

**COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE CENTRAL DALKIA SA
PROCES-VERBAL DE LA REUNION DU 28 JANVIER 2020**

INFORMATION A :

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

Titulaires

Jean Georges STOCK (CGT)

Suppléants

Frédéric DELOOF (CGT)

2^{ème} 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)
Didier VINCENT (CFDT)
Stéphane CAPUT (CFDT)
Guillaume MASSEL (CFDT)
Bruno PRIEUR (CFDT)
Michel RAPHALEN (CFE-CGC)
Jean Pierre TEMPOBUONO (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 LEBCIR (FO)
Sandy DELEPINE (CGT)
Frédéric DENOYER (CFDT)
Frédéric GORAL (UNSA)
Laurent ROUGIEUX (CFDT)
Véronique NOIROT (CFDT)
Guillaume LUNEL (CFDT)
Laurent POTIN (CFE-CGC)
Patrick BOMBEAU (CFDT)
Sébastien CORREARD (FO)
Michel VIENNOT (UNSA)
Pascal GINES (UNSA)

3^{ème} 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)

Étaient présents

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

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

Jean Georges STOCK (CGT)

2^{ème} collègue – Agents de Maîtrise

Norbert BATTISTELLO (FO)
Gilles BLAS (FO)
Patrick BOMBEAU (CFDT) en remplacement de Jean Pierre TEMPOBUONO
Samuel ELOUGA (FO)
Laurent LEFEVRE (CGT)
Stéphane CAPUT (CFDT)
Mehdi EL MAHJOUBI (FO) en remplacement de Hafid TAGNAOUTI
Guillaume MASSEL (CFDT)
Bruno PRIEUR (CFDT)
Michel RAPHALEN (CFE-CGC)
Didier VINCENT (CFDT)
Gérard CERDAN (UNSA)
Patrick DUPUCH (UNSA)
Anthony BORDAS (UNSA)

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

Christian BROSSET (CFE-CGC) en remplacement de Hervé BECK
Gérard DURAND (CFE-CGC)
Grégory MANRY (CFE-CGC) en remplacement d'Adelino ROSADO MARQUES
Agnès VIALE (FO)

Représentants Syndicaux

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

Ordre du jour

1° Approbation du procès-verbal

- Comité Economique et Social du 7 novembre 2019 (PJ)

2° Présentation pour information en vue de la consultation du CSE Central sur le projet d'organisation de Bois Energie France (1 PJ)

3° Information — Consultation sur le projet d'acquisition de la société EITB du Groupe KSB (1 PJ)

4° Consultation sur les fiches de postes Intégrateur et Planificateur relatives à l'évolution des rôles et des missions dans les centres de pilotage opérationnels (CPO) — (2PJ)

5° Questions diverses

La séance est ouverte à 14 heures 10, sous la présidence de S. JEHANNO.

S. JEHANNO annonce que le CSEC accueille V. BEURLET, qui succèdera à F. SCHREIBER, à partir du 1^{er} février, à la tête de la Direction des Ressources Humaines. Serge BURTIN, directeur technique et des opérations, est également présent pour l'étude des points de l'ordre du jour concernant sa direction.

Les membres du CSEC se présentent tour à tour.

V. BEURLET indique qu'elle est actuellement déléguée cadre dirigeant chez EDF. Précédemment, elle a travaillé dans la vente à distance, l'industrie pharmaceutique, la banque et la distribution. V. BEURLET est ravie de rejoindre Dalkia, une entreprise à laquelle les salariés sont très attachés.

I. Approbation du procès-verbal du CSE Central du 7 novembre 2019

Le procès-verbal de la séance du CSEC du 7 novembre 2019 est approuvé à l'unanimité.

II. Présentation pour information en vue de la consultation du CSE Central sur le projet d'organisation de Bois Energie France (1 PJ)

S. JEHANNO précise que ce projet vise à mettre en place une organisation dédiée à Bois Énergie France. Avec deux millions de tonnes annuelles, Dalkia est le premier acheteur de Bois Énergie en France, qui assure une activité reconnue sur le marché français. Il paraît donc essentiel de mettre en place une organisation plus rigoureuse et efficace sur le plan économique.

S. BURTIN, Directeur Technique et Opérations, souligne le bon fonctionnement de la filière, tout en considérant l'organisation perfectible. Chaque région comporte une organisation permettant à l'Entreprise de livrer deux millions de tonnes annuelles, mais la Société peut se montrer plus ambitieuse sur les prix, la qualité des fournitures, etc.

