

APPROUVÉ
pour affichage immédiat

COMITÉ D'ÉTABLISSEMENT

PROCÈS-VERBAL de la RÉUNION du 28 juillet 2017

N° 8

TITULAIRES

/

1er Collège

/

SUPPLEANTS

Mr PERDRIAUD

1er Collège

UNSA

TITULAIRES

Mr LAVENANT
Mr PRIEUR
Mme LE PENNUEN
Mr PEREIRA
Mme DAHYOT

2ème Collège

CFDT
CFDT
CGT
UNSA
CFE-CGC

SUPPLEANTS

Mme BOURDILLEL

2ème Collège

CFE-CGC

TITULAIRES

Mr MARCHAND

3ème Collège

CFE-CGC

SUPPLEANTS

Mr FELIERS

3ème Collège

CFE-CGC

LES REPRESENTANTS SYNDICAUX :

Mr ZOUAOUI

Représentant Syndical

CFDT

ABSENTS EXCUSES :

TITULAIRES

Mr BOUNDAOUI

1er Collège

UNSA

SUPPLEANTS

/

1er Collège

/

TITULAIRES

/

2ème Collège

/

SUPPLEANTS

Mme BINET
Mr MEERSCHOUT
Mr GOURIER

2ème Collège

CFDT
CGT
UNSA

TITULAIRES

/

3ème Collège

/

SUPPLEANTS

/

3ème Collège

/

LES REPRESENTANTS SYNDICAUX :

Mr CHEVIET

Représentant Syndical

CFE-CGC

Mr NADEAUD

Représentant Syndical

UNSA

Mr LE ROUSSEAU

Représentante Syndicale

CGT

7 votants

Monsieur BOUNDAOUI absent est remplacé par Monsieur PERDRIAUD

1 – Approbation du PV de la réunion du 30 juin 2017

- A. PEREIRA : Pour le PV de réunion du 30 juin 2017
⇒ Pour : 7
Sous réserve des modifications

2 – Point sur l'emploi

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

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

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

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

- E. MAIRE : Au 30 juin, nous étions 913 salariés sur la région CENTRE OUEST :
 - ⇒ Centre Opérationnel Bretagne – Pays de la Loire DLA : 348 personnes à fin juin, soit moins 3 personnes
Plus 1 CDD, moins 1 fin de CDD, moins 1 démission, moins 2 fins de stage conventionné
CDD à fin juin : 9 pour accroissement temporaire d'activité et 2 pour remplacement.
 - ⇒ Centre Opérationnel Beauce Berry Val de Loire DVA : 197 personnes à fin juin, soit moins 1 personne
Moins 1 démission
CDD à fin juin : 1 pour accroissement temporaire d'activité et 1 pour remplacement.
 - ⇒ Centre Opérationnel Indre & Loire DTJ : 91 personnes à fin juin, soit moins 1 personne
Moins 1 départ à la retraite.
 - ⇒ Centre Opérationnel Sarthe Mayenne DZIPV : 68 personnes à fin juin ; effectif constant
Pas de mouvement
CDD à fin mai : 1 pour accroissement temporaire d'activité.
 - ⇒ Direction régionale DLS : 209 personnes à fin juin, soit moins 1 personne
Plus 2 CDD, moins 1 fin de CDD, moins 1 démission, moins 1 fin de stage conventionné
CDD à fin juin : 3 pour accroissement temporaire d'activité et 1 pour remplacement.

- B. PRIEUR : On a toujours des petits décalages entre la note de synthèse et les effectifs réels. Exemple : DLS : on nous dit une démission, mais quelqu'un comme Rodolphe GASPARD, qui est parti au 30 juin, n'y apparaît pas.
- E. MAIRE : Il était encore là à la fin du mois.
- B. PRIEUR : On avait dit que l'on décalait et il était prévu que l'on ait les effectifs réels au 30.
- E. MAIRE : Ce sont les effectifs au 30 juin et au 30 juin, Rodolphe GASPARD faisait encore partie des effectifs. Il sort le 1^{er} juillet. Par contre, vous verrez son départ sur les effectifs de juillet.

