT (CFDT)  
Frédérique CARRIBOU (FO)  
Gérard CERDAN (UNSA)  
Frédéric DENOYER (CFDT)  
Patrick DUPUCH (UNSA)  
Samuel ELOUGA (FO)  
Laurent LEFEVRE (CGT)  
Bruno PRIEUR (CFDT)  
Michel RAPHALEN (CFE-CGC)  
Hafid TAGNAOUTI (FO)  
Philippe PORZYCKI (CGT)  
Guillaume MASSEL (CFDT)  
Emmanuel LEGRAND (CFDT)

**3<sup>ème</sup> collège – Ingénieurs, Assimilés et Cadres**

Hervé BECK (CFE-CGC)  
Gérard DURAND (CFE-CGC)  
Adelino ROSADO MARQUES (CFE-CGC)  
Agnès VIALE (FO)

**Représentants Syndicaux**

Jean-Philippe FRANKE (CGT) – Philippe GATEAU (FO) – Serge LEVRAULT (UNSA) – Christophe MARCHAND (CFE-CGC) – Georges SERRE (CFDT)

---

VB

N

Ordre du jour

1° Approbation des procès-verbaux

- CSE Central du 19 février 2020
- CSE Central du 25 mars 2020

2° Point sur la situation liée à la pandémie de Covid19

3° Consultation du CSE Central sur le projet Cap Appro

4° Information en vue de la Consultation du CSE Central sur le projet d'enregistrement des appels téléphoniques au sein des agences Dalkia One

VB

NS

*La séance est ouverte à 10 heures, sous la présidence de V. BEURLET.*

## **Approbation des procès-verbaux (2PJ)**

**CSE Central du 19 février 2020**

**CSE Central extraordinaire du 25 mars 2020**

N. BATTISTELLO annonce que les procès-verbaux des réunions du 19 février 2020 et 25 mars 2020 ont été approuvés par les élus, sans modification.

## **Point sur la situation liée à la pandémie de Covid19**

S. JEHANNO rappelle les annonces des autorités qui prévoient un déconfinement progressif à partir du 11 mai. Concernant Dalkia, la reprise d'activité sera liée, pour une large part, à celle des clients et en ayant à l'esprit l'impératif de sécurité des salariés. A cet effet, 100 000 masques chirurgicaux hebdomadaires ont été demandés, afin de leur permettre de travailler dans de bonnes conditions. Ils devront être portés dès lors que la distanciation sociale ne peut pas être respectée.

S'agissant de l'activité partielle, elle concerne 1 900 personnes, dont 1 600 basées en régions, mais le nombre est de 2 800 personnes si les filiales de spécialité sont prises en compte. Ce nombre devrait diminuer dans deux à trois semaines, en fonction du rythme de reprise. En outre, les 104 salariés en arrêt « garde d'enfant » basculeront en activité partielle à partir du 1<sup>er</sup> mai conformément aux décisions des autorités. Par ailleurs, l'Entreprise recense 188 personnes dites « vulnérables », au regard de la liste des pathologies considérées comme aggravant la maladie et publiées par la CPAM.

Au sein de Dalkia, 138 salariés sont réputés atteints par le Covid19 – moins de la moitié sont des techniciens – et quelques-uns ont été testés. Sur les 8 personnes hospitalisées il y a quelques semaines, seule une personne se trouve toujours dans cette situation. Pour mémoire, le confinement visait à ralentir la propagation du virus, de manière à ne pas engorger les hôpitaux.

H. TAGNAOUTI demande si l'Entreprise est certaine de pouvoir fournir chaque semaine 100 000 masques aux salariés.

S. JEHANNO l'assure et souligne que Dalkia a la chance de pouvoir s'adosser au groupe EDF, qui est considéré comme œuvrant dans un secteur d'activité essentiel au pays et possède une capacité d'achat efficace. Plus aucun risque de pénurie n'existe sur les masques FFP2 destinés aux techniciens de la santé. Les masques chirurgicaux ont vocation à être portés, si la distanciation sociale ne peut pas être respectée. Pour ce qui est des masques FFP3 destinés aux salariés des centrales de froid, des chaufferies biomasse (etc.), ils sont désormais disponibles en quantité. En réalité, la principale problématique concerne la livraison des masques en tant que telle, mais les équipes sont particulièrement mobilisées sur ce point de logistique. D'ailleurs, l'Entreprise s'appuie sur ses propres logisticiens de manière à sécuriser les livraisons destinées aux salariés de l'Entreprise et aux clients.

