

**COMITE SOCIAL ET ÉCONOMIQUE  
DALKIA CENTRE-OUEST**

**PROCÈS-VERBAL de la RÉUNION du 29 JANVIER 2020 N° 1**

Direction	P. GORGE, Président V. AMIANT, Adjointe DRH B. MORAS, Directeur Régional	Présent Présente Présent
Membres	M. ZOUAOUI (CFDT) B. PRIEUR (CFDT) D. SIMONNEAU (CFDT) R. MALLARD (CFDT) F. ELISAS (CFDT) J. TANGUY (CFDT) P. DRZEWECKI (CFE-CGC) A. MAUBLANC (CFE-CGC) M. RAPHALEN (CFE-CGC) S. A. BREUIL (CFE-CGC) H. PERDRIAUD (UNSA) V. LE PENNUEN (UNSA) Y. LE ROUSSEAU (UNSA)	Présent Présent Présent Présent Présent Présent Présente Présent Présente Présent Présente Présent
Représentants Syndicaux	G. LUNEL (CFDT) C. MARCHAND (CFE-CGC) A. BRENIER (UNSA)	Présent Absent Présent

13 Votants

Début de séance 9 h.

**1) Approbation des PV de la réunion du 18 décembre 2019**

Après modifications

⇒ Vote pour le PV de réunion : 12 favorables 1 abstention.

**2) Situation de l'emploi, Centre par Centre : effectif CDI, CDD, intérim et poste à pourvoir**

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

- Valérie AMIANT : **Au 31 décembre 2019**, nous étions **908 salariés** sur la région Centre-Ouest

CENTRE OPÉRATIONNEL LOIRE ATLANTIQUE – DLA : **102** Constant

Pas de mouvements

Nature des CDD : 1 pour Surcroît.

CENTRE OPERATIONNEL COTES ARMOR - ILLE & VILAINE – DZISZ : **87** - 1 personne

+ 2 CDI

- 2 Ruptures période essai

- 1 Démission

Nature des CDD : 1 en surcroît.

CENTRE OPERATIONNEL VENDEE - MAINE ET LOIRE – DZIVK : **101** + 1 personne

+ 1 CDD

Nature des CDD : 3 pour Surcroît.

CENTRE OPERATIONNEL FINISTERE - MORBIHAN – DZIVS : **61** Constant

+ 1 Mutation de Dalkia Méditerranée

- 1 Licenciement.

Nature des CDD : 1 pour Surcroît.

CENTRE OPERATIONNEL LOIRET – DVA : **75** Constant

Pas de mouvements

Nature des CDD : 1 pour Surcroît.

CENTRE OPERATIONNEL EURE ET LOIR – DZIWA : **49** Constant

Pas de mouvements

Nature des CDD : 1 pour Remplacement.

CENTRE OPERATIONNEL INDRE - CHER – DZIWI : **41** Constant

Pas de mouvements

Nature des CDD : 1 pour Surcroît.

CENTRE OPERATIONNEL INDRE ET LOIRE – LOIR ET CHER - DTJ : **102** - 1 personne

+ 1 CDI

- 1 Démission

- 1 Licenciement

Nature des CDD : 4 pour Surcroît.

CENTRE OPERATIONNEL SARTHE MAYENNE - DZIPH : **61** Constant + 1 personne

+ 1 CDI.

NOUVELLES ACTIVITES - DZJHZ : **25** Constant

Pas de mouvements.

DIRECTION REGIONALE - TOURS - DLS : **204** - 1 personne

+ 1 CDD

- 1 Fin de CDD

- 1 Démission

Nature des CDD : 4 pour Surcroît.

- S.A. BREUIL : Début janvier, plusieurs collègues nous ont alerté qu'il y avait eu beaucoup de démissions. Avez-vous vu une vague de démissions chez les techniciens ? Si oui, est-ce qu'il y a quelque chose de mis en place ?
- *Le Président* : Sur 2019, le volume des démissions est globalement constant par rapport à celui de 2018. Mais celui de 2018 était plus élevé que celui de 2017. Même si nous observons un palier en 2019, la tendance demeure donc haussière. Cette statistique s'observe dans toute la profession. La raison en est très simple, c'est qu'il y a un déséquilibre entre l'offre de postes et la demande sur le marché du travail.  
*Nous observons que sur certains bassins d'emplois, nos concurrents peuvent avoir des pratiques de chasse très agressives. C'est notamment le cas sur les départements du 72 et 53, c'est aussi le cas sur le 29, sur le 44...*
- V. AMIANT : On voit également un certain nombre de salariés qui reviennent aussi.
- M. ZOUAOUI : Y a-t-il un plan d'actions afin d'enrayer ces démissions, un plan de fidélisation ? Vous dites que ce phénomène est nouveau avec une concurrence sur des enjeux commerciaux, de chasseurs de tête agressifs sur nos emplois. En attendant, on perd de la ressource qualifiée et des secteurs, des plaques sont en difficultés.
- *Le Président* : Notre politique RH vise très largement à fidéliser nos collaborateurs. Cependant, il n'est pas envisageable de céder à toutes les surenchères.
- M. ZOUAOUI : Au niveau des ressources humaines, au sujet de la grille de rémunération ne devrait-elle pas être revue ? C'est la loi de l'offre et de la demande et en ce moment il est plus que difficile de recruter des collaborateurs qualifiés et surtout de les retenir. Il a été dit il y a quelques temps qu'il y aurait un groupe de travail concernant la fidélisation des collaborateurs.