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

- E. MAIRE : Au 30 juin, 17 postes à pourvoir sur la région.

⇒ DLA : 4 postes, dont 1 frigoriste pour le CHU d'Angers – 1 frigoriste sur l'Ile Longue – 1 technicien sur le tertiaire 44 – 1 technicien d'exploitation sur industrie 44.
Par rapport au mois dernier, cela nous en fait 3 de moins. Les postes qui étaient à pourvoir ont été pourvus par des alternants.
- C. MARCHAND : Concernant les alternants : ils bénéficient parfois et prioritairement des PAP car ce sont des personnes qui sont déjà connues. Est-ce systématiquement un début d'embauche en CDD ou est-ce qu'il y a un CDI ?
- *Le Président : Ils sont le plus souvent recrutés en CDI sur des postes pérennes, et en CDD, lorsque cela n'est pas le cas, ou lorsque nous demeurons dans l'attente d'une décision de renouvellement ou de gain d'affaires.
Le second semestre 2017, devrait nous permettre d'y voir plus clair sur le gain de certaines affaires. Si l'issue de ces consultations, il est positif pour Dalkia, cela ouvrira de nouvelles opportunités de postes en CDI pour nos alternants.*
- C. MARCHAND : Il faut mesurer la prise de risque d'un démarrage de carrière pour ce genre de salariés parce qu'ils peuvent se dire que finalement je vais aller à la concurrence en CDI et finalement on gâche l'investissement de l'entreprise.
- *Le Président : Ils sont finalement peu nombreux à nous quitter pour ce motif, dès lors que nous nous employons à sécuriser leur parcours, la plupart des CDD débouchant tout de même sur des CDI. Ceux qui nous quittent le font le plus souvent pour des contraintes de mobilité géographique.*

- E. MAIRE :
 - ⇒ DLS : 7 postes dont 1 chargé de clientèle sur Bourges - 1 chargé de clientèle sur Chartres – 1 diéséliste CNPE – 1 technicien d’exploitation – 1 chargé d’exploitation – 1 chargé de communication – 1 directeur d’agence commerciale – 1 correspondant QHSE.
 - ⇒ DTJ : 1 poste dont 1 technicien d’exploitation.
 - ⇒ DVA : 4 postes dont 1 frigoriste à Dreux – 1 frigoriste à Montargis – 1 technicien d’exploitation sur Bonneval – 1 assistante d’exploitation sur Orléans.
 - ⇒ DZIPH : 1 poste dont 1 technicien d’exploitation à Laval.
- B. PRIEUR : Nos alternants ont-ils tous eu une proposition de travail ?
- *Le Président : Non, pas tous, mais c’est en cours. Nous ferons le point à la rentrée. Notre objectif reste d’en intégrer au moins 70 %.*
- C. MARCHAND : L’intérêt est d’en faire des experts. On pourrait avoir des frigoristes qui ne feraient que du frigoriste. Est-ce que c’est possible pour DALKIA ?
- *Le Président : Sur certains sites, ils pourront développer certaines technicités, et pourquoi pas à terme une ou des expertises, mais pour l’essentiel, nos techniciens ont des profils plutôt généralistes.*
- A. PEREIRA : Nos alternants n’ont pas une formation en tant que frigoriste.
- C. MARCHAND : Ils vont perdre en technicité.
- *Le Président : Cela n’est pas exact. Je pense au contraire que nous devons être fiers de notre technicité. D’ailleurs nos enquêtes clients plébiscitent notre technicité, beaucoup moins notre capacité à apporter du conseil ou à traiter leurs réclamations. Enfin, notre cœur de métier, c’est le multi technique, et c’est aussi la réalité de nos marchés. Le métier de DALKIA, pour le plus grand nombre de nos techniciens, n’est pas un métier d’expertise, mais un métier où l’on prend en charge de la multi activité. Les métiers de DALKIA sont en train de se transformer, nous devons demain nous professionnaliser dans le management de la relation client, être plus en capacité d’apporter de l’information à nos clients, du conseil. Etre plus réactifs en nous appuyant sur des outils numériques plus performants. Il nous faudra repenser notre vision de ce qui doit ou non être fait, où sont nos priorités, et bien entendu il faudra pour cela accompagner non seulement le management mais aussi l’ensemble de nos équipes.*
- M. ZOUAOUI : Ces postes où l’on touche à tout, à la multi technicité, etc. Sur mon secteur, sur nos clients, si un gars a fait du multi technique, il ne va pas s’occuper du froid. Ce sera un frigoriste, mais s’il y a un problème sur une climatisation, on appelle un frigoriste.

