

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

**PROCÈS-VERBAL de la RÉUNION du 29 JANVIER 2021
en VISIO CONFÉRENCE
N° 1**

Direction	P. GORGE, Président V. AMIANT, Adjointe DRH J-L. ROLANT, Président CSSCT B. MORAS, Directeur Régional	Présent Présente Présent 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) C. DENIAU (UNSA) V. LE PENNUEN (UNSA) M. DARMET (UNSA)	Présent Présent Présent Présent Présent Présent Présente Présent Présente Présent Présente Absent
Représentants Syndicaux	V. BRAYERE (CFDT) C. MARCHAND (CFE-CGC) A. BRENIER (UNSA)	Présente Présent Présent

12 Votants

Début de séance 9 h.

1) Approbation du PV de la réunion du 22 décembre 2020

⇒ Après modification, vote pour l'approbation du PV de réunion : 12 favorables.

2) Restitution commission CSSCT, actions 2021, projet d'engagement santé sécurité 2021, enquête

- P. DRZEWECKI : La restitution de la commission CSSCT sera faite lors de la prochaine réunion CSE.

Projet d'engagement santé 2021 :

L'objectif étant de développer la qualité de vie au travail en engageant ou en poursuivant les actions : Suivi des plans d'actions découlant des focus groupe secteur et déploiement du futur accord télétravail.

Projet d'engagement sécurité 2021 de la Région :

Les actions à engager ou à poursuivre sont le déploiement à minima d'une mise en situation pratique par secteur. Concernant la meilleure appréhension du risque, les actions à engager sont la sensibilisation des équipes commerciales et études DTGP, la thématique de causeries imposées, sur la base d'un kit région, ainsi que l'évaluation du risque chimique en lien avec les nouvelles évolutions réglementaires sur le CO, NO, NO2, SO2, CRVI.

Programme d'actions 2021 de la CSSCT :

Il s'agit de mettre à jour le plan d'actions pluriannuel de la commission

- Participation aux inspections communes préalables des plans de prévention
- Visites de site (participation à la rédaction des ARS)

- Réalisation d'audits sous-traitants (par opportunité)
 - Participation aux analyses d'accidents et IGP (Incident à Gravité Potentielle)
 - Participation à la préparation et à l'animation des journées sécurité (risque routier)
 - Finaliser formation des membres aux applications sécurité (ARS, Audit Sous-Traitant, Plan de prévention...)
 - Poursuite du travail initié avec le CHSCT sur le sujet des mises en situations pratiques, avec accompagnement des déploiements :
 - Remplissage glycol (G. Lunel et S. Meerschout)
 - Purges réseaux (Y. Le Rousseau et M. Raphalen)
 - Relamping (P. Drzewecki et F. Elisas)
 - Mission risques/produits piscines
 - Mission STI (Suivi du Travailleur Isolé)
 - Enquête égalité professionnelle
 - Participation à la construction du module de sensibilisation destiné aux acteurs commerciaux
 - Sensibilisation des chutes de plain-pied (journées sécurité).
- J-L ROLANT : On a eu un long échange dans la commission sur le bilan de l'année : le nombre d'accidents, d'autres éléments qui nous guident, comme l'audit AFNOR. Nous demandons l'accord du CSE pour la validation du projet d'engagement santé-sécurité ainsi que sur le plan d'actions.
 - M. ZOUAOUI : Concernant le projet d'engagement, nous avons l'habitude du triptyque Santé-Sécurité et Environnement et sur cet engagement, l'environnement a disparu, pour quelle raison ?
 - J-L ROLANT : Dans la CSSCT, on s'est focalisé sur les engagements santé-sécurité. On a évoqué qu'il y aurait des engagements environnement mais on ne les a pas intégrés dans la consultation de la CSSCT pour différentes raisons, la première est qu'on a pensé que ce n'était pas forcément dans le spectre de la commission et deuxièmement, on n'était pas forcément prêts, au moment où on l'a fait. La préparation de ces engagements environnementaux a été dissociée de celle des engagements santé-sécurité même si à la fin, ça se rejoint pour faire un engagement SSE global.
 - M. ZOUAOUI : Il y a quand même des projets comme la décarbonisation et avec l'électrification de notre parc véhicules qui fait partie aussi des projets à caractère environnemental à moyen et court terme.
 - J-L ROLANT : Sur l'environnement, jusqu'ici, on a axé beaucoup nos actions environnement sur la partie énergie. Cette année, suite au retour de l'audit AFNOR, on a essayé de revoir les choses. Objectivement, on n'a pas consulté la CSSCT sur le sujet. On l'intégrera l'année prochaine.
 - *Le Président : Effectivement, cet audit AFNOR a mis en évidence le fait que peut-être nous devrions développer la lisibilité de nos engagements environnementaux. Ce besoin est pris en compte au niveau de l'entreprise et pas uniquement au niveau de notre établissement. Nos engagements chiffrés en matière environnementale devront donc être davantage précisés.*
 - B. PRIEUR : Nous avons souvent des remontées des techniciens concernant, en outre, la gestion des déchets, qui ne sont pas toujours clairs, notamment, concernant les lieux d'accès aux déchets. C'est un vrai sujet sur les déchets, comment sont-ils traités, s'ils sont recyclés. Ça ne paraît pas clair au quotidien.
 - J-L. ROLANT : C'est pourquoi, un des axes de travail est de mieux cartographier ce que l'on a pour répondre à ce genre de questions. J'entends que ça mérite un débat en amont et j'en prends note.
 - M. ZOUAOUI : Si tout le monde est d'accord, je préférerais remettre l'avis du CSE sur le projet d'engagement 2021 et les actions au mois prochain surtout que j'aimerais revenir sur une thématique dont je vous avais parlé il y a quelques mois concernant les RPS (Risques Psycho-Sociaux), les travailleurs isolés et en télétravail. J'aimerais que cela apparaisse et soit acté dans l'agenda de la CSSCT.
 - J-L. ROLANT : On va rajouter une ligne dans le plan d'actions 2021 et on le soumettra modifié le mois prochain.