Frédéric CRUCHON, Gérant de Bois Energie France, et Elisabeth TERRAIL, Directrice des Ressources Humaines Siège, rejoignent la séance.

F. CRUCHON précise que Bois Energie France (BEF) constitue la filiale d'approvisionnement de Dalkia en biomasse énergie. Chaque région de la Société dispose de sa propre filiale d'approvisionnement et BEF représente une quarantaine de salariés, 5,2 térawattheures (TWh) et 115 millions d'euros d'achat. En outre, 75 % des deux millions de tonnes de biomasse sont d'origine forestière.

Le rôle de BEF est de sécuriser l'approvisionnement des installations, en particulier celles de grande envergure. Cette entité possède une forte expertise forestière, lui permettant de porter l'argumentaire de Dalkia vis-à-vis des clients et joue un rôle sur la structuration de la filière bois énergie – la forêt française comporte trois types de filière : le bois d'œuvre, le bois industrie et le bois énergie.

Les évolutions marquant l'environnement de Dalkia sont favorables à l'énergie d'origine forestière, considérée comme une énergie « verte ». Sur le plan législatif, la loi pour la transition énergétique et la croissance verte prévoit un quintuplement de la chaleur renouvelable introduite dans les réseaux de chaleur et la Programmation Pluriannuelle de l'Énergie (PPE) envisage une hausse de

25 % de la chaleur renouvelable d'ici à 2023 et une augmentation de 40 à 60 % d'ici à 2028. Dans cette perspective, l'avenir de BEF est inscrit dans une logique de croissance.

S'agissant des enjeux financiers, les 5,2 TWh représentent un potentiel de gain « achat » de l'ordre de 5 millions d'euros, un gain énergétique dû à l'efficacité de la biomasse et un gain sur le pouvoir calorifique d'un peu plus de 1 %.

Concernant l'organisation envisagée, celle-ci est issue de la fusion des cinq filiales régionales « historiques », qui avaient des organisations disparates (coexistence de 15 fiches de fonction et de 37 postes). A terme, Bois Energie France sera organisée autour de trois principales fonctions : la fonction de qualificateur de la biomasse, la fonction achats de la biomasse et la fonction transverse aux filières de Dalkia. Ces différentes communautés seront animées par type de poste, afin de favoriser le dialogue entre les régions.

Les équipes « Achat biomasse » resteront localisées au niveau des régions, mais les principes d'achat, de contractualisation, de sécurisation et d'exigence en termes de qualité et de référentiel seront centralisés, car ils dépassent les logiques régionales. Par exemple, le peuplier est une essence dont la complexité est identique à Lyon et à Paris, ce qui nécessite la définition d'un référentiel commun à toutes les régions.

En somme, un travail d'homogénéisation et de structuration sera entrepris. En effet, la Direction souhaite harmoniser les pratiques et les méthodes, ce qui implique un dialogue entre toutes les parties prenantes, dans le respect des spécificités de chaque région.

S. BURTIN précise que les filiales « historiques » n'appartenaient pas toujours à 100% à Dalkia, car elles comportaient des entités qui lui étaient étrangères. Puisque ces dernières ne sont plus, il est possible d'harmoniser les pratiques et les méthodes.

N. BATTISTELLO rappelle la confidentialité des 15 fiches de fonction et indique que les Élus auraient aimé en prendre connaissance, afin de répondre aux questions des salariés notamment sur les rattachements et la répartition par établissement.

F. CRUCHON communiquera le détail des rattachements, mais signale que les emplois repères de la filière biomasse n'existent pas en tant que tels. La Direction s'est appuyée sur la cartographie des emplois de chaque région, afin de construire la nouvelle organisation.

N. BATTISTELLO ajoute que les salariés se demandent si la nature de leur activité changera dans le cadre du passage à la nouvelle organisation.

F. CRUCHON comprend ce questionnement et souligne que le projet fera émerger un véritable métier de la biomasse au sein de Dalkia, en clarifiant les rôles. Le logisticien gèrera les contrats d'achat (fonctionnement, rendement...), le qualificateur se déplacera auprès des équipes pour mesurer la qualité de la biomasse et l'acheteur achètera de la biomasse en s'appuyant sur ses connaissances forestières. La filière Bois Energie représente une véritable filière métier pour Dalkia. La Direction souhaite également développer une stratégie achats, notamment la part des achats SPOT à réaliser au niveau national.