- *Le Président : De là à dire que nous formons des experts en froid, il y a quand même de la marge. Restons modestes, mais fiers de ce que nous savons faire.*
- A. PEREIRA : Notre métier de base, n'est pas celui d'installateur, nous sommes des maintenanciers en frigorie. Et nos jeunes collègues alternants qui sortent de nos écoles, ont la possibilité, avec Infinity, de pouvoir s'évaluer pour continuer à se perfectionner.
- *Le Président : Nos marchés évoluent, car les attentes de nos clients se transforment.*
- B. PRIEUR : En règle générale, on a beaucoup de techniciens qui ont du potentiel et qui souhaitent évoluer.
- *Le Président : Je rappelle que la reconnaissance de cette technicité se lit aujourd'hui dans nos organisations. Le collègue ouvrier est devenu très restreint, et la majorité de nos collègues sont aujourd'hui en statut maîtrise.*
- B. PRIEUR : On a intérêt à être bon car on aura des vraies propositions en matière d'économie d'énergie. On aura besoin d'ingénierie et des techniciens pour effectuer les demandes de nos clients, et si on ne le fait pas, nos concurrents le feront.
- C. MARCHAND : Quelle est la partie de l'ACR dans cet objectif Ouessant ? Est-ce qu'il y a des objectifs complémentaires demandés ?
- *Le Président : L'objectif de l'ACR reste d'améliorer la satisfaction des clients middle market pour pouvoir les fidéliser et ennoblir nos contrats, en gérant cette relation commerciale à distance, mais avec des objectifs d'efficacité, et de qualité de service que nous ne pouvons pas obtenir dans une logique de pur BtoB.*

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

- A. MAIRE : A fin juin, 5 intérimaires, dont 1 pour remplacement et 4 pour accroissement temporaire d'activité :
 - ⇒ DLA : 1 pour surcroît
 - ⇒ DVA : 1 pour remplacement et 3 pour surcroît.

3 – Information économique trimestrielle et semestrielle

- *Le Président : S'agissant de nos performances commerciales, les pourcentages de réalisation sont comparables avec ceux qui vous ont été communiqués la dernière fois. Nous sommes à date à 35 % de réalisation de nos objectifs en chiffre d'affaires et à 53 % de nos objectifs de marge. Les principaux enjeux de renouvellement sur lesquels nous étions en risque, sont désormais derrière nous.
Nous sommes donc raisonnablement confiants sur la prévision de clôture commerciale. Le deuxième semestre sera plus orienté sur la croissance, donc sur des affaires nouvelles.*

Affaires significatives : Affaires nouvelles de plus des 100 k€ :

Le réseau de chaleur d'Issoudun – Plastic Omnium Ouest – Centre Hospitalier de Châteaudun.

Renouvellements gagnés avec des impacts de chiffres d'affaires significatifs :

Bâtiments communaux et la piscine d'Avrillé (pour 8 ans – la durée moyenne de nos contrats est de 7 ans).

Pontchailloux pour 5 ans.