Enquête :

- V. AMIANT : Une enquête sur les relations de travail hommes femmes est actuellement en cours de réalisation au sein de DALKIA et la question était de savoir si notre enquête serait bien accueillie, compte tenu de la similitude des sujets.
- M. ZOUAOUI : On s'est interrogé ensemble sur la temporalité de ces deux enquêtes. L'enquête EDF est ouverte aux deux sexes et notre enquête vise uniquement le personnel féminin. Cela pose la question de la pertinence de la présenter sur l'établissement Centre-ouest dans le même temps.

- *Le Président : L'enquête est déjà lancée et elle ne se limite pas à EDF. C'est une enquête inter-entreprises qui implique plusieurs grands groupes. Le contenu de cette enquête me semble très intéressant. Elle couvre un périmètre plus large que ce que nous avons construit en région. Je pense qu'il serait donc intéressant d'attendre les résultats de cette enquête avant d'en initier une nouvelle.*
- M. ZOUAOUI : On reporte donc la question à l'ordre du jour du mois prochain après avoir pris connaissance de l'enquête EDF et peaufiner notre enquête.
- S-A. BREUIL : L'enquête nationale, c'est plus une enquête sociologique alors que le but de l'enquête de la CSSCT est plutôt d'identifier les problèmes qui sont propres à Dalkia. Peut-être effectivement, ça vaut le coup d'attendre le résultat de l'enquête nationale pour recycler peut-être les travaux pointés sur les sujets qui peuvent poser un problème et sur lesquels nous, on peut avoir une action. L'idée, c'est d'avoir, suite à l'enquête de la CSSCT, une action ciblée sur de l'information ou de la sensibilisation vers nos personnels Dalkia. Les deux enquêtes ne se regroupent pas forcément au niveau des questions.

3) Information Covid : Protocoles sanitaires, nombre télétravailleurs, salariés vulnérables, attestation couvre-feu...

- J-L. ROLANT : Situation au 27/01/2021.

État des lieux : 4 cas positifs : 3 en Centre Val de Loire (1 en cours, hospitalisé en réanimation), 1 en Pays de Loire (1 en cours et 0 en Bretagne). 4 cas contacts « pro » suite au non-respect des règles (outillage commun sans nettoyage, pause commune 1h sans masque). Ce sont des attitudes qui enfrennent les règles de l'entreprise et qui doivent être clairement sanctionnées.

Activité partielle : 0 activité partielle « économique » et 0 transfert, 6 activités partielles « médicales », 13 aménagements de poste pour personnes vulnérables.

EPI : On a reçu 54 000 masques hier.

La dernière évolution à date, c'est le protocole national pour les entreprises : la possibilité offerte aux entreprises d'avoir une souplesse sur le télétravail en autorisant les salariés à venir 1 journée par semaine au bureau pour faciliter le lien social.

Masques : Les seuls autorisés sont les masques chirurgicaux.

Couvre-feu généralisé depuis le 18/01 à 18 h. La Société a généré les attestations.

Ce qui a évolué, ce sont les conditions d'indemnisation de l'activité partielle « économique ». On avait un accord qui était valable jusqu'au 31/12/2020 qui avait été prolongé jusqu'au 31/01/2021. Il y a eu une négociation la semaine dernière pour le faire évoluer à partir du 1^{er} février 2021.

- *Le Président : Un nouvel accord a été signé. Il fixe les conditions d'indemnisation des salariés mis activité partielle. Cet accord s'applique à compter du 1/2/2021. Les conditions d'indemnisation sont maintenues à 100 % du net, hors primes d'activité, sous conditions que deux conditions soient remplies. La première est que le taux d'indemnisation garanti par l'État reste inchangé, la seconde est que le nombre de bénéficiaires actuel ne soit pas dépassé. Il est de 56 salariés aujourd'hui. Pour pouvoir bénéficier de cette garantie de rémunération, les salariés concernés devront prendre trois jours de repos par mois. Si l'un ou l'autre de ces paramètres vient à changer, alors l'indemnité sera ramenée à 90 % du net, hors primes d'activité. Dans cette hypothèse, les salariés concernés devront poser 2 jours de repos par mois. Un suivi sera fait mensuellement pour voir comment évolue le nombre de bénéficiaires de l'activité partielle.*

- J-L. ROLANT :

Sur l'organisation générale du travail dans les bureaux, le télétravail reste la règle avec possibilité d'une journée par semaine en présentiel.

Le CODIR arbitre le maintien ou l'adaptation de certains RV de type formation, avec adaptation aux règles sanitaires.

Formations SMI/Référentiel et nouveaux embauchés : reprise en présentiel avec repas individuel.

Réunions :

Réunion contract managers, en distanciel le 7/01, partie en présentiel reportée en mars 2021

Les réunions de rentrée avec l'ensemble des équipes ont été maintenues (format réduit)

Réunions Top management maintenues en semi-présentiel

Journée propreté Acticampus est reportée en mars.

- *Le Président : Concernant le recours au télétravail, en dehors de la situation particulière créée par la crise sanitaire, celui-ci doit faire l'objet d'une validation préalable par le management. Ces journées de télétravail seront enregistrées dans nos outils de gestion des temps pour faciliter leur suivi.*
- J-L. ROLANT :

Arrêts de travail Covid : La gestion a été adaptée et simplifiée par la CPAM. Les salariés « testés positifs » et « cas contacts » qui ne peuvent pas télétravailler peuvent obtenir un arrêt de travail à la CPAM directement sur le site declare.ameli.fr à confirmer dans les 4 jours par un médecin. Cet arrêt doit s'accompagner d'une attestation sur l'honneur de ne pas pouvoir télétravailler.