L'organisation proposée prévoit le rattachement des équipes à une organisation centrale, sans modifier leur localisation. De plus, une direction des achats se crée afin de peser sur les achats au niveau national et de mieux les structurer (contractualisation, référentiel...). En outre, la direction des opérations sera chargée d'animer les territoires « biomasse » et de veiller à la mise en œuvre

des bonnes pratiques. Pour ce faire, elle se dotera de pratiques et de méthodes lui permettant de fonctionner à partir des outils structurants actuels (PIRENE : outils à améliorer). Ensuite, le service méthodes bâtira les processus en lien avec les outils, les référentiels en biomasse et les contrats. De manière générale, la nouvelle organisation sera centrée sur le client et le fournisseur avec un référent en biomasse dans chacune des sept régions, chargé de coordonner les besoins et l'approvisionnement. A cette fin, des binômes composés d'une personne de BEF et d'une personne des Opérations seront constitués.

F. CRUCHON ajoute que les trois principales fonctions mentionnées existent d'ores et déjà dans les différentes régions « historiques », mais avec des spécificités locales. L'objectif est de préciser le rôle de chaque fonction, afin d'améliorer leur efficacité.

G. BLAS indique qu'au sein de la région Centre-Est, le départ de deux salariés a engendré une forte croissance de la charge de travail des quatre restants. Il souhaite savoir si la nouvelle organisation est susceptible d'évoluer.

A. VIALE précise que la situation est particulièrement difficile en hiver.

F. CRUCHON confirme que l'organisation évoluera en fonction des changements législatifs et économiques. Concernant la saisonnalité des activités, le grèvement en postes diffère selon les régions. Sur Centre-Ouest par exemple, 400 000 des 600 000 tonnes produites émanent de la cogénération de biomasse, laquelle est gréée pour douze mois. La logistique de cette région peut aider d'autres régions comportant des effectifs plus restreints, du fait de la saisonnalité de l'activité.

P. DUPUCH s'enquiert du devenir des salariés assurant deux ou trois rôles. En outre, il sollicite des précisions sur le nombre de chaufferies et souligne l'épuisement des salariés pour réaliser le chiffre annoncé. Ces derniers sont inquiets des effets de la nouvelle organisation.

S. JEHANNO comprend les inquiétudes des salariés, mais souligne que la nouvelle organisation permettra de valoriser les différents métiers de la biomasse, en les clarifiant. Disposer d'une organisation nationale améliorera la reconnaissance des métiers et des expertises de la biomasse. Les salariés bénéficieront d'une montée en compétences, améliorant ainsi l'efficacité de l'organisation, notamment sur le plan économique, tout en tenant compte des spécificités régionales. Surtout, la mise en place d'une organisation nationale permettra de mutualiser les moyens entre les régions : si les ventes de biomasse augmentent, les ressources humaines seront adaptées en conséquence.

P. GATEAU demande si Dalkia pourrait devenir négociant en biomasse.

S. JEHANNO répond que Dalkia souhaite avant tout satisfaire ses besoins.

JP. FRANKE rappelle que par le passé, du bois était importé d'Angleterre, ce qui est contraire à la règle des 100 kilomètres.

S. JEHANNO déclare que Dalkia n'importe pas de bois à ce jour, contrairement à d'autres acteurs du secteur.

F. CRUCHON le confirme et signale qu'au sein de la région Centre par exemple, l'Entreprise est surveillée par la DREAL et la préfecture de région. La totalité des approvisionnements vient d'un rayon de cent kilomètres et cet impératif fait l'objet d'une attention particulière.

S. BURTIN souligne que toutes les précautions prises par Dalkia n'empêchent pas les anomalies, mais la Direction veille à les corriger.

S. JEHANNO explique qu'en aucun cas, Dalkia ne souhaite s'approvisionner en biomasse étrangère. Au contraire, elle veille à réduire son empreinte carbone d'autant qu'elle perçoit des subventions de l'ADEME à cet effet. Dans la perspective de la montée en puissance du bois en tant qu'énergie « verte », il est important que la filière Bois Energie France soit exemplaire.