H. TAGNAOUTI sollicite des précisions sur les conditions de reprise des salariés.

S. JEHANNO précise que les salariés en chômage partiel reprendront progressivement, en fonction des demandes des clients et de la réouverture des sites. Quant aux salariés en télétravail depuis plus d'un mois, la reprise est loin d'être évidente, surtout pour ceux devant emprunter les transports en commun. En la matière, l'Entreprise devra tenir compte des décisions des autorités.

Quoi qu'il en soit, chaque salarié se verra attribuer un kit de reprise comportant, entre autres, quatre masques en tissu, validés par un organisme spécialisé et lavables, ainsi que du gel hydroalcoolique. De plus, les bureaux ouverts seront certainement réaménagés afin de maintenir la distance sociale nécessaire, sachant que les autorités envisagent de prolonger la période de télétravail. Le plan de reprise d'activité sera présenté à la prochaine séance du CSE Central, après la prise de parole des autorités sur les modalités concrètes du déconfinement. La Direction retiendra le scénario le plus en adéquation avec les décisions du gouvernement et tâchera de préciser les modalités d'utilisation de la cantine, des ascenseurs, la gestion du courrier, l'accueil, etc. En somme, les modalités pratiques propres à chaque situation sociale seront définies et présentées dans le cadre d'une séance extraordinaire.

L'enjeu est de faire en sorte que Dalkia connaisse la reprise la plus dynamique possible, afin de limiter les impacts économiques de la pandémie, mais dans le respect de l'impératif de protection des salariés.

B. PRIEUR espère prendre connaissance du plan de reprise d'activité avant le 11 mai.

S. JEHANNO souhaite que ce plan soit présenté, dans l'idéal, à la fin du mois d'avril dans le cadre d'une séance extraordinaire. En cours d'élaboration, il sera finalisé en fonction des décisions du gouvernement, lesquelles sont attendues dans les tous prochains jours.

B. PRIEUR suppose que la reprise sera différente en fonction des régions et des secteurs économiques.

S. JEHANNO avisera en fonction du cadre posé par l'Etat.

B. PRIEUR demande s'il est prévu des lingettes désinfectantes, notamment pour les fonctions supports et les techniciens.

V. BEURLET le confirme : des sprays ont été commandés.

N. BATTISTELLO souhaite que les CSSCT et les coordinateurs des CSSCT en régions soient associés à la gestion des salariés dits « fragiles » et de ceux en arrêt « garde d'enfant », afin que les décisions soient claires et connues de tous les salariés des sites.

V. BEURLET confirme que les CSSCT et les coordinateurs des CSSCT en régions seront associés à la démarche. Au 1<sup>er</sup> mai, les salariés en arrêt « garde d'enfants » et les personnes dites « vulnérables » seront basculés en activité partielle.

S. JEHANNO précise que l'essentiel est de maintenir la rémunération des personnes qui sont actuellement concernées.

N. BATTISTELLO souhaite savoir si le basculement de ces salariés en activité partielle sera limité dans le temps.

V. BEURLET explique que le dispositif d'activité partielle est prévu pour plusieurs mois, de manière à permettre à chaque salarié d'en sortir et de reprendre son activité dans des conditions classiques, en fonction de sa situation. Les personnes vulnérables sont susceptibles de rester à leur domicile plus longtemps que les autres et reviendront sur site le moment venu, en fonction des annonces des autorités. Il en sera de même pour les salariés en arrêt « garde d'enfant ». En tout état de cause, les décisions seront prises en fonction de chaque situation, des décisions des pouvoirs publics et dans le cadre d'un dialogue entre les différentes parties.