- *Le Président : Le sujet ne se résume pas uniquement à une question de salaires. Je rappelle que nous avons recruté en 2019 près de 150 salariés. La plupart de ces salariés étant des salariés expérimentés. Nos salaires ne sont donc pas déconnectés du marché.  
Je pense à contrario, que nous devons être plus attentifs aux conditions de fonctionnement du service au quotidien, en renforçant l'écoute de nos collaborateurs.  
Notre plan d'actions a été communiqué, nous voulons que 100 % des secteurs en 2020 soient engagés dans un travail de groupe pour lequel nous avons accompagné en 2019 tous les managers des opérations. Ce faisant nous voulons agir simultanément sur la QVT, sur la confiance dans l'avenir ainsi que sur la confiance dans les décisions prises.*
- B. PRIEUR : J'ai rencontré plusieurs personnes qui nous ont quitté et beaucoup de personnes m'ont dit qu'en fait le salaire, c'était la conséquence de leur venue et pas leur départ principal.  
Je pense qu'on a un axe très important à travailler aujourd'hui chez Dalkia, c'est de redonner de l'attractivité et beaucoup m'ont dit qu'ils sont partis parce qu'ils ont aussi récupéré de la qualité de vie dans leur domaine professionnel.  
On a des techniciens qui passent leur temps en dépannage, à courir et qui n'arrivent pas à stabiliser leur poste de travail. Ils partent car ils n'ont plus le temps de faire leur travail comme il faut.
- *Le Président : Les salariés qui nous rejoignent pour beaucoup viennent de la concurrence. Ils nous racontent exactement la même chose. C'est donc bien par une meilleure écoute, par une meilleure prise en compte des préoccupations qu'ils expriment, que nous pourrions obtenir des résultats.*
- H. PERDRIAUD : Avec tous ces départs, vous ne pensez pas qu'on risque d'avoir une image de marque auprès de nos clients un peu compliquée ?
- *Le Président : A l'échelle de la Région, je ne le pense pas. Nous avons un taux de démission compris entre 4 % et 5% de l'effectif total ce qui reste faible. Nos enquêtes de satisfaction clients mettent en avant notre technicité, c'est un de nos points forts. Par contre à l'échelle de telle ou telle affaire, le départ d'une ou deux ressources peut être perçu avec une plus grande acuité.*
- S.A. BREUIL : Concernant l'ambition travaux, tout ce qui était conditions de travaux, sur certaines zones où c'est mis en place, ça se passe pas trop mal. Par contre, il y a des zones où ce n'est pas encore en place et là il y a un flou, ce qui génère une anxiété, car ce sont les équipes opérationnelles que se retrouvent avec la surveillance des travaux. Quel est le séquençement de déploiement pour ces dernières zones ?
- *Le Président : Nous avons pris la décision de doter chaque Centre d'une cellule travaux, animée par un responsable travaux, placée sous la responsabilité du RCO. Certains Centres sont effectivement déjà dotés de cette ressource, pour les autres, les postes sont publiés, nous menons une recherche active avec l'aide d'un cabinet extérieur pour que tous ces postes soient pourvus au plus tôt. Néanmoins ces profils ne sont pas simples à trouver, certains bassins d'emplois peuvent également présenter une attractivité plus ou moins grande.*
- G. LUNEL : Des adhérents de la CFDT, qui sont partis et d'autres qui réfléchissent, nous disent qu'ils ne voient pas la stratégie de Dalkia sur le long terme et qu'au niveau des propositions, que certains ont eues et qui sont partis, ils trouvent ça un peu décalé entre une augmentation de 300 ou 400 € que leur propose le concurrent et la proposition de Dalkia d'une augmentation de 70 € avec une promesse d'évolution, pour une personne qui est restée 10-12 ans.
- *Le Président : La stratégie de Dalkia et de la Région est parfaitement claire. Nous avons mis à la disposition de tous, l'ensemble des éléments de compréhension. Je ne peux qu'inviter chacun à bien vouloir consulter les supports mis à disposition. Le management doit sur ce point également prendre en considération que nous attendons de lui qu'il joue pleinement le rôle de relais dans cette communication. Nos récents séminaires de management ont particulièrement mis le point sur cet enjeu de communication.  
  
La stratégie est parfaitement claire. Elle est aussi robuste. La remontée de nos principaux indicateurs en témoigne. Ces performances seront encore très nettement améliorées en 2020. Il n'y a donc aucune raison de douter de notre trajectoire, même si je peux comprendre que le choc de la clôture 2018 soit encore très présent dans les esprits.*
- M. ZOUAOU : Je rebondis sur les travaux, car pour nous la stratégie n'est pas claire avec cette "montée en puissance" de nos services travaux. J'observe que l'on ne tient pas compte des souhaits et des besoins des techniciens sur place qui ont besoin de main d'œuvre travaux tout de suite disponible afin de satisfaire nos clients, de challenger nos objectifs travaux et faire de la marge. On ne comprend plus trop la stratégie, on nous dit que l'on va mettre en place des cellules travaux avec les ressources adéquates mais dernièrement on nous explique que l'on mise cent pour cent sur la sous-traitance.