G. SERRE constate que certaines régions ne comportent pas d'acheteurs.

F. CRUCHON explique que certaines régions ne réalisent pas un volume d'achat suffisant, pour y créer un acheteur dédié.

G. SERRE souhaite des précisions sur le service méthodes, outils et communication.

F. CRUCHON précise que le service méthodes et outils opérera pour la biomasse. Les méthodes renvoient à des processus à réécrire (contrat technique achats, référentiel biomasse unique, etc.) puis à communiquer à toutes les régions. S'agissant de la communication, l'Entreprise diffuse des supports de promotion de la biomasse à l'occasion de différents événements, comme au salon bois énergie de Nantes. De plus, elle est membre d'associations interprofessionnelles pour donner aux acteurs une vision d'ensemble de sa démarche.

G. SERRE demande qui élaborera le tableau de bord technique et financier dans les régions, puisque la comptabilité sera assurée par la région Centre-Ouest.

S. BURTIN signale qu'il est prévu de confier la gestion des ressources humaines à Centre-Ouest, mais pas la comptabilité.

E. TERRAIL précise que les ressources humaines seront mutualisées, tout en veillant à conserver une relation de proximité. S'agissant de BEF, il paraît pertinent de confier l'ensemble de la gestion des ressources humaines à Centre-Ouest, à partir du mois de mai.

B. PRIEUR demande si les régions conserveront la gestion de la facturation des fournisseurs, la facturation des clients et le contrôle de gestion.

F. CRUCHON répond que la direction financière centralisera les données, afin de disposer d'une vision du résultat financier de la filière, mais un tableau de bord propre à chaque région sera établi à l'intention de chaque directeur régional de l'activité de la biomasse.

N. BATTISTELLO indique que les Élus souhaitent d'autres données, telles que le tonnage avant et après, le nombre d'installations avant et après. Il demande en outre si les salariés de la filière participeront au changement ou se verront imposer les modifications.

F. CRUCHON répond que les salariés directement concernés seront approchés, après la consultation formelle du CSEC, dans une logique de co-construction. Il n'a aucunement l'intention de déployer des décisions, sans travail collectif préalable.

E. TERRAIL souligne que la mise en œuvre du projet est prévue en mai, ce qui laisse le temps pour les échanges.

B. PRIEUR demande si les fournisseurs de biomasse passent un contrat ou signe une charte avec Dalkia.

F. CRUCHON répond que les fournisseurs signent un contrat.

B. PRIEUR souhaite savoir si l'Entreprise vérifie le contenu des camions.

F. CRUCHON l'assure et souligne que la Société contrôle les plateformes.

M. EL MAHJoubI demande si la qualité du bois est appréciée par un arboriste présent dans les équipes. Il espère par ailleurs que l'Entreprise sera capable d'approvisionner les chaudières biomasse, en cas d'hiver rigoureux.

F. CRUCHON souligne que la question de la qualité du bois renvoie à la définition du référentiel unique de biomasse, qui mentionnera une granulométrie, un taux de poussière, une humidité cible, etc. Sur ce sujet, un travail reste à faire avec la DTGP pour établir une base de données sur les chaudières et le combustible.

M. EL MAHJoubI considère comme important de définir le gain de puissance calorifique, afin de la revendre et ainsi engranger des profits.

F. CRUCHON est totalement en phase avec M. EL MAHJoubI. La DTGP communiquera la cible de PCI, charge à l'organisation d'apporter la matière.

JP. FRANKE demande si les tests faits sur le mélange bois et charbon seront renouvelés.

S. JEHANNO précise que ces tests ne concernent actuellement pas Dalkia. L'Entreprise est sollicitée par EDF pour sa connaissance en biomasse dans le cadre du projet Ecocombust.

JP. FRANKE demande si les salariés-élus conserveront leur mandat dans le cadre de la nouvelle entité.

E. TERRAIL apportera des précisions sur ce point.

S. ELOUGA souligne la multiplicité des fournisseurs et demande comment l'Entreprise harmonisera l'analyse du bois.

F. CRUCHON précise que BEF aura pour rôle de former les réceptionnistes des opérations, afin d'assurer un filtre efficace dès l'entrée. Le plan de contrôle des qualiciens prévoit que ces derniers se rendent chez les fournisseurs problématiques, afin de réaliser tous les contrôles utiles avant le départ des camions.