S. BURTIN souligne que plusieurs éléments conduisent la Direction à travailler sur la prochaine phase de la crise. Par exemple, des clients reprennent progressivement leur activité et sollicitent Dalkia à cet effet (Toyota, Orano, Lecern...). De ce fait, l'Entreprise doit travailler sur l'élargissement de ses activités, avant le 11 mai. En outre, depuis huit jours, les soustraitants reprennent langue avec l'Entreprise dans le cadre du redémarrage de leur activité.

Pour mémoire, dans le cadre des directives émises par les pouvoirs publics, l'Entreprise a structuré ses activités opérationnelles, à partir du 18 mars, en établissant une liste de sites critiques sur lesquels elle assurait les activités essentielles, tandis que sur les autres sites, elle assurait les dépannages pour la mise en sécurité des biens et des personnes. Au niveau des activités travaux, il a été décidé de sécuriser ceux déjà commencés et d'assurer uniquement les travaux dits « urgents » (réseau de chaleur...). De manière générale, l'Entreprise s'est adaptée aux exigences des clients, pour assurer la continuité des activités économiques du pays.

A partir de la semaine prochaine, l'Entreprise souhaite définir une organisation tenant compte du critère de la co-activité qui peut se faire avec un collègue, un sous-traitant, un client, l'occupant du bâtiment, etc. C'est à l'aune de cette notion de co-activité qu'est menée la réflexion sur l'élargissement du champ d'activités essentielles.

S. JEHANNO explique que cette co-activité peut rendre impossible le respect de la distanciation sociale.

S. BURTIN le confirme. C'est pourquoi, des guides d'intervention seront rédigés, pour préciser la manière dont les équipes doivent intervenir en fonction du degré de promiscuité dû à la coactivité. Pour un technicien devant intervenir seul en maintenance préventive dans une chaufferie par exemple, le mode d'intervention précisera toutes les étapes (départ du domicile, nettoyage du véhicule, passage par la base-vie, modalités de travail, gestes barrières, port du masque, etc.). Pour chaque intervention, les préconisations tiendront compte de la possibilité de maintenir ou non une distanciation sociale. En cas de coactivité, les techniciens et les soustraitants devront porter un masque chirurgical. En outre, un accent particulier sera mis sur les interventions dans les logements pour préciser les modalités de maintien de la distanciation sociale et permettre aux techniciens de travailler en toute sécurité.

S. BURTIN ajoute que l'activité travaux est très souvent conditionnée par la possibilité des sous-traitants à accompagner l'Entreprise. S'agissant des travaux sans co-activité, les techniciens opéreront à la manière d'une maintenance préventive. Concernant les travaux en co-activité, ils devront appliquer les préconisations évoquées ci-avant. Les différents processus et modes opératoires seront détaillés de manière pratique, afin de gérer la co-activité dans le respect de la distanciation sociale. La commission sécurité prévue le 24 avril consacra sa séance notamment à ces guides qui pourront être adaptés en fonction de l'évolution des décisions des autorités publiques et des remontées des salariés de terrain.

B. PRIEUR considère comme pertinentes les mesures prises par l'Entreprise et rappelle que ces dernières doivent être formalisées dans le Document Unique.

S. BURTIN le confirme. Par ailleurs, il souligne qu'un travail important sera entrepris à partir de la semaine prochaine, par les ordonnanceurs et les dispatchers, pour réviser les plannings en fonction des paramètres évoqués (reprise des clients, présence ou non de sous-traitants...).

L'Entreprise s'en tiendra au respect des décisions des pouvoirs publics dans un premier temps et s'adaptera, dans la mesure du possible, aux décisions des clients dans un second temps.

S. JEHANNO souligne que les matériels de protection sont commandés, sans tenir compte des considérations financières.

N. BATTISTELLO signale que de nombreux salariés sont fortement en attente des décisions qui seront actées ce jour, pour pouvoir reprendre les activités de maintenance.

S. JEHANNO apportera des précisions sur ce point au cours de la réunion prévue avec toutes les régions en fin de journée. La commission sécurité se tiendra le 24 avril prochain, puis un mail de cadrage sera envoyé à tous les salariés et les guides seront diffusés à l'ensemble des managers, afin que toutes les informations parviennent à chaque technicien. De fait, la reprise de l'activité implique un délai d'organisation, qu'il est important de ne pas ignorer.