Sont concernés uniquement les cas suivants qui doivent être validés par le manager concerné avant toute démarche :

- > Salarié testé positif (test PCR)
- > Salarié identifié cas contact par la CPAM
- > Salarié identifié cas contact sur le lieu de travail par sa hiérarchie, c'est à dire salarié sans masque :
 - ✓ ayant partagé le même lieu de vie que le cas confirmé ou probable.
 - ✓ Ayant eu un contact direct avec un cas, en face à face, à moins de 2 mètres, quelle que soit la durée. En revanche, des personnes croisées dans l'espace public de manière fugace, même en l'absence de port de masque, ne sont pas considérées comme des personnes contacts à risque.
 - ✓ Ayant prodigué ou reçu des actes d'hygiène ou de soins.
 - ✓ Ayant partagé un espace confiné pendant au moins 15 minutes consécutives ou cumulées sur 24 h avec un cas ou étant resté en face à face avec un cas durant plusieurs épisodes de toux ou d'éternuement.

Une note d'application sera diffusée auprès des managers dès lundi.

- V. AMIANT : À partir du moment où la CPAM envoie des documents au salarié soit parce qu'il a fait une déclaration sur ameli.fr, soit parce qu'il a été identifié par la S.S. comme cas contact, il doit impérativement transmettre ces documents aux assistantes RH pour qu'elles puissent s'assurer que le salarié est pris en charge par la CPAM, sinon elles sont obligées de retenir des jours de RTT ou autres.
- M. ZOUAOUI : Le test PCR est-il le seul qui est approuvé ? Donc pas de test antigénique ?
- J-L. ROLANT : Tout à fait. Je précise que cette procédure ne concerne que les salariés qui ne peuvent pas télétravailler, sauf difficultés particulières. Pour les personnes qui peuvent télétravailler et qui n'ont pas de symptôme aigu, c'est de se mettre 100 % en télétravail.
- B. PRIEUR : On a des informations d'interventions de travaux programmés oui pas dans des hôpitaux et dans des blocs opératoires. Dans le point « sécurité », on a l'impression qu'ils mettent en place les gestes barrières comme un technicien lambda en chaufferie. J'aimerais qu'on ait un peu plus de détail du protocole dans les hôpitaux. Il faudrait faire un rappel aux RCO pour qu'ils détaillent dans quelles conditions interviennent les salariés car ce ne sont pas de petites maintenances légères. On se doit d'être insistant pour protéger nos salariés dans les milieux hospitaliers.

V. AMIANT : Je vais demander, quand il y a des interventions programmées en CHU, qu'ils détaillent les mesures barrières et notamment l'identification du masque porté selon les interventions.

4) Y a-t-il des changements d'organisations au niveau de nos échanges avec CRC, planifications, phoning ?

- M. ZOUAOUI : J'ai posé cette question car j'ai été informé lors d'une réunion sur Nantes, qu'une nouvelle organisation va être mise en place. C'est une sorte de réinternalisation des appels de dépannages par le CRC. Ce dernier prendrait les appels et les enverrait directement aux techniciens concernés. C'est ce qui va être mis en place apparemment sur Nantes. C'est-à-dire que l'actuel planificateur actuellement planifie les dépannages avec les prises de RDV avec les clients ou usagers. Lorsqu'un tel changement d'organisation est dans les « tuyaux », je rappelle que le CSE doit en être informé.
- B. PRIEUR : Effectivement, hormis l'affaire de Nantes, on avait l'intention de porter la question à l'ordre du jour concernant les planifications. J'ai beaucoup de remontées de techniciens qui me disent que les dépannages qui arrivent le matin, peuvent les recevoir en fin d'après-midi vers 17 h et qu'ils peuvent se retrouver avec 8-9-10 dépannages entre 16 h et 18 h. Les techniciens pour régler le problème sont en train de donner leur numéro de portable professionnel à leurs clients. Il y a beaucoup d'attente pour contacter le CRC pour que les clients soient entendus. J'ai fait remonter au niveau national. Il commence à avoir un peu de tension sur le terrain à cause de cela. Il y a une dégradation par rapport à ce que l'on avait avant entre le dispatch et la planification.