Affaires perdues :

Ministère des affaires étrangères à Nantes (- 2.500 heures).

SCAR Nantes.

Evolutions à la hausse :

Réseau de chaleur de Blois

Avenant sur Synergie

BNP PARIBAS (jusqu'à fin 2018).

Résiliations :

GRETA de Loire Atlantique (29 k€) – C'est la plus grosse affaire résiliée.

D'autres projets sont à venir : une cogénération dans le 37.

Nous avons par ailleurs des enjeux importants avec le parc des centrales nucléaires (700 k€ par centrale) – Nouvelles Cliniques Nantaises – Hôpital de Sant Amand – Allianz, contrat national – Crédit Agricole – Banque de France...

Toutes ces cibles commerciales représentent des enjeux significatifs en termes d'emplois.

Enfin nous préparons également certaines échéances 2018 : Tours Ouest – Réseau de Vitré – Renouvellement de Brest.

Donc, il y a de très bonnes opportunités devant nous.

Trajectoire budgétaire :

Objectif de cette année : nous sommes en avance sur nos objectifs budgétaires exprimés en chiffre d'affaires (144/135,5 millions d'euros à fin juin), mais légèrement en retrait sur notre Ebitda. L'atteinte de nos objectifs d'Ebitda à la clôture reste accessible moyennant la stricte application de nos plans d'actions.

- *B. PRIEUR : On a un peu d'inquiétude sur l'opérationnel. On reproche ou ils se sentent très concernés, mais on a des affaires et l'on n'arrive pas à marger suffisamment.*
- *Le Président : Cette question est historique, vend-on suffisamment d'heures pour exploiter nos contrats dans de bonnes conditions. Le fait est que le marché est très concurrentiel, et que ce n'est pas les clients qui vont devoir s'adapter.*

Il est donc important qu'en tous lieux la pédagogie soit faite pour expliquer quelles sont les options que nous avons dû défendre pour rester positionnés sur nos marchés (renouvellement et développement). Oui, parfois, il faut faire de gros efforts sur l'exploitation, A nous de savoir nous rattraper sur la vie du contrat et notamment sur les travaux.

- *En tout état de cause, il est indispensable de faire cette pédagogie.*
- B. PRIEUR : Il y a un côté managérial surtout.
- *Le Président : Il n'y a aucune raison de douter de la solidité de notre modèle et des solutions que nous proposons à nos clients. Notre organisation est une force pas une faiblesse. Par contre, il faut s'adapter, et s'adapter tous ensemble.*
- B. PRIEUR : A un moment donné, il faut se parler vrai. Aujourd'hui, pour beaucoup de techniciens, on leur dit, ce n'est pas bon, mais on ne va pas au fond des choses. Il faut l'expliquer. Le technicien a besoin de comprendre.
- L. FELIERS : Sur l'activité de maintien de l'activité de l'entreprise, on a une question à se poser sur l'exploitant. Quand on voit comment a été diminué le nombre d'heures de la maintenance d'un point de vue technique, le technicien qui est là est très frustré de bâcler son travail pour une question économique dont il n'est pas maître.
- *Le Président : Oui, mais on doit aussi dire que ce n'est pas à chacun de définir sur quels standards il doit travailler. Se déplacer pour des relevés de température, nous le faisons encore, et bien peut être que demain nous ne le ferons plus et que le temps libéré sera consacré à apporter à nos clients un service différent, et à plus forte valeur ajoutée. Si nous ne le faisons pas, nous serons sortis du marché.*

4 – Infos CE : problème de connexion internet. Où en est-on ?