N. BATTISTELLO signale que plusieurs établissements s'attendent à une reprise de l'activité sur la base du volontariat. Il est donc important que la Direction générale clarifie la situation et précise les modalités de reprise.

S. JEHANNO souligne que le mail de cadrage, les guides et les décisions des autorités permettront de clarifier la situation.

JP. FRANKE demande ce qu'il en est du renforcement des consignes au niveau du CTRA.

S. BURTIN répond que le CTRA prend soin d'expliquer aux clients que seules les interventions d'urgence en lien avec la sécurité des biens et des personnes sont assurées, pour le moment. Concernant le CRC, la position actuelle vis-à-vis des clients est inchangée.

De manière générale, l'Entreprise prend d'ores et déjà des mesures sécurisantes de long terme.

S. JEHANNO le confirme et signale que l'on s'est inspiré du guide de la Fédération Française du Bâtiment qui a été signé par les pouvoirs publics.

S. BURTIN ajoute que la notion de co-activité perdurera, quelles que soient les décisions gouvernementales à venir, afin de maintenir la distanciation sociale.

S. JEHANNO le confirme et rappelle que le Groupe donnera aussi à chaque salarié quatre masques en tissu et lavables.

S. BURTIN ajoute qu'un travail important reste à entreprendre avant le 11 mai, notamment sur le traitement de la légionelle. Les équipes élaboreront des guides spécifiques d'intervention. A propos du traitement d'air, cette activité mérite d'être valorisée, vu le contexte, d'autant qu'il renvoie au cœur de métier de Dalkia.

N. BATTISTELLO souhaite que les plans de prévention travaux soient établis avec les planificateurs.

S. BURTIN précise qu'une annexe aux plans de prévention est en cours d'élaboration, en lien avec le Covid19, pour les chantiers complexes. En ce qui concerne les plans globaux de coordination de sécurité et les plans de prévention, deux supports régissent déjà les travaux menés en coactivité.

N. BATTISTELLO en déduit que rien ne sera entrepris sur les sites, avant la mise en place des différents supports.

S. BURTIN précise que les différents guides seront étudiés dans le détail lors de la réunion de la commission Santé - Sécurité et Conditions de Travail du 24 avril. Les équipes seront informées la semaine suivante, puis les activités commenceront à être planifiées.

S. JEHANNO souligne que la personne en situation de coactivité devra avoir son masque si la distanciation sociale ne peut pas être respectée, car la sécurité au travail reste prioritaire. Le déploiement opérationnel est prévu au cours de la seconde partie de la semaine prochaine, après le lancement formel de la Direction et le mail de cadrage. Pour autant, il n'est pas impossible que certains clients sollicitent Dalkia avant. Quoi qu'il en soit, la protection des techniciens sera la priorité.

B. PRIEUR revient sur le traitement de l'air et signale l'existence d'une étude chinoise et d'une étude américaine démontrant que le Covid19 peut se propager par la ventilation.

S. BURTIN en prend note. L'Entreprise s'adaptera aux avancées scientifiques (protocoles adaptés, nouvelles offres...) et pourra conseiller ses clients, notamment sur le passage en tout air neuf.

N. BATTISTELLO demande si les salariés qui seront basculés en chômage partiel au 1<sup>er</sup> mai devront également poser sept jours de congé.

S. JEHANNO le confirme et rappelle qu'il s'agit là de la contrepartie au maintien de la totalité du salaire.

H. TAGNAOUTI demande ce qui est prévu pour les salariés ayant épuisé leurs jours de congé.

V. BEURLET recherchera des précisions pour la prochaine séance.

P. DUPUCH s'enquiert des modalités de restauration des salariés.

V. BEURLET répond que ce sujet sera traité dans le cadre du plan de reprise, sachant que différentes situations existent en fonction des sites.

S. BURTIN précise que des règles seront définies pour respecter la distanciation sociale, à l'intention des salariés ayant l'habitude de déjeuner dans les bases-vie.