- *Le Président : On ne peut pas raisonner en matière de travaux, comme nous pouvons le faire en matière de services. Les travaux par définition, présentent une très faible récurrence. Recruter en CDI, revient à s'engager sur la durée à pouvoir fournir de l'activité à nos équipes. Nous attendons donc que la cellule travaux, génère déjà un complément d'activité et de profitabilité quitte à en sous-traiter la réalisation. Ce complément de profitabilité acquis, si on peut aller plus loin, en recrutant des cols bleus, nous le ferons. Par contre, nous ne recruterons pas sans avoir cette garantie d'activité et de marge.  
Je le rappelle, ces cellules travaux ont pour premier objectif de détecter un potentiel d'activité complémentaire, et ensuite d'en assurer le pilotage, la réalisation pouvant être confiée soit à des équipes sous-traitantes, soit à des moyens propres pour autant que leur activité soit suffisamment récurrente et profitable.*
- G. LUNEL : Pour nos adhérents, ce qu'ils comprennent c'est que pour eux les cellules travaux, il y a beaucoup de P3 ne dégagant pas de marges et des fois on leur demande du P6 et ils savent que ça prend du temps et pour eux une structure travaux ça prend le développement P6 et aussi en charge des petits travaux. Le retour, c'est en fait la cellule, ces travaux là elle les laisse encore à la charge du technicien. Le technicien ça lui prend du temps. C'est là que le technicien dit à son RCO, nous ça serait plus ça et en retour c'est que du P6 et le reste c'est à votre charge et c'est là que le dialogue est un peu bloqué car la vision des travaux n'est peut être pas la même pour un RCO à qui on dit faut plus développer sur le P6 alors qu'il y a beaucoup de demandes du technicien pour du P3 qui nous empêche de faire notre travail de base. Ce P3 peut prendre beaucoup de temps.
- *Le Président : Le P3 ne s'oppose pas au P6. Les moyens, donc l'organisation pour y répondre, ne sont pas nécessairement les mêmes. Nos cellules travaux qui visent à adresser l'activité P6, permettront d'améliorer notre réactivité dans la production de nos offres de travaux. Cette réactivité est attendue de nos clients.*
- G. LUNEL : Les réunions qu'on a eues, c'était d'embaucher une personne qui fasse l'hiver 6 mois et quand c'est plus tranquille, qu'on puisse lui demander des petits travaux. Cela soulagerait les équipes. Si on ouvre un peu sur le P3, et à chaque fois qu'on l'a fait, on a réussi à développer des travaux. La réponse est qu'on ne peut pas chiffrer.
- *Le Président : Je vous invite à vous adresser à Jean-Pierre ANGEBAULT, si ces sujets ne sont pas suffisamment clairs pour vous. Des réunions ont été engagées sur son Centre. Vous y participez, donc je ne doute pas que nous partagions la même volonté de trouver les bonnes solutions.*
- S.A. BREUIL : On sous-traite et à chaque fois on parle de Climatelec. Climatelec, c'est à la fois une filiale, un service annexe de Dalkia et en même temps, c'est un prestataire qui fait un peu comme il veut. Il y a un truc à clarifier. Sur certains sujets, c'est parfois extrêmement compliqué de travailler avec eux.
- *Le Président : Climatelec, c'est Dalkia. Opposer l'un à l'autre n'a pas de sens. La stratégie de Climatelec a été clarifiée. Nous avons recruté un nouveau DG. L'organisation de Climatelec a été revue pour s'articuler avec celle des cellules travaux des Centres de Dalkia. Des commerciaux Climatelec sont ou vont être recrutés pour dynamiser le potentiel d'activité P6. Le management des Chefs de projet réalisation a été repris en main. A l'échelle des territoires, la responsabilité de l'activité P6 a été très clairement placée sous l'autorité du RCO. La cellule travaux rassemble l'ensemble des acteurs et filières concernés sous l'autorité du RCO pour orienter l'activité travaux vers les ressources les plus pertinentes (Centre, DTGP, Climatelec). Au niveau de la Région, nous avons nommé un RPT pour coordonner l'ensemble de l'activité travaux. Donc, je pense qu'aujourd'hui nous avons l'organisation qu'il nous faut pour développer l'activité P6, même si il est vrai que Climatelec a besoin d'aller jusqu'au bout de sa réorganisation, non seulement pour se doter de l'ensemble des expertises nécessaires à son activité, mais aussi pour que celles-ci fonctionnent de manière plus efficiente.*
- B. PRIEUR : La maintenance reste le parent pauvre de notre stratégie. Si on renforçait les équipes de maintenance, ça serait sûrement un bon régulateur pour créer de la marge. En maintenance, on doit avoir un personnel efficace.
- *Le Président : L'un ne va pas s'en l'autre. Si nous ne parvenons pas à optimiser le préventif, cela occasionnera une forte désorganisation, et nous privera de nouvelles opportunités en matière de travaux. Des réponses organisationnelles sont en cours de validation. Elles seront prochainement déployées pour renforcer notre efficacité de ce domaine.*
- S.A. BREUIL : Sur les perspective sur l'avenir, le message sur lequel tout le monde est resté, qu'on a encore en tête, c'est effectivement 2018-2019 par contre, on est toujours au discours « si vous voulez vous casser, on ne vous retiendra pas, les augmentations, il n'y en aura pas » c'est le sentiment que les gens ont. Le fait qu'on est en train de relever la barre, n'est pas du tout passé. Les gens ne se voient pas en train de progresser car ils se disent, dans un an ou deux ans, est-ce que j'aurai un avenir dans cette entreprise ?