- M. ZOUAOUI : Il y a des clients qui passent directement via leur espace client dédié pour signaler des pannes. Apparemment, le traitement de ces appels et le traitement des mails posent problème au niveau des priorisations. Le CRC traiterait les appels en direct plus rapidement alors que les mails sont traités avec du retard.
- J-L. ROLANT : En 2013, le programme Narval avait intégré la fonction de dispatcheur pour traiter uniquement les appels de dépannage afin d'éviter que ce soit les techniciens qui gèrent tout cela, cela avait été apprécié globalement partout.
Depuis, dans les évolutions de l'organisation de l'entreprise, parallèlement aux dispatcheurs, on avait des ordonnanceurs. Il y avait donc au moins 2 personnes qui avaient accès à l'agenda du technicien, qui ne se parlaient pas forcément et c'était un peu compliqué. S'est donc posée la question « peut-on faire autrement ? ». De là est née la réflexion sur le nouveau rôle de planificateur, c'est-à-dire quelqu'un qui a une vue d'ensemble de l'agenda et qui est à même de disposer de l'agenda du technicien et de l'ensemble des tâches qui lui sont affectées de manière aussi précise que possible.
Parallèlement à cela, il y a aussi une réflexion sur un certain nombre d'interventions non urgentes, qui émanent des occupants et qui passent par le Centre de Relations Clients (CRC). On s'est dit, le dispatcheur prend en charge toute la planification et le CRC ne fait que la boîte aux lettres ; il enregistre la demande. La réflexion qui est menée aujourd'hui pour essayer de mieux répartir les charges, et utiliser nos ressources au mieux de ce qu'elles sont capables de faire, c'est effectivement de faire traiter directement par le CRC les demandes qui ne nécessitent pas une analyse extrêmement poussée. C'est ce que l'on teste actuellement sur Méditerranée et qui va être testé en partie sur Nantes, de revenir un petit peu en arrière sur ce sujet et de laisser au CRC la possibilité de pré-planifier un certain nombre d'interventions non urgentes. Il n'y a pas de vérité établie absolue sur le sujet.
Vu qu'on a déplacé des charges vers les anciens dispatcheurs qui deviennent planificateurs, dans le même temps, la réflexion qui s'ouvre, c'est de peut-être de re déplacer une partie de la charge vers le CRC. En principe, avec les moyens informatiques actuels, le CRC est capable de faire une évaluation assez fine et d'avoir accès aux bonnes infos pour faire ce travail.
Il n'y a pas de changement majeur, il y a juste un test pour savoir comment on peut faire bouger les limites d'intervention du CRC d'une part et des planificateurs d'autre part.
- M. ZOUAOUI : C'est un peu plus tranché que cela. Pour ce cas, on a demandé au planificateur de prendre en charge en plus le poste d'approvisionneur, c'est-à-dire qu'on lui demande de gérer la planification de la maintenance et que le CRC gère la partie dépannage comme auparavant.
- J-L. ROLANT : C'est fini, les choses ont été mises au clair, on ne peut pas être à la fois planificateur et approvisionneur. Ce sont deux missions incompatibles.
- M. RAPHALEN : Les clients nous disent qu'ils n'arrivent plus à joindre le CRC,
- J-L. ROLANT : Nos clients qui ont accès au CRC en tant que professionnel ont accès à un numéro spécial Pro sur lequel aujourd'hui, quoique puissent en dire les uns et les autres, il y a des temps d'attente tout à fait normaux et très acceptables. De manière générale, pour tous nos clients, il faut rappeler sans cesse que dorénavant la bonne méthode pour demander une intervention, c'est l'espace client. Soyons porteur de cette nouvelle façon de faire.
Pour le reste, à de rares exceptions près, l'accès qu'on donne au CRC pour l'occupant d'un logement, c'est cadeau. On n'a pas d'obligation à donner un délai de réponse. Non pas que je dédaigne l'utilisateur final de nos services, mais ce n'est pas lui notre client. Cela fait partie du choix politique de l'entreprise qui correspond aussi à nos contraintes économiques.

5) Pôles d'astreintes: Point sur les changements de schémas d'organisations

- M. ZOUAOUI : Je demande de reporter ce point au mois prochain car le document ne nous a pas été transmis.

6) Informations concernant CAP DALKIA dont le projet managérial

- B. MORAS : En ce qui concerne le projet régional, il a été lancé début 2019 avec 3 grands objectifs : **santé-sécurité, performance économique et conquête rentable**, des chantiers qui ont un peu évolué dans le temps et des leviers d'action.
Concernant les leviers d'actions, sur 2019 et 2020, on a beaucoup travaillé le sujet des organisations. En fin 2020, on a adapté nos organisations des filières Commerce et DTGP et on a aussi renforcé nos organisations sur la partie travaux. Nos grands changements organisationnels sont désormais effectués et il nous paraît très important de travailler maintenant sur le levier du management.
Le levier numérique : il irrigue l'ensemble des chantiers. Enfin, concernant les coopérations, on a un bon niveau de coopération avec les filiales de spécialités, et avec EDF. On doit encore renforcer les coopérations entre les centres opérationnels et Climatelec.

Le focus 2021 sur nos leviers d'actions va être porté sur le management.

Enfin, on a réalisé un gros travail de communication pour montrer en quoi et comment nos différents chantiers se mettent en œuvre : dès septembre avec le Roadshow, le séminaire Codir en octobre, des réunions territoriales en novembre et décembre, qui se sont faites en parallèle avec les réunions de management dans chacun des Centres, le lancement des contract managers début janvier et puis fin janvier un séminaire Top Management ainsi que les réunions de rentrée dans les Centres opérationnels. Je pense qu'on a fait un travail de communication important, à la fois d'information descendante et de partage et il va falloir continuer et relayer toute l'année 2021.

- J-L. ROLANT : On a 3 chantiers principaux (approvisionnement, systèmes connectés et la maison numérique) et on a des leviers qui sont le projet managérial avec l'accompagnement des managers et les coopérations sur notre nouveau référentiel.

Derrière ces chantiers il y a d'une part des nouveaux outils qu'il faudra s'approprier avec les accompagnements nécessaires et d'autre part, des modes de fonctionnement qui évoluent et qu'il faudra adopter.

Sur l'approvisionnement, on a 3 axes de travail pour changer notre culture achats.

Le premier axe passe par de nouveaux comportements. Nous avons identifié 5 comportements à promouvoir :

- l'anticipation (arrêter de considérer que tout achat est urgent),
- la coopération entre ceux qui ont des besoins sur le terrain et la famille achat à travers un nouveau rôle,
- savoir faire une expression de besoin,
- une meilleure utilisation de nos catalogues,
- savoir mesurer nos achats et nos actions avec un tableau de bord adapté.

Le 2ème axe, c'est une nouvelle organisation avec le nouveau rôle d'approvisionneur local, qui sera là en particulier pour faciliter le lien entre le monde des achats et le monde des opérations

Le 3ème axe de travail, c'est d'appuyer cette transformation sur un nouvel outil d'approvisionnement disponible en mobilité, qui est en cours de développement et qui sera déployé à partir du deuxième trimestre.