P. DUPUCH signale que sur certains sites, des salariés peuvent se retrouver à moins d'un mètre d'un autre intervenant, sans s'en apercevoir.

S. BURTIN assure que cette problématique sera abordée dans les guides.

S. JEHANNO quitte la séance.

## **Consultation du CSEC Central sur le projet Cap Appro**

Laurent GARBAY, directeur des Achats

L. GARBAY rappelle que le sujet a été présenté pour information à la séance du mois de février. Le déploiement du projet est satisfaisant, grâce notamment à l'investissement des régions. Pour paramétrer l'outil D@C Shop par exemple, des clubs « Utilisateurs » ont été fondés afin de solliciter les personnes des régions et tous les ateliers se sont tenus à distance afin de finaliser les travaux, malgré le confinement.

Il propose d'aborder les quatre questions complémentaires formulées par l'UNSA.

Pour une commande urgente, quelle sera la possibilité du technicien d'enlever, au comptoir, du matériel dans le cadre d'une urgence.

L. GARBAY rappelle que l'enlèvement au comptoir doit être évité, sauf pour les urgences. Sur ce dernier point, l'application D@C Shop sera paramétrée en conséquence.

Poste à pourvoir : dans le cadre d'une mobilité d'un technicien en interne au poste d'approvisionneur, qu'en est-il de son remplacement ?

L. GARBAY indique que si un technicien part sur un poste d'approvisionneur, il sera en principe remplacé pour garantir la continuité de service..

« C. Marchand » demande à préciser la notion « d'en principe »

L. GARBAY explique qu'une DAE sera systématiquement faite pour chaque poste d'approvisionneur, que la question du remplacement se posera en fonction de la situation locale, commerciale et organisationnelle.

Qui ouvre les codes d'imputation dans Hercule ? Qui fait les devis aux clients ?

L. GARBAY explique que Hercule reste l'outil de chiffrage des devis, tandis qu'D@C Shop sera l'outil d'approvisionnement. La création des codes d'imputation doit toujours être faite sous Hercule et D@C Shop pourra être utilisé en amont pour sélectionner du matériel à inscrire sur les devis et en aval une fois le devis validé, pour optimiser les prix et passer les commandes. Un travail est en cours avec la filière travaux, afin d'interconnecter ces deux outils.

Qui est chargé de réceptionner la DA ?

L. GARBAY précise que le demandeur restera en charge des Réceptions, mais la livraison pourra être assurée et saisie sur D@C Shop par toute personne sur le site ;ensuite, une notification sera envoyée au demandeur concerné par la commande, dans le but d'éviter des passages inutiles à la base-vie.

P. DUPUCH en déduit que le demandeur validera au final la bonne réception et l'intégrité de la pièce.

L. GARBAY le confirme.

V. BEURLET s'enquiert d'éventuelles questions complémentaires.

H. TAGNAOUTI demande si des postes sont à pourvoir.

L. GARBAY répond que 50 à 60 postes d'approvisionneurs seront à pourvoir, avec une moyenne d'un poste par centre, cette cible sera atteinte quand tous les outils fonctionneront. Ce qui ne sera pas le cas pendant la période de pilote. Les Demandes d'Autorisation d'Embauche (DAE) seront générées, après l'avis rendu par le CSEC aujourd'hui. Les postes sont susceptibles d'intéresser des profils de techniciens, de MOP, d'approvisionneurs, etc.

S. BURTIN précise que les postes à pourvoir nécessitent un profil technique, outre une forte motivation. Ce ne sont pas de gains de productivité qui nous motive mais des gains sur achats.

L. GARBAY ajoute qu'un module de formation est en cours de préparation. Un appel d'offres sera lancé à cet effet, en tenant compte du cahier des charges formation établi par l'équipe ressources humaines.

L. LEFEVRE demande ce qu'il en sera pour les livraisons urgentes de pièces.

L. GARBAY précise qu'un workflow adapté à une demande d'achat urgente est prévu, l'objectif étant de simplifier le processus. A l'arrivée de la pièce, le demandeur recevra la notification sur son smartphone. Il rappelle qu'il ne sera pas souhaitable d'avoir un taux de commandes urgentes trop élevé. Des ratios standards d'urgence seront définis et pilotés.