F. CRUCHON et E. TERRAIL quittent la séance.

III. Information — Consultation sur le projet d'acquisition de la société EITB du Groupe KSB (1 PJ)

Benjamin LEMAITRE de la Direction du Développement et Stéphanie FREYNET, Responsable Ingénierie Sociale, rejoignent la séance.

S. FREYNET précise que Dalkia envisage de racheter la société EITB-SITELEC, filiale du groupe KSB, lui-même client de Dalkia.

B. LEMAÎTRE précise que KSB cherche à se recentrer sur son cœur de métier : la vente et les services relatifs aux pompes. De ce fait, il se sépare des quatre sociétés n'opérant pas sur son activité phare, dont EITB-SITELEC pour laquelle Dalkia a manifesté son intérêt.

Des audits ont été réalisés à la fin de l'année 2019 et la Société a remis une offre non engageante. A date, la phase de négociation suit son cours. Bien connu des salariés de la région Méditerranée et localisée à Avignon, EITB compte une cinquantaine de salariés et assure deux activités : la maintenance sur des alternateurs et machines tournantes, ainsi que la maintenance sur des transformateurs de grande puissance. EITB est propriétaire de ses ateliers et prestataire de Dalkia sur certains contrats. Cette entreprise possède de fortes compétences techniques, une bonne réactivité et opère avec plusieurs clients industriels importants : Saint Gobain, Orano, Siemens, Enedis, etc.

S. JEHANNO souligne qu'EITB a été séduite par le projet de Dalkia.

B. LEMAÎTRE le confirme et indique que la Direction générale d'EITB souhaite développer avec Dalkia le projet de génie électrique.

S. JEHANNO annonce que Marc BENAYOUN, qui est en charge de la partie aval au sein du Comité de direction d'EDF, a demandé l'établissement d'une feuille de route pour le développement du génie électrique au sein de Dalkia. La réflexion sur le sujet a été confiée à Bruno GRAVIÈRE, lequel proposera un schéma de travail. L'acquisition d'EITB s'inscrit dans ce contexte, puisque cette société possède des compétences en maintenance sur les moteurs et les installations de grande envergure, qui sont complémentaires aux autres activités de Dalkia.

B. LEMAÎTRE ajoute que EITB enregistre un chiffre d'affaires de 8 millions d'euros en 2019, contre 2 millions d'euros en 2003-2004, et un EBITDA de 7-8 %.

S. JEHANNO souligne que seul le taux de fréquence d'EITB est problématique, au regard de celui de Dalkia.

S. ELOUGA demande l'effectif de la société EITB.

S. FREYNET répond que cette entreprise recensait 49 salariés à la fin de l'année 2018.

M. EL MAHJOURI considère que l'âge moyen élevé de ces salariés pose la question de la transmission des savoir-faire et des compétences.

S. FREYNET en convient.

S. BURTIN confirme que l'enjeu est de recruter des jeunes et d'assurer la transmission des compétences.

M. EL MAHJOURI demande la plus-value apportée par EITB, étant donné que Dalkia en Ile-de-France travaille déjà avec la CIME.

B. LEMAÎTRE répond qu'EITB opérera surtout sur le Sud de la France.

B. PRIEUR estime qu'il aurait été plus logique d'intégrer EITB à Dalkia EN.

S. BURTIN convient de la pertinence de cette remarque, pour ce qui est des machines tournantes, mais que l'activité d'EITB est plus large.

P. DUPUCH demande si les salariés EITB travailleront dans le cadre d'un contrat Dalkia.

S. FREYNET répond que pour l'instant, les salariés d'EITB continueront à travailler dans le cadre de la convention collective métallurgie.

N. BATTISTELLO demande si EITB possède des clients susceptibles d'être des concurrents de Dalkia.

B. LEMAÎTRE répond que les principaux clients d'EITB ne sont pas des concurrents de la Société.

N. BATTISTELLO s'enquiert du devenir des membres du CSE d'EITB, dont la dernière séance a eu lieu le samedi 25 janvier 2020.

B. LEMAÎTRE précise que la séance s'est tenue en réalité le lundi 27 janvier 2020 (coquille sur le document) et a donné lieu à une consultation des élus d'EITB sur l'acquisition de leur société par Dalkia.

P. GATEAU demande les mesures qui seront mises en œuvre, afin d'acclimater les compétences des salariés de cette société au sein de Dalkia, notamment au regard du test ICT.