Il y a deux enjeux derrière ce chantier, le premier, financier (acheter mieux, moins cher) et le second, c'est une évolution des rôles des uns et des autres (donner plus d'autonomie aux techniciens pour en particulier décharger les managers), donc mieux responsabiliser nos techniciens et mieux libérer nos managers.

On a positionné 6 postes d'approvisionneurs dans la région. Leurs missions sont d'accompagner la transformation de la culture achat dans les centres. Ils sont les garants des approvisionnements hors catalogue et de la gestion des expressions de besoin des techniciens, dans le respect de la politique Achat Groupe. Ils recherchent l'optimisation des coûts à qualité et délais maîtrisés.

Deuxième chantier majeur de l'année, c'est la **maison numérique** (transformation de nos outils de pilotage des opérations). Elle recouvre l'ensemble des outils d'aujourd'hui ou à venir qui nous permettront à terme, de tenir la promesse faite à nos techniciens, à savoir que, hormis le geste technique, 100 % de ce que fera un technicien demain, sera numérique (reporting, traçabilité).

C'est la **nouvelle suite applicative du diffus** venant remplacer les applications actuelles : la nouvelle *GMAO Orion* remplace la *GMAO Sigma* pour programmer les activités, l'outil de planification *Tempo V2* remplace *Dispatch* qui permet aux planificateurs de positionner et d'organiser l'activité des techniciens. *Consigne* et *Tempo V1*, le nouvel assistant de mobilité *D@c Tec* remplace l'outil *Hold* pour la description des activités.

Elle concerne toutes les populations du diffus (assistante d'exploitation, manager, technicien) avec **2 nouveaux rôles : l'intégrateur d'affaire analyste et le planificateur.**

Ce qui change pour le technicien : des comptes rendus 100 % numérisés (la Frep, les Cerfa, les relevés de température, les contrôles de combustion), un seul planning de RDV avec toutes les activités, l'historique des actions sur les sites, le partage des informations sur les sites grâce à *D@c Tec*.

L'intégration de ces outils vise à permettre une mise en visibilité totale et au fil de l'eau de l'ensemble des activités décrites par les techniciens. Cette visibilité se fait en interne vis-à-vis du manager via *D@c Board* et vers le client à travers l'Espace client.

Dans un deuxième temps, le carnet de chaufferie qui est aujourd'hui papier deviendra également entièrement numérique.

Ce qui change pour le manager : un accès à toutes les opérations au fil de l'eau grâce à *D@c Board*.

Ce qui change pour le client : un enrichissement de la visibilité sur les prestations réalisées par Dalkia, mise à jour au fil de l'eau et accompagnée de tous les supports utiles (formulaires Cerfa, devis...).

Cette maison numérique est en test aujourd'hui en particulier sur le département 28. Ils ont démarré le 25 novembre et sont en tests jusqu'à fin mars.

Pour mettre en œuvre cette Maison Numérique, nous avons créé un nouveau rôle d'**intégrateur d'affaire analyste**, ils ont en particulier la tâche de modéliser dans *ORION* des programmes d'entretien et de maintenance.

Autre nouveau rôle, le **planificateur**. Le but est d'avoir une seule personne qui positionne les RDV dans l'agenda de chacun des techniciens, en accord et en étroite collaboration avec le manager, avec un échange régulier avec les techniciens.

Le 3ème volet des chantiers importants, c'est les **Systèmes Connectés**. On a 4 objectifs essentiels :

- > des données plus riches et plus fiables pour nos clients et pour nos DESC
- > des informations et les outils pour mieux exploiter et conduire les installations
- > éviter des déplacements à faible valeur
- > des perspectives commerciales, des nouvelles offres et services pour nos clients.

3 projets dans ce chantier qui s'étalera sur plusieurs années :

- > systématiser la télé relève des compteurs
- > industrialiser le déploiement des objets connectés
- > développer la télégestion.

Tel qu'il est prévu par l'entreprise, le déploiement de C@p Appro et de la Maison Numérique/ Programme maintenance est organisé par vagues sur toute l'année 2021.

Pour les Systèmes Connectés et plus spécifiquement la télé relève, on est plus sur un déploiement au fil de l'eau.

- > En ce qui concerne **Cap Appro** on a 3 vagues principales qui sont prévues. Une première vague qui concernerait le centre pilote du 28-45 et du 44. 4 centres seraient déployés au mois de mai et 2 centres opérationnels plutôt à la rentrée de septembre.
- > Pour le **programme maintenance**, il y a 6 vagues de prévues. Ce sera par paire de centres. 2ème trimestre 2021, vague 1 : 28-41 et 53-72, vague 3 : 44 et 29-56. 4ème trimestre 2021, vague 4 : 22-35 et 49-85, vague 6 : 18-36-41 et 37.

Les centres CRE et ECB ne sont pas concernés.

Pour conduire ces transformations, nous avons souhaité accompagner nos managers à travers un **Projet managérial régional** qui s'inscrit dans le programme national « Managers au cœur ».

Ce projet managérial concerne :

- > L'ensemble des managers : CODIR, N-1 du Codir, managers ou cadres, RRH et les managers de première ligne.
- > Les managés.

C'est piloté par un groupe CODIR au niveau de la région (G. Coupeau, D. Freulon, P. Gorce, JL. Rolant) et nous sommes accompagnés par un partenaire dont la spécialité est le coaching AP Partners dont la société a déjà accompagné les managers de la région Centre Est, Sud-Ouest et Méditerranée.