P. GATEAU signale que le ratio d'urgence varie selon qu'il s'agisse d'une UE tertiaire ou d'une UE industrielle.

L. GARBAY en convient : le ratio d'urgence doit être défini aux bornes des UE. L'outil permettra d'identifier les demandes non urgentes, qui sont soumises à un délai d'approvisionnement de cinq jours, de manière à prendre le temps de massifier les achats et ainsi réduire les prix.

L. LEFEVRE demande à quel moment la partie industrie sera intégrée au pilote.

L. GARBAY répond que l'outil devrait être à disposition des sites pilotes, à partir de la fin du mois de septembre ou au début du mois d'octobre. Si un pilote industrie est présent avec un approvisionneur dédié, il pourra être connecté à l'outil.

A. ROSADO MARQUES souhaite que la Direction veille à ce que la préconisation achats ne favorise pas les pièces reconditionnées, au travers des market places, car une dégradation de la qualité du matériel pourrait en découler.

L. GARBAY en convient et assure que toutes les pièces stratégiques (pompes, filtres...) seront acquises dans le cadre des contrats-cadres. Les market places seront sollicités uniquement si les pièces demandées ne figurent pas dans les catalogues.

N. BATTISTELLO annonce que le CSEC est en mesure de rendre son avis.

C. MARCHAND indique que la CFE-CGC considère le projet Cap Appro comme globalement satisfaisant. L'objectif est de réaliser des gains sur les achats, sachant que le nouveau métier d'approvisionneur fait l'objet d'une véritable fiche de poste. La CFE-CGC rend un avis favorable.

S. LEGRAND annonce que suite aux présentations effectuées en régions et aux réponses apportées, l'UNSA rend un avis favorable

P. GATEAU déclare que FO s'abstient, inquiète du nombre de postes qui seront ouverts sur les nouvelles missions et des ressources susceptibles d'être retirées sur l'opérationnel de terrain.

JP. FRANKE souligne que la CGT décide de s'abstenir, estimant ne pas avoir assez de retours du terrain.

G. SERRE annonce que la CFDT remet un avis favorable, tout en demandant un suivi en régions et en espérant le maintien du bon fonctionnement des outils informatiques du technicien.

Le projet Cap Appro recueille onze voix favorables et neuf abstentions.

S. BURTIN et L. GARBAY quittent la séance.

## Information en vue de la Consultation du CSE Central sur le projet d'enregistrement des appels téléphoniques au sein des agences Dalkia One (1PJ)

David Halopé, Directeur Habitat et Dalkia One

Stéphanie Freynet, Responsable de l'ingénierie sociale, DRH Groupe

V. BEURLET précise que le document de référence a été envoyé aux élus, avant la réunion.

S. FREYNET rappelle la création de six nouvelles agences commerciales dans le cadre de Cap Dalkia. Les perspectives de développement avaient alors été présentées et le CSEC avait remis un avis favorable le 16 octobre 2019. L'objectif est de faire en sorte que la nouvelle organisation apporte une satisfaction renforcée aux clients *first*, par une meilleure écoute, ainsi que davantage de proactivité et de réactivité. C'est dans cette perspective que s'inscrit le projet de mise en place d'enregistrements ponctuels des appels téléphoniques entre les commerciaux sédentaires et les clients.

D. HALOPÉ, directeur de Dalkia One, souligne que le projet renvoie à plusieurs enjeux :

- Sécuriser l'emprise territoriale ;
- Maintenir les parts de marché sur ce segment de clientèle ;
- Ennobler les contrats existants ;
- Améliorer le taux de renouvellement.

A ce jour, les agences travaillent à récupérer l'ensemble des comptes dont elles ont la charge, ce qui implique des réunions de transfert. Concrètement, les conseillers commerciaux intègrent les informations dans Client 360 pour avoir une parfaite visibilité sur les informations contractuelles. Ensuite, les chargés de clientèle réalisent des *welcome calls*, malgré le contexte de confinement, afin d'acter le début de la relation commerciale avec les clients.