S. FREYNET souligne que les trois quarts du personnel d'EITB sont formés. Leurs compétences seront mises en relation avec celles existantes au sein de Dalkia et les tests ICT permettront d'établir un diagnostic et de proposer des formations adaptées si besoin.

S. BURTIN souligne qu'il rencontrera les équipes le 13 février prochain, afin d'apprécier l'expertise des salariés et esquisser les premières actions, notamment en matière de formation.

B. LEMAÎTRE ajoute que le Directeur général d'EITB a conscience de l'enjeu relatif à la transmission des savoir-faire des salariés anciens aux jeunes générations. Pour ce faire, différentes initiatives sont lancées, notamment du compagnonnage.

S. JEHANNO fait savoir qu'un plan stratégique prévoit le recrutement et la montée en compétences de jeunes salariés, entre autres, pour EITB.

S. ELOUGA en convient, mais signale que l'attractivité des emplois au sein de Dalkia reste largement perfectible.

S. JEHANNO explique que ce manque d'attractivité des emplois découle, pour une part, de l'image qu'on en donne. Dalkia peut se prévaloir de métiers hautement qualifiés et s'inscrivant dans des domaines porteurs : le thermique, l'efficacité énergétique, etc.

B. PRIEUR rappelle que les six postes de technicien sont ouverts à Tours depuis le 1^{er} octobre, car de nombreux candidats ne possèdent pas les compétences requises et les autres ont des prétentions salariales que l'Entreprise ne peut pas honorer.

S. JEHANNO en convient, mais estime utile de proposer aux jeunes recrues une formation continue, afin de les rendre pleinement opérationnels et qu'il est essentiel de faire de la pédagogie sur les métiers de la transition énergétique pour les valoriser.

La séance est suspendue de 15 heures 55 à 16 heures 05.

N. BATTISTELLO précise que les Élus ont l'habitude d'être informés, puis de se laisser le temps de la réflexion, avant de rendre leur avis formel. Exceptionnellement, l'Instance est en mesure de se positionner sans délai.

Le projet d'acquisition de la société EITB du Groupe KSB recueille l'abstention unanime du CSEC (21 abstentions).

S. FREYNET et B. LEMAÎTRE quittent la séance.

IV. Consultation sur les fiches de postes Intégrateur et Planificateur relatives à l'évolution des rôles et des missions dans les centres de pilotage opérationnels (CPO) — (2PJ)

Franck GEORGE, Directeur des Opérations, rejoint la séance.

S. JEHANNO précise que Franck GEORGE est directeur des opérations de Dalkia, en remplacement de Bruno GRAVIÈRE. Concernant les fiches de postes, elles ont été communiquées aux Élus dans le cadre de la consultation.

S. BURTIN rappelle que ce sujet a été débattu lors de la séance du 7 novembre 2019.

N. BATTISTELLO le confirme et souhaite des précisions sur les modalités d'adaptation des fonctions selon les établissements et demande si le projet sera présenté aux salariés des sites.

F. GEORGE indique que la fonction de planificateur résulte de l'union des fonctions d'ordonnanceur et de dispatcheur d'aujourd'hui. Les applications utilisées actuellement par les ordonnanceurs (planification du préventif) et les dispatcheurs (planification des demandes d'intervention clients) seront prochainement fusionnées. Pour autant, chaque région sera autonome dans son organisation.

P. DUPUCH craint un accroissement excessif de la charge de travail des dispatcheurs.

F. GEORGE entend cette crainte et assure que la situation sera appréciée au niveau de chaque région. Néanmoins, des ordonnanceurs ont également vocation à endosser la fonction de planificateur.

B. PRIEUR signale que les dispatcheurs et les ordonnanceurs n'ont jamais eu connaissance de la finalité du projet. Inquiets, ils n'ont jamais pu y adhérer et tous se voient obligés de prendre les treize jours obligatoires. De fait, les salariés ne sont pas acteurs du projet, mais le subissent.

F. GEORGE précise que le rôle de planificateur a été défini dans le cadre du programme maintenance et de numérisation des activités de l'Entreprise.



B. PRIEUR ajoute que les salariés craignent une reprise de la totalité de l'activité par les planificateurs.

F. GEORGE rappelle que les planificateurs de demain n'auront d'autre objectif que de reprendre les activités des ordonnanceurs et des dispatcheurs d'aujourd'hui.