- *Le Président : Je pense qu'il faut revenir à un peu plus de mesure. Quels que soient les résultats de 2018, tous les salariés de la région, y compris les cadres, ont bénéficié des mêmes mesures d'augmentation que celles définies au niveau national et ceci en dépit de nos performances. Nous vous en avons d'ailleurs rendu compte. Seules les parts variables des cadres ont pu dans une très faible mesure être impactées par un niveau de performance collective plus faible qu'attendu. Donc soutenir qu'il n'y a pas eu d'augmentation, est manifestement démenti par les faits.  
Au surplus, personne ne peut sérieusement soutenir que nous ne sommes pas collectivement mobilisés pour fidéliser nos équipes. Par contre, nous ne ferons pas n'importe quoi, ce qui n'est pas du tout la même chose. Enfin, il n'y a pas lieu de travestir les faits, le taux de démission, même s'il s'inscrit dans une tendance haussière, est demeuré stable en 2019 à hauteur de 4 à 5 % de l'effectif total, dans un marché du travail sous tension.*

## 2.2 – Nature précise sur les contrats CDD, ainsi que des contrats intérim

- **V. AMIANT : 11 personnes en intérim sur le mois de novembre 7 pour remplacement et 4 pour surcroît.**

### INTÉRIM - Éléments DÉCEMBRE 2019

DLA - LOIRE ATLANTIQUE	
DLGB	1 Remplacement
DLGHA	1 Remplacement
DTJ - UE 37 - 41	
DLHA	1 Remplacement + 1 Surcroît
DLHES	1 Remplacement
DZISZ - CÔTES ARMOR - ILLE & VILAINE	
DLGLT	1 Remplacement
DLGLU	1 Surcroît
DZIVK - VENDÉE - MAINE ET LOIRE	
DLHR	1 Remplacement
DTJF	1 Remplacement
DZIVS - FINISTÈRE - MORBIHAN	
	Néant
DVA - LOIRET	
	Néant
DZIPH - SARTHE MAYENNE	
	Néant
DZIWA - EURE ET LOIR	
DREQ	1 Surcroît
DZIWI - INDRE - CHER	
	Néant
DZJHZ - NOUVELLES ACTIVITÉS	
	Néant
DLS - DIRECTION RÉGIONALE	
DLSFF	1 Surcroît
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

### 2.3 – Point sur les postes à pourvoir, centre par centre

POSTES OUVERTS AU 28/01/2019		
CENTRES	POSTES	TOTAL
COA : LOIRE ATLANTIQUE	Technicien d'exploitation	1
		1
		1
	Frigoriste	1
	Technicien de maintenance	1
	Référente pôle	1
COF : SARTHE MAYENNE	Technicien d'exploitation	1
	Responsable de site	1
	Responsable service travaux	1
COC : INDRE-ET-LOIRE - LOIR-ET-CHER	Technicien d'exploitation	1
		1
		1
	REX	1
	Technicien travaux	1
COO : COGENERATIONS BIOMASSE	Chef de Quart	1
	Réceptionniste biomasse	1
COG : CÔTE ARMOR – ILLE ET VILAINE	Technicien d'exploitation	1
		1
	Chef de site N7	1
COH : VENDÉE – MAINE ET LOIRE	Technicien d'exploitation	1
		1
COI : FINISTÈRE - MORBIHAN	Technicien d'exploitation	1
		1
		1
	Technicien travaux	1
	Responsable service travaux	1
	Planificateur	1
COD : LOIRET - EURE ET LOIR	Chef de Quart	1
		1
	Technicien de maintenance	1
		1
	Technicien d'exploitation	1
		1
		1
		1
Responsable service travaux	1	
Planificateur	1	
COK : INDRE - CHER	Technicien d'exploitation CVC	1
COS : DIRECTION ET SUPPORT UO	Ingénieur Etudes	1

POSTES OUVERTS AU 28/01/2019		
COX : ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES REGION	Technicien cogé	1
	Auditeur Analyste	1
TOTAL		41