Ce projet est constitué d'un cycle d'accompagnement de 5 jours bloqués sur 6 mois, en plusieurs étapes :

- > un questionnaire 360° initial
 - > un 1^{er} séminaire de lancement
 - > un module d'entraînement
 - > un module de formation sur les compétences qu'il faut acquérir pour mieux manager
 - > un questionnaire 360° au bout de 6-8 mois
 - > un REX entre collègues.
- *Le Président : Ces formations, je le rappelle n'auront pas d'impact sur la construction de notre plan de formation. Ces actions de formation seront conduites, sans compensation sur d'autres actions de formation.*
 - C. MARCHAND : Est-ce qu'il y a aussi dans ce coaching individuel un travail psychologique pour que le manager soit mieux armé ?
 - *Le Président : Le coaching individuel, part des résultats acquis à l'issue de questionnaires dits 360. Donc, il s'appuie sur une analyse individuelle construite à partir des feedbacks de leurs n-1, de leurs pairs et de leur hiérarchie. Ces feedbacks sont l'occasion d'un travail de fond pour permettre l'élaboration de plans de progrès*
 - B. PRIEUR : Notre Présidente, Sylvie Jehanno, s'est engagée sur toutes ces mesures pour que l'on ne loupe pas la page d'accompagnement des techniciens, car tous les techniciens ne vont pas être égaux sur cette transformation numérique. On a une partie de nos techniciens qui ont de vraies compétences et un savoir-faire technique, manuel et intellectuel mais qui n'ont peut-être pas cet instinct intuitif de la manipulation des outils numériques au quotidien.

Pour certains, je pense que le smartphone sera trop limité pour eux et qu'il faudra les équiper de tablette ou autre produit parce que autant il y a une génération qui sait manipuler le smartphone autant pour l'autre génération, il va falloir peut-être un accompagnement. Il faut aussi faire comprendre à nos managers que tous les techniciens ne vont peut-être pas être sur la même réactivité.

- *Le Président : Ce n'est pas qu'un problème technique. Effectivement, il y a des solutions techniques que nous apporte la DSIN mais c'est aussi un vrai projet d'accompagnement. Il doit passer par le management avec l'appui de toutes les Directions et notamment celle de la transformation.*

7) Informations économique et commerciale

Information économique :

- B. MORAS : Notre performance économique est en 2020 inférieure à nos attentes, du fait d'événements exceptionnels et tout particulièrement la crise Covid. Si l'on neutralise les impacts de cette crise, les résultats sont encourageants et en progression significative par rapport à 2019.

Les variations positives sont en particulier notables en matière de maîtrise de la sinistralité, de maîtrise des dépenses de fonctionnement et de production des certificats d'économie d'énergie. Il nous faut continuer dans cette voie.

Nous avons des marges de progrès certaines : le P6 doit évoluer à la hauteur des efforts que nous avons consentis et nous avons encore des progrès à réaliser dans la maîtrise des dépenses P2/P3 (dont le pointage des heures, le suivi pluriannuel des dépenses P3, l'installation de systèmes connectés vont monter en puissance). Enfin, notre dynamique commerciale et la recherche permanente de l'amélioration des marges de nos contrats, en inter-filières, doivent continuer également à l'atteinte d'un niveau de performance en adéquation avec notre potentiel.

- B. PRIEUR : Nous avons une perte de chiffre d'affaires, cette perte est-elle englobée par rapport au P6 que nous n'avons pas réalisé ?
- B. MORAS : Ce n'est pas le facteur explicatif. Le Chiffre d'affaires est très sensible aux effets prix, en particulier le prix du gaz. Ça ne joue pas significativement sur les marges mais ça joue beaucoup sur le chiffre d'affaires. Le prix du gaz a été historiquement bas en 2020 et on a donc une fluctuation très forte du chiffre d'affaires sans que forcément ça ait un impact important sur les comptes.

Information commerciale :

En 2020, on a mobilisé nos commerciaux sur la marge brute. On a une marge brute en léger retrait par rapport aux objectifs mais si on additionne la marge travaux de nos offres globales, qui impacte positivement nos comptes, l'objectif est atteint. Conformément à ce que l'on avait demandé à nos commerciaux, la marge a nettement progressé grâce aux évolutions de nos contrats et grâce au taux de renouvellement qui est important.

On peut citer quelques succès significatifs de notre stratégie commerciale :

Affaires nouvelles : Tours (Université et bâtiments communaux), Châteaudun (centre commercial), Ancenis (Terrena et les centres aquatiques), St Brieuc (piscines), Quimper (clinique), Le Grand Lucé (réseau de chaleur), La Roche/Yon (complexe sportif).

Les évolutions : Orléans (Socos), Tours (Sanitas, Grenon, Hallebardier), Région Pays de la Loire (Société Générale, Socotec, Résidence Daudet, Cliniques Nantaises).

Les renouvellements : La Chevrolière (Armor), Tours (bâtiments communaux), Orléans (CHRO), Baugy (ERBC), Nantes (Hôtel de région).

Axes de travail pour 2021 :

- > Anticiper et travailler le renouvellement de nos gros contrats arrivant à échéance.
- > Remplir le pipe des affaires grâce à une prospection active.
- > Concrétiser des gros dossiers.
- > Consolider les ressources (recrutements) pour que le Commerce puisse contribuer pleinement aux résultats de la région.

8) Situation de l'emploi, Centre par Centre : effectif CDI, CDD, intérim et PAP.

8.1 - Situation de l'emploi, centre par centre, en précisant la nature des départs et des embauches.