S. FREYNET ajoute que sur le plan des ressources humaines, toutes les agences Dalkia One sont opérationnelles. La plupart sont créées en totalité, sauf l'agence IledeFrance où des recrutements restent à finaliser. Par ailleurs, l'agence Est disposera finalement de quatre commerciaux, au lieu de cinq prévus initialement. Au total, les équipes représentent 35 personnes, dont 24 sont issues de la mobilité interne et de diverses filières (commerce-développement, opérations, administration, finance...).

S'agissant du plan de formation, le parcours vise à soutenir la montée en compétences des commerciaux sédentaires, de manière à assurer un bon démarrage des agences Dalkia One. Les modules métiers sont axés sur la connaissance technique, la relation client et la vente à distance. Ils ont été lancés en début d'année, avec un accent sur la numérisation des activités. Pour ce qui est de l'enregistrement des conversations, il appartiendra au commercial sédentaire de s'enregistrer, l'objectif étant de l'aider à améliorer son discours commercial.

D. HALOPÉ souligne qu'une partie du succès des agences Dalkia One repose sur la formation des commerciaux. Le projet d'enregistrement ponctuel des appels téléphoniques des commerciaux sédentaires vise un double objectif : offrir une base d'apprentissage personnalisée et améliorer le discours commercial de Dalkia One. Il est exclu d'utiliser ces enregistrements pour évaluer les commerciaux de Dalkia One. Par principe, l'enregistrement est déclenché

manuellement et en toute autonomie par le commercial sédentaire. En outre, aucun enregistrement permanent ou systématique ne pourra être réalisé, conformément au RGPD.

La solution retenue est le logiciel Kiamo. Déjà utilisé au CRC de Dalkia, il permet de communiquer avec les clients via téléphone, mail et sms. En outre, il donne la possibilité de reconnaître l'appelant et d'accéder à l'historique des échanges. De plus, les personnes (commerciaux, clients et prospects...) seront informées qu'elles sont susceptibles d'être enregistrées et les données seront conservées deux mois au maximum.

D. HALOPÉ ajoute enfin que la mise en conformité du dispositif au regard du RGPD prévoit une consultation des représentants du personnel, ce qui explique l'inscription de ce sujet à l'ordre du jour de la présente réunion. L'avis formel de l'Instance sera sollicité à la séance du 20 mai.

N. BATTISTELLO demande comment le client sera informé qu'il est enregistré.

D. HALOPÉ répond que lors de l'appel du client à son interlocuteur Dalkia One, le client passe par une étape appelée "pré-décroché", étape au cours de laquelle il lui sera mentionné un message lui indiquant que dans le cadre de l'amélioration de nos services, son appel est susceptible d'être enregistré et que s'il souhaite s'y opposer il lui suffit d'en faire part à son conseiller commercial.

A. ROSADO MARQUES demande si un retour d'expérience sur le temps moyen journalier téléphonique d'un commercial sédentaire a été réalisé, de manière à repérer d'éventuels risques psychosociaux.

D. HALOPÉ répond que sur la région Centre-Ouest par exemple, assez peu d'appels téléphoniques sont recensés.

B. PRIEUR a le sentiment d'une contradiction entre l'exclusion des enregistrements de l'évaluation des commerciaux et la possibilité de faire des débriefings sur la base de ces enregistrements.

D. HALOPÉ précise que les débriefings ont vocation à être formatifs et non à évaluer ou à sanctionner un certain niveau.

S. FREYNET ajoute que les enregistrements ne devront pas être pris en compte, par le manager, dans l'évaluation annuelle du commercial. Surtout, chaque manager recevra une formation de coach, pour aider le commercial sédentaire à améliorer sa relation client et son discours commercial.

B. PRIEUR demande s'il serait possible d'établir un bilan annuel dans chaque établissement (nombre d'appels, nombre de litiges, etc.), afin d'assurer un suivi.

V. BARLA répond qu'on pourra l'envisager.

C. MARCHAND souhaite une vigilance sur le temps passé chaque jour au téléphone. En tant que témoin du pilote réalisé sur Centre-Ouest, il souligne que le commercial sédentaire doit être particulièrement solide, tant le métier est sollicitant. Le portefeuille de chaque commercial sédentaire doit lui permettre d'avoir matériellement le temps de réaliser toutes les tâches, gage de conditions de travail de qualité.