- M. ZOUAOUI : Pouvons-nous avoir un point concernant le service des Ressources Humaines ?
- *Le Président : Deux personnes vont rejoindre la DRH de Centre Ouest dans les prochaines semaines. Il s'agit d'une part de Laurence PROUTEAU qui remplace Elisabeth MAIRE, dans la fonction de Responsable Paie et Administration du Personnel. Laurence PROUTEAU occupait un poste similaire au sein d'Hervé Thermique. Elle sera basée à Tours, sous la Responsabilité de Valérie AMIANT. Elle sera en poste début février.  
La seconde personne qui nous rejoindra début mars est Sarah MARTINS. Elle occupera la fonction de RRH. Elle sera basée à Tours, sous la responsabilité de Valérie AMIANT. Elle aura notamment en charge le suivi des sociétés Climatelec, BEF et du Centre CRE.  
Par ailleurs, Sandra OZAN qui jusqu'à présent gérait l'administration de la formation sous la responsabilité de Claire MARIE, va reprendre l'activité sourcing (pré-ciblage des profils à recruter) en mai. A cette même date, la gestion administrative de la formation sera reprise par le campus.  
L'effectif de la DRH va donc demeurer stable, même si ses missions évoluent.*

### 3) Information concernant le changement d'organisation d'astreinte sur DLHT

- V. AMIANT : Sur DLHT, le CHU d'Angers avait une particularité d'être en astreinte 4 jours – 3 jours. Ils fusionnent les deux périodes pour dorénavant effectuer une astreinte sur une semaine complète du jeudi au jeudi.

### 4) Information concernant l'intervention programmée le 23 décembre sur le CHU St Jacques à Nantes

- V. AMIANT : Dans le cadre de travaux sur les laveurs réseaux stérilisation du site CHU St Jacques, l'opération doit être réalisée hors période de production, à la demande du client et se fera donc entre 20h00 et 23h00.

### 5) Information concernant l'intervention programmée le 1er janvier sur la COGE LTR

- V. AMIANT : Dans le cadre du contrat d'exploitation sur le site de LTR, à la demande du client, le redémarrage de la cogénération sera effectué le mercredi 01/01/2020 à partir de 2 h 00.

### 6) Information concernant l'intervention programmée le 5 janvier sur la KERMENE

- V. AMIANT : La cheminée de la chaudière vapeur du site de Vildé Guingalan doit faire l'objet rapidement d'une inspection poussée (constat commun client/Dalkia).  
La production de vapeur du site ne s'arrête que le dimanche. A la demande du directeur du site, nous devons organiser notre intervention le dimanche 5 janvier de 9h00 à 12h00.

### 7) Information concernant l'intervention programmée le 15 janvier sur l'EHPAD de Vigneux de Bretagne

- V. AMIANT : Dans le cadre du contrat d'exploitation sur le site de l'EHPAD Roche Maillard à Vigneux de Bretagne, nous devons intervenir à la suite d'un accord sur un devis pour mettre en place un limiteur de pression sur le réseau eau de ville. Ces interventions seront réalisées par DALKIA sans sous-traitance de 20h à 24h pour ne pas gêner les résidents.

### 8) Information concernant l'intervention programmée les 25&26 janvier sur le centre aquatique de Sablé

- V. AMIANT : Dans le cadre du contrat d'exploitation sur le site du Centre Aquatique de Sablé/Sarthe, une vidange de la patageoire est nécessaire pour une animation programmée le week-end du 25 et 26 janvier 2020. Ces interventions, imposées par notre client, seront réalisées pour la vidange le 25/01 de 18h00 à 19h30 et pour le remplissage le 26/01 à 7h00.

## 9) Information concernant l'intervention programmée le 25 janvier sur SAFRAN

- V. AMIANT : Dans le cadre du contrat d'exploitation sur le site de Safran à Fougères, le remplacement du Glycol sur le réseau eau glacée est prévu Samedi 25 janvier 2020 pour ne pas perturber la production.  
La date de cette intervention est imposée par notre client et sera réalisée de 6h à 12h et de 13h à 15h.

## 10) Bilan de la réunion des Représentants de proximité

- V. AMIANT : La question n° 5 concernant la dotation de base nécessite un complément de réponse : **La dotation de base est identique pour tout le monde mais il existe dans la dotation globale des EPI spécifiques selon chaque risque.**  
Dans le livret de sécurité, selon l'activité décrite, l'équipement de protection individuelle est indiqué.
- M. ZOUAOU : Le point 3, Mme AMIANT, dans votre réponse « voir note conjointe Dominique FREULON et Élisabeth MAIRE », il s'agit de quelle note, nous ne l'avons pas ?
- V. AMIANT : Une note avait été faite. Je vous l'envoie.
- H. PERDRIAUD : Concernant le point 1 : « Les techniciens ne peuvent se faire rembourser leur repas que lorsqu'ils se trouvent en « grand » déplacement, c'est à dire qu'ils se trouvent à plusieurs dizaines de kilomètres de leur domicile ou de l'agence. Autrement, c'est la règle des paniers qui s'applique telle qu'elle vous a été présentée à la suite du contrôle URSSAF ».  
Pouvons-nous avoir une réponse plus précise en termes de kilomètre ?
- V. AMIANT : Nous n'avons pas de réponse plus précise, c'est une position nationale. Je vous invite à consulter le site de L'URSSAF.