- V. AMIANT : Au 31 DÉCEMBRE 2020, nous étions **902 salariés** sur la région Centre-Ouest :

CENTRE OPÉRATIONNEL LOIRE ATLANTIQUE – DLA : 102

Constant

CENTRE OPÉRATIONNEL COTES ARMOR - ILLE & VILAINE – DZISZ : 74

+ 1 personne

+1 CDI - AM

<u>CENTRE OPÉRATIONNEL VENDÉE - MAINE ET LOIRE – DZIVK</u> : 81	- 2 personnes
-1 CDD – AM	
-1 CDI	
<u>CENTRE OPÉRATIONNEL FINISTÈRE - MORBIHAN – DZIVS</u> : 61	+ 1 personne
+1 CDD –AM	
+1 CDI – AM	
-1 CDI – AM -DEMISSION	
<u>CENTRE OPÉRATIONNEL LOIRET – DVA</u> : 127	Constant
+1 CDI – AM	
-1 CDI – AM – MUTATION IDF	
<u>CONCENTRATIONS – BIOMASSE – DZJTE</u> : 45	+ 1 personne
+1 CDI -AM	
-1 CDI- AM	
+1 CDI – AM	
<u>CENTRE OPÉRATIONNEL INDRE - CHER – DZIWI</u> : 41	Constant
<u>CENTRE OPÉRATIONNEL INDRE ET LOIRE – LOIR ET CHER - DTJ</u> : 95	+1 personne
+1 CDI – AM	
+1 CDI CADRE	
-1 CDI –AM	
<u>CENTRE OPÉRATIONNEL SARTHE MAYENNE - DZIPH</u> : 60	-1 personne
-1 CDI – AM	
<u>NOUVELLES ACTIVITÉS - DZJHZ</u> : 23	Constant
<u>DIRECTION RÉGIONALE - TOURS - DLS</u> : 193	Constant
Nature des CDD : 1 pour Surcroît	

8.2 - Nature précise sur les contrats CDD, ainsi que des contrats intérim

- V. AMIANT : 14 personnes en intérim sur le mois de décembre : 5 pour remplacement et 7 pour surcroît et 2 en attente de la prise de poste

INTÉRIM - Éléments DÉCEMBRE 2020

DLA - LOIRE ATLANTIQUE	
DLGA	1 INTÉRIMAIRE POUR SURCROÎT
DLGB	1 INTÉRIMAIRE POUR REMPLACEMENT
DTJ - UE 37 – 41	
DLHEA	1 INTÉRIMAIRE POUR SURCROÎT
DLHES	1 INTÉRIMAIRE POUR ATTENTE PRISE DE POSTE
DVBC	1 INTÉRIMAIRE POUR REMPLACEMENT
DZISZ - CÔTES ARMOR - ILLE & VILAINE	
DLGLU	1 INTÉRIMAIRE POUR SURCROÎT
DZIVK - VENDÉE - MAINE ET LOIRE	
DLHRB	1 INTÉRIMAIRE POUR SURCROÎT
DLHRA	1 INTÉRIMAIRE POUR SURCROÎT
DZIVS - FINISTÈRE – MORBIHAN	
DLGT	1 INTÉRIMAIRE POUR ATTENDANT PRISE DE POSTE
DLGT	1 INTÉRIMAIRE POUR POUR SURCROÎT
DVA - LOIRET	
DVABC	1 INTÉRIMAIRE POUR RENFORT
DVBU	1 INTÉRIMAIRE POUR REMPLACEMENT
DZIPH - SARTHE – MAYENNE	

Néant

DZJTE CENTRE CRE

Néant

DZIWI - INDRE – CHER

DVBIA 1 INTÉRIMAIRE POUR REMPLACEMENT

DZJHZ - NOUVELLES ACTIVITÉS

Néant

DLS - DIRECTION RÉGIONAL

DZJTA 1 INTÉRIMAIRE POUR REMPLACEMENT

8.3 - Point sur les postes à pourvoir, centre par centre

POSTES OUVERTS AU 28 / 01 / 2021		
CENTRE	POSTE	TOTAL
COA : LOIRE ATLANTIQUE	Technicien d'exploitation	1
		1
COF : SARTHE MAYENNE	Technicien d'exploitation	1
		1
COC : INDRE-ET-LOIRE - LOIR-ET-CHER	Frigoriste	1
	Technicien d'exploitation	1
		1
COO : COGÉNÉRATIONS BIOMASSE	Chef de quart	1
		1
	Responsable de conduite	1
COG : CÔTE ARMOR – ILLE ET VILAINE	Technicien d'exploitation	1
		1
COH : VENDÉE – MAINE ET LOIRE	Technicien d'exploitation	1
COI : FINISTÈRE – MORBIHAN	Technicien de maintenance	1
	Chargé de travaux	1
COS : DIRECTION ET SUPPORT UO	Chargé de clientèle	1
	Chargé d'affaires	1
	Chef de projet développement	1
		1
		1
	Ingénieur études	1
1		
Directeur d'agence commerciale	1	

COD : LOIRET – EURE-ET-LOIR	Technicien de maintenance	1
	Technicien d'exploitation	1
		1
		1
		1
		1
		1
		1
		1
	Responsable de site	1
Technicien de quart CHRO	1	
Chargé d'affaires travaux	1	
Assistant chargé d'affaires travaux	1	
TOTAL		36

9) Bilan heures excédentaires, SIU et RTT

- M. ZOUAOUI : On a eu le tableau récapitulant les différents compteurs. Pas de questions particulières.

10) Information concernant des interventions programmées sur :

- CH René PLEVEN du 4 au 8 janvier 2021

Nettoyage des réseaux de ventilation des blocs opératoires par notre sous-traitant HEB que nous devons accompagner pour effectuer les consignations et déconsignations des CTA et ajuster si nécessaire, les paramètres après nettoyage, pour assurer une reprise d'activité conforme à la réglementation.

- OVOTEAM le 9 janvier 2021

Intervention en urgence pour la réparation d'une micro fuite de gaz sur la chaudière vapeur. Nous avons profité de cet arrêt technique programmé en urgence pour effectuer la réparation de fuite sur cette même chaudière et le remplacement de disjoncteur moteur sur les aéro-réfrigérants.