A. VIALE demande si le dispositif d'enregistrement sera en place seulement le temps que les collaborateurs soient formés.

D. HALOPÉ répond qu'il n'est pas prévu d'y mettre fin à un moment, car il est possible que la fonction de commercial sédentaire connaisse un certain taux de rotation.

S. FREYNET suppose qu'il sera possible d'espacer la fréquence des enregistrements, une fois que les commerciaux auront été formés.

S. ELOUGA demande si ces enregistrements pourraient être utilisés, en cas de réclamation client.

D. HALOPÉ répond que l'enregistrement pourrait être utilisé en cas de réclamation client, si le conseiller commercial le juge nécessaire.

A. VIALE souhaite savoir si un nombre d'enregistrements sera imposé, dans un premier temps, à chaque commercial.

S. FREYNET répond qu'aucun nombre d'enregistrements ne sera imposé aux commerciaux sédentaires.

N. BATTISTELLO constate l'épuisement de l'ordre du jour. Pour la prochaine séance, les élus souhaitent aborder la situation de la commission économique. La lettre de mission de l'expert du CSEC a été envoyée à la Direction, mais celle-ci conteste la légitimité du quatrième point. Les élus le retireront, mais demanderont dans le même temps une mission complémentaire, regrettant la position de la Direction, qu'il trouve regrettable pour assurer la continuité du dialogue social.

H. TAGNAOUTI précise que les élus ne s'interdisent pas de lancer un droit d'alerte relatif à la sauvegarde de l'emploi, étant donné la situation.

V. BEURLET assure que la Direction est attachée, comme les élus, à préserver la qualité du dialogue social au sein de l'Entreprise. Simplement, il lui paraît important de respecter le cadre fixé par l'accord.

S. ELOUGA souhaite que la Direction tienne compte des réserves des élus sur la situation économique et financière de l'Entreprise, vu le contexte.

B. PRIEUR fait part de son inquiétude sur l'avenir de l'Entreprise d'où la demande complémentaire demandée par la commission économique au cabinet AUDICE qui nous accompagne.

JP. FRANKE souligne que la CGT appuie la demande d'une réunion de la commission économique du CSE Central.

H. TAGNAOUTI demande s'il est possible d'assurer que 100% des salariés en activité partielle retrouveront leur travail.

V. BEURLET rappelle que l'Entreprise recourt à l'activité partielle justement pour préserver l'emploi et se mettre en ordre de bataille pour reprendre l'activité, avec les mesures de protection collective permettant de bonnes conditions de travail pour les salariés. La Direction souhaite vivement que chacun retrouve son activité le plus rapidement possible.

V. BARLA convient que les prérogatives du CSE Central portent, entre autres, sur la situation économique de l'Entreprise. D'ailleurs, une prochaine séance y sera consacrée et l'expertise sera pilotée par la commission économique de l'Instance. Pour autant, il est nécessaire que les sujets soient étudiés dans le cadre défini par l'Accord. Pour cette raison, l'expertise sur la politique

sociale de l'Entreprise ne doit pas porter sur la situation économique de l'Entreprise, qui pourra être abordée ultérieurement.

N. BATTISTELLO indique que la Direction recevra prochainement une nouvelle lettre de mission et l'ordre du jour de la prochaine séance comportera une demande de mission complémentaire. La Direction aurait très bien pu accepter en ajoutant, pour ce point précis la consultation des deux commissions (Economique + Développement des Compétences et Formation)

V. BEURLET en prend note et souhaite en tous cas que les sujets soient traités dans les cadres prévus à cet effet, dans l'intérêt du dialogue social au sein de Dalkia.

N. BATTISTELLO invite la Direction à se montrer attachée non pas aux règles, mais à l'esprit des règles.

La prochaine séance se tiendra le 20 mai 2020.

La séance en [visioconférence Hangouts Meet](#) du CSE Central est levée à 13 heures 20.

Le Secrétaire

N. BATTISTELLO



La Présidente

V. BEURLET