## 11) Demande des organigrammes Centre par Centre

- *Le Président : Ils sont extraits de notre référentiel. Ils sont tous homogènes dans leur présentation.*
- V. AMIANT : Ils vont vous être envoyés en PDF.

## 12) Modèle organisationnel des CRE et organisation de l'astreinte sur Tours

- *Le Président : A ce stade, même si la création de ce Centre est récente puisqu'elle est intervenue au 1/1/2020, et qu'à ce titre, nous laisserons à Eric Gandar le soin de préciser l'organisation qui lui semblera la plus pertinente, nous nous orientons sur chaque centrale à la création d'un binôme avec un(e) Responsable de la maintenance et un(e) Responsable de la Conduite. Ces deux postes dans cette organisation prennent en charge le management de l'équipe placée sous leur responsabilité. Ils rapportent directement au RCO. Il s'agit de postes cadres.*  
*S'agissant de l'astreinte sur la Centrale de Tours, celle-ci a été fortement impactée par un manque de ressources, auquel nous entendons répondre, cette situation n'étant ni satisfaisante, ni durable. Un nouveau Responsable maintenance a été recruté. Il entrera dès que possible dans l'astreinte, portant le nombre d'intervenants à 3. L'astreinte sera renforcée à moyen terme par le Responsable de la conduite, et à très court terme, par des renforts venant des équipes du Centre 37-41. Ces renforts sont bien titulaires des habilitations nécessaires à cette activité. Un planning d'astreinte a été élaboré pour les prochains mois.*

## 13) Quelles solutions apportées aux assistantes aux problèmes de gestion des FREP d'astreinte du lundi au lundi ?

- V. AMIANT : Quelques bugs sur les FREP d'astreinte développé par Dalkia sont en train d'être résolus. Cette lourdeur pour les astreintes du lundi au lundi ne sera pas pris en compte puisque le national travaille actuellement sur un projet de FREP dématérialisable qui devrait être présenté à la fin du 3ème trimestre de cette année.

## 14) Informations économiques et commerciales présentées par B. MORAS

### ASPECT FINANCIER :

Bilan 2019 : 2019 a été une année qui nous a permis de nous redresser et d'enclencher une dynamique positive sur les comptes de la région.

Nous avons amélioré notre EBIT de 1 million d'euros par rapport à 2018 (et même de 2,5 millions d'euros après correction d'une affaire spécifique), ce résultat même s'il est encourageant est cependant à mettre au regard de notre objectif budgétaire 2020 de 9,2 millions d'euros (non validé aujourd'hui).

Investissements : très importants sur 2017 et 2018. Des investissements moins importants en 2019 et 2020 permettant de générer un cash-flow opérationnel positif.

Les principaux dossiers : Montargis, ECB, CHRO, Buffon et Fontaines.

Mais il faut préparer la prochaine vague importante de CAPEX à partir de 2023 : Nadic, Orléans...

Le DSO (délai moyen de paiement) : délai de recouvrement le meilleur de France.

### PRÉVENTION SÉCURITÉ :

Accident avec arrêt : 6 en 2019 (TF1 de 3,8), en 2018 on était à 8,4. Le taux de gravité associé en 2019 est de 0,1.

- H. PERDRIAUD : On a eu un souci, sur Orléans la semaine dernière, un de mes collègues s'est ouvert au niveau du crâne ou de l'oreille. C'est son collègue qui a dû le transporter à l'hôpital parce que les pompiers ont refusé de le prendre en charge et le SAMU aussi. Qu'est-ce qu'on fait quand les secours sont défaillants ?
- *Le Président* : Evidemment, il faut porter secours à notre collègue et de manière dérogatoire prendre toute disposition pour lui permettre d'être pris en charge médicalement, ce qui suppose aussi que notre collègue soit transportable. Il est d'ailleurs probable que le SAMU ne s'est pas déplacé en considérant que notre salarié était transportable, et qu'en conséquence il devait se rendre à l'hôpital par ses propres moyens.
- H. PERDRIAUD : Il était transportable. Quand on prend nos cours de secouriste du travail, on nous dit qu'on ne peut pas déplacer un blessé. Le conducteur est pénalement responsable s'il y avait une aggravation du cas pendant le transport.
- B. MORAS : Quelle est la procédure en cas de défaillance des services de secours ? Je vais regarder ces questions de procédure. C'est un sujet important. On va regarder de près et voir s'il faut faire un rappel sur les consignes à tenir dans ce cas de figure.

### Point économique et commercial trimestriel :

Comme vous le savez, notre première priorité est la sécurité et la santé de nos collaborateurs. Nous nous étions fixés un objectif ambitieux de ramener en 2019 notre TF1 (Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt), à un taux inférieur à 5. Notre TF1, dont filiales consolidées sur le périmètre de la région, s'est élevé à 3,8. Ce très bon résultat s'adosse aussi sur des indicateurs d'activité en matière de VSH, de causeries sécurité, d'échappées belles qui situent la Région parmi les meilleures performances France. Il nous faudra évidemment poursuivre nos efforts dans ce domaine, notre politique de prévention visant le zéro accident.