- CHU St Jacques le 10 janvier 2021

Suivi et accompagnement prestataire : remplacement filtres absolus salle blanche. 1 récupération sera prise dans la semaine des travaux et le lundi 11/01 est non travaillé.

- SANDERS le 23 janvier 2021

Maintenance et entretien des cellules hautes tension associés à la sté CLIMATELEC. Le repos a été pris semaine 03.

- CLINIQUE Cesson le 27 janvier 2021

Remplacement des filtres absolus suivant du test d'intégrité. Récupération d'heures mercredi après-midi et reprise du travail le jeudi 28 à 13 h 30.

- Interventions régulières le samedi matin sur le CHM

Nettoyage des grilles de ventilation dans les secteurs inoccupés le week end. Le technicien intervenant le samedi matin ne travaillera pas le mercredi précédent de 14 h 00 à 17 h 45.

- Réorganisation du centre opérationnel DTJ

Deux modifications sont mises en œuvre :

- Réaffectation des Bureaux dans les locaux de la Riche : l'objectif étant de réunir l'ensemble des responsables d'exploitation avec le pôle assistanat et le service commercial au 1er étage, les planificateurs avec l'intégratrice d'affaire et le service travaux ont été rassemblés au rez-de-chaussée. La mise en place a été faite le 01/01/2021.

- **Secteur DZJVN** : pour rappel, ce secteur est une partie de l'ex secteur DLHA, sa dénomination est DZJVN« RCU Sud Cher » (Joué les Tours). Maintenant que nous avons la certitude de la bonne mise en place dans les outils de cette nouvelle entité, le pôle SIU existant en DLHA concernant uniquement le RCU de Joué les Tours, va basculer définitivement en DZJVN sans aucune modification de périmètre clients et techniciens dans celui-ci.

- Changement d'organisation d'astreinte du secteur DVBJ

Après analyse des sorties (2 h5 0 par semaine pour une durée totale de 216 h), ils passeront en sorties exceptionnelles le 4 février 2021.

- M. ZOUAOUI : Quelques interrogations sur les détails des travaux programmés concernant les interventions en milieu hospitalier ainsi que les délais de prévenance.
- *Le Président* : On a noté qu'il faut avoir des fiches d'informations plus précises sur les mesures de sécurité et notamment en milieu hospitalier.

11) Organigrammes DALKIA Centre-Ouest

- M. ZOUAOUI : Nous n'avons pas les fonctions des salariés, est-ce possible de l'avoir ?
- V. AMIANT : Non. Cela change tout le temps. C'est déjà extrêmement compliqué d'avoir la mise à jour des organigrammes.
- M. ZOUAOUI : Il nous manque l'organigramme des filières achat et juridique qui sont maintenant rattachées au siège.
- *Le Président* : On pourra vous donner une liste de salariés mais pas un organigramme.

12) Information CSE : Modification du jour de la permanence téléphonique et mise en ligne règlement ASC 2021

- M. ZOUAOUI : Nous avons mis à jour le règlement des Activités Sociales et Culturelles qui va être diffusé dès lundi. Modification du jour de permanence téléphonique, il sera dorénavant le mercredi de 9 H 30 à 12 H et de 14 H à 17 H 30.

13) Validation de la nomination d'un membre de la CSSCT

- V. AMIANT : Après avis du Siège, pour la CSSCT, il faut 3 titulaires du CSE, 3 suppléants et 3 RP. La proposition de nomination de M. Deniau en tant que membre de la CSSCT n'est pas possible car M. Deniau qui était suppléant est passé titulaire après le départ de M. Perdriaud et comme M. Darmet a pris le mandat de M. Le Rousseau en tant que titulaire, nous avons donc nos 3 titulaires. Nous ne pouvons donc pas accepter la nomination de M. Deniau à la CSSCT, mais nous vous proposons, tant que M. Darmet est absent, de convoquer M. Deniau à la CSSCT.
- B. PRIEUR : Il faut aussi être dans l'esprit de l'accord. M. Deniau a été élu par les électeurs en tant que suppléant et en ce sens, on doit respecter ce vote. Il devient titulaire pour une conséquence, parce que si cela avait été l'inverse, s'il avait été nommé à l'époque suppléant avec une mission CSSCT, il n'aurait pas perdu son mandat s'il était passé titulaire pour x raison que ce soit.
- *Le Président* : Je pense que nous aurons des mouvements d'effectifs qui permettront de revenir à l'organisation définie dans nos accords d'entreprise. Je précise donc que cette situation transitoire ne saurait être créatrice de droit. Nous la validons dans l'attente de cette régularisation qui nous permettra de revenir dans le contenu des accords de l'entreprise.

14) Questions diverses

Date des réunions des représentants du personnel :

- V. AMIANT : Mercredi 17/02/2021 (en visio)
Jeudi 22/04/2021 (en visio ?)
Jeudi 10/06/2021
Jeudi 26/08/2021
Mardi 21/10/2021
Jeudi 9/12/2021.

Heures de délégations :

- V. AMIANT : Les heures de délégations ne remontent pas et ne sont pas saisies par les représentants du personnel. Je rappelle donc qu'elles doivent être envoyées tous les mois au service paie. Vous devez justifier vos absences en délégation dès maintenant et avec *Dactivity* tout devra être précisé.

Référent harcèlement :

- M. ZOUAOUI : Avez-vous des nouvelles concernant la désignation et du rôle du référent harcèlement ?
- Le Président : Non. Il est très probable que c'est à votre niveau que vous aurez des nouvelles car vous siégez dans les instances nationales dans lesquelles nous ne siégeons pas.

La séance est levée à 12 h.

PROCHAINES RÉUNIONS

Le 26 février 2021

Le 26 mars 2021

Le 30 avril 2021

Le 28 mai 2021

Le 30 juin 2021