S. BURTIN rappelle que le projet fera également l'objet d'échanges au sein des CSE concernés, afin de tenir compte des logiques propres à chaque région. Ce jour, le CSEC est consulté sur la création de deux nouvelles fonctions (Intégrateur d'affaires et Planificateur), en lien avec l'évolution des outils et des organisations.

G. BLAS souligne que le dispatcheur est devenu un acteur central de l'activité du secteur : il planifie les rendez-vous, les campagnes de purge et les campagnes de contrôle de température, il prend en charge les questions de sécurité, les EPI, etc.

S. JEHANNO explique qu'il s'agit d'un métier essentiel au sein de nos équipes Opérations.

M. EL MAHJOUBI demande l'impact de la fusion des deux métiers (ordonnanceur et dispatcheur) sur les salariés directement concernés.

F. GEORGE répond que le projet sera décliné au périmètre de chaque région.

M. EL MAHJOUBI souhaite savoir si l'intégrateur d'affaires sera le chaînon manquant entre la partie opérationnelle et le commerce.

S. BURTIN souligne que l'objectif est de clarifier les missions des salariés, afin que les affaires soient bien intégrées et irriguent l'ensemble du SI de l'Entreprise. Sur ce point, le nouveau référentiel sera aidant, en ce qu'il obligera à être plus rigoureux dans la définition des fiches de fonction.

M. EL MAHJOUBI demande les populations susceptibles d'être concernées.

F. GEORGE répond que les salariés issus des méthodes et des équipes référentiel représenteront l'essentiel des intégrateurs d'affaires.

S. JEHANNO ajoute qu'un travail doit être engagé sur l'amélioration de la qualité des données, ce qui donne aux intégrateurs un rôle particulièrement important.

G. BLAS signale que le fonctionnement de l'outil de recouvrement est perfectible et plaide pour la mise en place d'un accompagnement des utilisateurs.

F. GEORGE souligne que les intégrateurs d'affaires bénéficieront d'une semaine de formations spécifiques.

N. BATTISTELLO demande s'il s'agira de poste de cadre ou de non-cadre.

F. GEORGE répond que les planificateurs seront non-cadres, tout comme les ordonnanceurs et dispatcheurs actuels. S'agissant des intégrateurs d'affaires, il est possible qu'un junior soit non-cadre et qu'un sénior soit cadre.

P. BOMBEAU demande la date à laquelle la nouvelle organisation sera effective.

F. GEORGE répond que la fonction d'intégrateur d'affaires devra être mise en place au plus vite, car leurs outils de travail fonctionnent déjà. La situation est moins urgente pour les planificateurs, étant donné que leurs outils sont en place au niveau des régions et seront fusionnés seulement à partir du troisième trimestre 2020.

G. SERRE signale que certains salariés craignent une charge de travail excessive : outre leurs missions actuelles, ils devront prendre en charge les appels téléphoniques.

S. BURTIN admet qu'il est nécessaire de tenir compte de la charge de travail et de l'apprécier au périmètre de chaque région.

P. DUPUCH signale qu'aucun dispatcheur-auditeur de la région Sud-Ouest n'a été approché sur ce dossier. Par conséquent, l'UNSA sera contraint de s'abstenir.

V. BARLA rappelle la nécessité de donner la primeur des informations au CSEC.

S. BURTIN ajoute que l'Instance est consultée sur les lignes directrices. Les modalités pratiques seront débattues au niveau de chaque CSE.

Les fiches de postes Intégrateur d'affaires et Planificateur relatives à l'évolution des missions dans les centres de pilotage opérationnels (CPO) recueillent 16 voix favorables et 5 abstentions.

F. GEORGE quitte la séance.

V. Questions diverses :

1. Questions relatives au temps de travail et à l'astreinte (en annexe)

N. BATTISTELLO précise que ces questions ont été abordées au sein d'un CSE, mais la présidence a demandé leur traitement en CSEC.

G. SERRE fait état d'un salarié d'astreinte ayant été appelé une première fois à 03 heures et regagnant son domicile à 19 heures 42. A la suite de cette journée de travail, un CTA lui a demandé de reprendre son service à partir de minuit. De fait, il n'a pas bénéficié des onze de repos réglementaires entre deux jours de travail consécutifs. G. SERRE rappelle que la Direction s'est toujours dit attachée à la sécurité et aux conditions de travail des salariés.