A ce titre, nous porterons en 2020 une attention particulière sur le TF2 (taux de fréquence des accidents du travail avec et sans arrêt). Nous avons enregistré 33 accidents du travail avec ou sans arrêt en 2019, pour un TF2 légèrement supérieur à 20. C'est un peu supérieur à la moyenne nationale. Tout ceci démontre que nous avons clairement progressé sur le plan de la culture sécurité mais que nous avons encore un important travail à réaliser pour réduire les accidents quels qu'ils soient.

Je ne peux pas aborder le sujet de la sécurité, sans aborder le sujet du TF3 (accidents du travail de nos prestataires extérieurs). Comme vous le savez l'actualité du Groupe EDF a été dans ce domaine très lourde en 2019 avec 7 accidents mortels. Plus que jamais nous devons être attentifs à notre sécurité et à celle des autres.

Je voudrais saluer la performance des 6 centres opérationnels qui n'ont pas eu d'accident du travail avec arrêt en 2019. C'est donc un objectif accessible par tous.

Enfin, il nous faudra porter une attention particulière aux accidents de trajet. Ceux-ci ont été en augmentation. Il y en a eu 2 de plus qu'en 2018. Nous devons renforcer nos actions de prévention dans ce domaine.

### Objectif pour 2020 :

- ✓ en TF1 : moins de 5 accidents,
- ✓ en TF2 : amélioration de 25 %, avec un nombre d'accidents du travail avec et sans arrêt inférieur à 25, pour un TF2 inférieur à 15, chiffre qui est celui de la moyenne des régions en France en 2019.

En tout état de cause, nous devons tout mettre en œuvre pour éviter des accidents graves pour nos équipes et nos prestataires.

- B. PRIEUR : Pourrait-on avoir, pour Centre Ouest, une information mensuelle du taux de fréquence ?
- B. MORAS : Bien entendu.

### RÉSULTATS COMMERCIAUX :

Nous avons très clairement indiqué à nos forces commerciales que l'effort devait porter en 2019 sur la marge.

L'objectif de développement net pour la Région était fixé à +1,6 million d'euros, il a été clairement dépassé avec une croissance de +1,2 million d'euros. La marge générée par l'activité commerciale en 2019 a progressé de 32 %.

Dans le même temps, le nombre de mouvements commerciaux a progressé de manière très significative entre 2019 et 2018.

Ces résultats très encourageants confortent la pertinence de nos choix stratégiques, et leur capacité à délivrer les performances attendues.

S'agissant des mouvements d'affaires enregistrés, je peux notamment citer :

Affaires nouvelles :

- ✓ Le Contrat de Performance Energétique d'Indre et Loire,
- ✓ Les lycées de la Région Centre Val de Loire,
- ✓ Centre Aquatique AquaMalo,
- ✓ Fougères,
- ✓ La piscine de La Baule,
- ✓ la Compagnie des Pêches à St Malo.

Renouvellements :

- ✓ Le campus de Beaulieu,
- ✓ Le réseau de chaleur de Montargis,
- ✓ Stalaven,
- ✓ RC privé de Chateaubriand,
- ✓ GGP Orléans,
- ✓ SKF Saint-Cyr-sur-Loire,
- ✓ CH de Châteauroux,
- ✓ Pierre Fabre.

Affaires en évolution : de nombreux petits et moyens avenants de bonification des contrats.

Pertes :

- ✓ Agences BNP,
- ✓ Reckitt,
- ✓ Centre loisirs petit port à Nantes,
- ✓ Valéo à Laval.

Affaires nouvelles 2020 :

- ✓ Plusieurs affaires importantes en négociation conformément à notre stratégie commerciale (ENRR, efficacité énergétique).

Renégociations :

- ✓ Hôpital du Confluent,
- ✓ Amor,
- ✓ Ipsen,
- ✓ Bâtiments communaux Tours,
- ✓ CHRO.

S'agissant des perspectives 2020-2023 :

- ✓ L'accent continuera d'être mis sur la marge.
- ✓ Nous visons une croissance du CA raisonnable: une croissance sélective, partagée en inter filières et naturellement rentable.
- ✓ Nous visons un taux de Marge Brute de l'ordre de 14% versus un taux de marge brut actuel de 11 %.
- ✓ Nous aurons également à réinterroger l'efficacité de nos organisations commerciales.

SATISFACTION CLIENT :

L'enquête de satisfaction clients réalisée fin 2019 porte sur les seuls clients Premium. Pour notre Région, 150 clients ont été interrogés, car nous avons fait le choix d'élargir très largement ce panel de clients.

La note de satisfaction globale obtenue en 2019 est de 7,3/10. Bien que le panel de répondants ait été très largement étendu (70% de répondants supplémentaires), cette note de satisfaction est demeurée stable, ce qui est plutôt encourageant. Néanmoins, nous visons de pouvoir atteindre la note de 7,9/10 en 2020. Nous avons donc encore des véritables marges de progression.

Les notes obtenues se répartissent comme suit :

- ✓ très satisfaits : 17 % notes de 9 à 10/10,
- ✓ satisfaits : 66 % notes de 7 à 8/10,
- ✓ pas satisfaits : 17 % notes de 0 à 6/10.