- A. PEREIRA : C'est un point que j'ai déjà soulevé le mois dernier en invoquant les factures non payées (box, etc.). Pour ma part, j'ai confié le dossier à Isabelle MAISONNEUVE qui le suit de très près, mais au vu du dernier mail que j'ai reçu, cela semblerait encore bloqué. J'ai demandé à Isabelle d'où venait cette erreur : soit de DALKIA ou notre prestataire ?
Ce blocage vient du fait du regroupement de toutes les petites factures, celles-ci arrivent à Lille. D'où ils n'y retrouvent plus les références initiales par box. Qui a demandé le regroupement des factures ? A ce que je sais, c'est que l'on leur doit la somme de 1.063 € depuis le mois de mars.
- J.M. LAVENANT : Il y a un an, on a eu aussi le problème avec EDF !
- *Le Président : Où en est-on dans l'instruction de cette question ?*

- A. PEREIRA : J'ai appelé de service en service, cela m'a pris la journée ! Et finalement, je suis tombé sur une personne qui m'a donné tous ces renseignements ainsi que les références concernant ma box et je les aient communiquées à Isabelle MAISONNEUVE. Aujourd'hui, comme je viens de rentrer de congés, je n'ai pas pu voir si cela a été rétabli. Cela me pénalise pas mal de ne pas avoir d'accès à internet pour suivre les dossiers du CE.
- *Le Président : Tenez-moi au courant svp.*
- V. LE PENNUEN : Il faut que quelqu'un donne l'ordre de payer.
- *Le Président : La facture est arrivée chez qui ? Pour valider une facture, encore faudrait-il qu'elle nous soit transmise.*
- A. PEREIRA : Les factures arrivent au CSP et ils ne savent pas à qui les attribuer. Est-ce le fait d'avoir regroupé l'ensemble de ces contrats que ça bloque ?
- *Le Président : Mme Maisonneuve devrait pouvoir nous donner sa lecture sur la marche à suivre.*
- A. PEREIRA : Certes, je suis pénalisé, mais il y a forcément d'autres collègues qui le sont aussi.

5 – Questions diverses

5-1 – Réservation mobil homme

- A. PEREIRA : Je voudrais mettre à l'ordre du jour et au vote un sujet délicat. Cela concerne un salarié qui a effectué une réservation de mobil-home et qui a dû annuler son séjour suite au décès de la fille de sa concubine. Nous lui avons demandé qu'il nous envoie le certificat de décès afin de constituer un dossier pour le soumettre à l'instance. Après avoir échangé entre nous hier lors de la préparatoire, nous avons décidé de rembourser au salarié sa réservation. Suite à cela, nous n'avons pas eu le temps entre le jeudi, où nous avons été informés, et le samedi, date d'arrivée prévue, je l'ai mis en ligne ainsi que notre prestataire, mais le délai étant trop court, celui-ci n'a pu être reloué.

Vote : 7 pour.

5-2 – Habilitations électriques

- B. PRIEUR : L'employeur doit nous donner nos habilitations électriques après la formation correspondante, mais apparemment, vous ne nous fournissez pas le recueil (norme 18510) que l'employeur doit nous fournir. Cette norme n'est pas libre et gratuite. C'est à la charge de l'employeur.
- *Le Président : M Prieur, je vous recommande de m'adresser un mail précisant la nature de votre demande. Cette demande concerne DALKIA et pas uniquement Centre Ouest. Nous pourrions à ce moment-là solliciter le conseil de nos collègues du siège.*

- L. FELIERS : Ce problème existait déjà en ce qui concerne la lecture de la norme. Aujourd'hui, on a un accès informatique, DALKIA doit avoir l'abonnement. Il suffit que DALKIA ait un abonnement sur les normes AFNOR. C'est un site pour lequel on a des accès filtrés.
- B. PRIEUR : Je vous envoie tout ça avec les références.

PROCHAINES RÉUNIONS

JEUDI 31 AOÛT 2017 A TOURS

JEUDI 5 OCTOBRE 2017 A TOURS

VENDREDI 27 OCTOBRE 2017 A TOURS

VENDREDI 24 NOVEMBRE 2017 A TOURS

JEUDI 21 DECEMBRE 2017 A TOURS