V. BARLA déclare que le cas dont fait état G. SERRE représente un dysfonctionnement manifeste. Si quelques dérives perdurent dans la mise en œuvre des accords, le bilan qui sera prochainement communiqué aux Élus fait état d'une importante amélioration de la situation.

a. A quelle heure commence la journée de travail d'un salarié chez Dalkia ?

V. BARLA explique que les horaires de travail d'un salarié dépendent de sa fonction, puisque la Société n'a pas défini d'horaire collectif.

G. SERRE suppose que la journée de travail d'un salarié de Dalkia commence à la suite d'une période de repos.

b. Pourriez-vous nous indiquer l'amplitude journalière d'un salarié :

En journée normale et en journée normale avec astreinte ?

V. BARLA précise que l'amplitude journalière d'un salarié renvoie au temps de travail effectif (7,4 heures), auquel sont ajoutés les temps de pause. En tout état de cause, la journée de travail totale ne peut excéder 13 heures.

A quel moment considère-t-on que le salarié doit arrêter sa journée de travail ?

V. BARLA souligne qu'au vu des accords temps de travail signés en 2018 au sein de Dalkia, les durées quotidiennes maximales de temps de travail ont été portées à 12 heures pour les salariés en SIU.

S. BURTIN invite les Élus à signaler tout manquement dans l'application des textes.

G. SERRE souligne la grande ignorance de certains managers en matière de temps de travail.

B. PRIEUR indique que les temps de repos de nombreux salariés ne sont pas respectés.

N. BATTISTELLO propose que ces problèmes soient étudiés au sein des commissions d'astreinte de chaque CSE. En l'absence d'avancée, ils pourront être portés à la connaissance de l'échelon central.

V. BARLA propose de réunir prochainement un comité de suivi de l'accord d'astreinte, afin de dresser un nouvel état des lieux.

c. Paiement des astreintes.

Pourquoi les éléments variables des astreintes de fin de mois sont-ils toujours payés avec deux mois de retard ?

V. BARLA précise que d'après la loi, les éléments variables des astreintes sont payés le mois suivant celui où l'astreinte a été réalisée. Chez Dalkia, dans certains cas, les salariés sont payés avec deux mois de décalage du fait des contraintes de l'outil de saisie des heures et des cas particuliers où une semaine d'astreinte tombe « à cheval » sur deux mois (en l'occurrence mois M et mois M+1).

G. SERRE signale que le décalage de deux mois place les salariés concernés en difficulté financière.

S. JEHANNO explique que ce décalage de deux mois résulte de la configuration de l'outil informatique et qu'il sera recherché un moyen de les résoudre.

2. Thème(s) de la politique sociale soumis à la consultation du CSE Central en 2020.

Ce point est reporté à la prochaine séance.

3. Demande d'explications complémentaires à la Direction de Dalkia sur la décision unilatérale à effet rétroactif de passer de 9 % à 12 % les cotisations URSSAF de l'avantage en nature des voitures de fonction.

V. BARLA signale que ce sujet a déjà été abordé en Instance, avant les vacances de fin d'année.

S. JEHANNO souligne que le taux de cotisation URSSAF de 9 % en pratique pour Dalkia a été jugé contestable. En effet, pour appliquer ce taux, l'Entreprise doit être en capacité de démontrer par une traçabilité exhaustive l'utilisation faite de la voiture (horaires, temps de travail, etc.), ce qui est impossible pour les salariés possédant une voiture de fonction. Par conséquent, il a été décidé d'accepter le taux de cotisation URSSAF à 12 %, qui ne nécessite pas de traçabilité quant à l'utilisation du véhicule, afin d'éviter tout risque de redressement.

G. DURAND déclare que les salariés concernés regrettent de subir l'effet rétroactif de cette hausse, en particulier sur le plan financier.

4. Des salariés remontent la question de la "prime Macron" en 2020. Est-elle reconduite chez Dalkia ?

S. JEHANNO indique qu'elle n'est effectivement pas reconduite en l'état. Elle se laisse le temps de la réflexion, compte tenu des NAO à venir, et des cadrages financiers en cours de validation.

N. BATTISTELLO annonce par ailleurs que le CSEC valide le contrat conclu avec le prestataire de rédaction Ubiquus.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17 heures 15.

Le Secrétaire

N. BATTISTELLO



La Présidente

S. JEHANNO