Les thèmes sur lesquels nous sommes en retrait sont principalement : l'information fournie aux clients et les réclamations.

Les axes de travail pour progresser sont les suivants :

- ✓ Il faut déployer Espace Clients et faire en sorte que les clients l'utilisent réellement. Espace Clients doit devenir un véritable outil de suivi de notre quotidien partagé avec nos clients.
- ✓ Traiter les réclamations clients :
  - ◆ respecter les procédures,
  - ◆ suivi des plans d'actions.
- ✓ Écouter et informer :
  - ◆ planning de visite avec échange client sur les actions à engager,
  - ◆ communication contractuelle et commerciale à développer.

S'agissant du déploiement de l'espace clients au 20/01/2020 :

- ✓ hors réseau de chaleur, nous sommes à 50 % de déploiement,
- ✓ en réseau de chaleur, nous sommes à 80 % de déploiement.

Engagement pour 2020 :

- ✓ 100 % partenaires Dalkia en Espace Clients déployé,
- ✓ 100 % des nouveaux contrats en Espace Clients déployé,
- ✓ 100 % des contrats renégociés en Espace Clients déployé.

#### **15) Déclaration des heures de délégation : mode opératoire**

- V. AMIANT : Un travail a été fait avec M. LE ROUSSEAU et M. LUNEL.  
On est obligé de saisir dans le kiosque. On est parti de cet outil kiosque qui nous permet maintenant de saisir à la fois les heures de réunions et les heures de trajet. On va pouvoir exporter kiosque sur excel.  
Après essais, il y a encore quelques modifications à faire.

#### **16) Date de formation des membres CSE sur la partie santé sécurité**

Il y a deux sessions prévues :

- ✓ 10-12 à Tours : 11,
  - ✓ 9-11 mars Nantes : 9,
  - ✓ L'UNSA organise sa propre session de formation et doit fournir à ce titre un devis puisque c'est l'entreprise qui prend en charge le coût de cette formation.
- V. LE PENNUEN : Pour les formations, les élus concernés sont bien : les Titulaires, Suppléants, R.S, R.P. ...
  - V. AMIANT : Oui tous les membres CSE, RP et RS

#### **17) Devis pour la formation économique de six membres CFDT du CSE**

- M. ZOUAOUI : Le devis vous est remis pour votre information.

#### **18) Informations CSE :**

- Vote du règlement des Activités Sociales et Culturelles
- Bascule du site internet du CSE (maintenance 23-24-25 janvier)

- M. ZOUAOUI : Quelques modifications :

Sur le secours exceptionnel :

- ◆ Supprimer le paragraphe : « du montant du secours exceptionnel de 1500 € maximum – en cas de décès du salarié et aide maximum de 500 € - en cas de décès du conjoint ou ayant droit des 750 € versés à l'entreprise des pompes funèbres ».

- ◆ Mettre à la place la phrase : « **le CSE prendra en charge et fera parvenir une gerbe de fleurs à l'occasion de la sépulture, selon la volonté des familles** ».
- ◆ Remonter le dernier paragraphe : « cette aide non renouvelable, étudiée par la commission ASC, et qu'elle ne se fera qu'une seule fois au cours de l'activité chez Dalkia »

Sur les prestations :

- ◆ Rajouter sur le "bon Noël adulte" : **Ce n'est pas un droit acquis et automatique** (cela dépendra de la trésorerie).
- ◆ Nous avons baissé l'accès aux prestations selon l'ancienneté à **3 mois** au lieu de 6 mois auparavant.
- ◆ Possibilité de faire des virements en renseignant l'IBAN-RIB.
- ◆ La participation du CSE pour la chasse et la pêche sera du même montant.
- ◆ Les inscriptions se feront en ligne.
- ◆ Mise en place d'une subvention sur la culture (ciné, spectacle...).

Sur les retraités :

- ◆ Nous laisserons les droits aux retraités pour tout ce qui concerne l'accès à Meyclub et MAEVA.

⇒ Vote pour approuver le règlement : 13 favorables.

**19) Questions diverses : La prime « MACRON » sera-t-elle reconduite cette année ?**

- *Le Président : Cet arbitrage n'est pas dans la délégation des établissements. En tout état de cause, nous n'avons pas reçu d'instruction sur ce sujet.*
- B. PRIEUR : Ils ont le sentiment que ce n'est plus une obligation. Qu'on discute des modalités pendant la période des Négociations Annuelles Obligatoires.
- A. MAUBLANC : Les tickets restaurants vont-ils être revalorisés tous les ans ?
- *Le Président : Il n'y a pas de revalorisation automatique.*

**La séance est levée à 12 h 50.**

PROCHAINES RÉUNIONS

Le 28 FÉVRIER 2020  
 Le 27 MARS 2020  
 Le 30 AVRIL 2020  
 Le 29 MAI 2020  
 Le 26 JUIN 2020  
 Le 16 JUILLET 2020  
 Le 4 SEPTEMBRE 2020  
 Le 30 SEPTEMBRE 2020  
 Le 22 OCTOBRE 2020  
 Le 27 NOVEMBRE 2020  
 Le 16 DÉCEMBRE 2020