

Entretiens Louis le Grand

■ 26 et 27 octobre 2006 ■



Étude de cas

Gaz de France

- Isabelle Cauvé
 - Aline Celhay
- Hervé Villebrun

L'accompagnement social de l'évolution de la fonction clientèle



Contexte

- Ouverture totale des marchés de l'électricité et du gaz au 1er juillet 2007
- Tous les clients « particuliers » pourront choisir au 1er juillet 2007 leur fournisseur

Contexte (suite)

- En France deux acteurs majeurs sur ce marché, EDF et Gaz de France :
 - qui ont confié la gestion des clients « particuliers » à une entité commune à leurs deux entreprises : EDF Gaz de France Distribution
 - qui doivent transformer leur fonctionnement :
 - Séparer les activités de vente d'énergie des activités d'acheminement de cette énergie sur le réseau de distribution
 - Séparer les activités commerciales de Gaz de France de celles d'EDF

Contexte (fin)

- Le marché des particuliers à EDF et Gaz de France à fin 2005 :
 - 26 millions de clients
 - 10 000 salariés
 - Des missions :
 - Accueil téléphonique et physique, gestion des comptes et des contrats des clients
 - Accueil technique des clients et des fournisseurs

La négociation d'un accord sur le volet social d'évolution de la fonction clientèle des particuliers

- Annoncée lors du premier CCE de juillet 2005 relatif à l'évolution de la fonction clientèle des particuliers
- Pilotage de la négociation confié au DRH d'EDF Gaz de France Distribution
- Avec la participation :
 - des représentants des Directions Commerciales d'EDF et de Gaz de France
 - Des 5 organisations syndicales représentatives : CFDT, CFTC, CFE-CGC, CGT et CGT-FO.

La négociation d'un accord (suite)

- **Début : septembre 2005**
- **Fin prévue : mars 2006**
- **Fin effective : 31 mai 2006**
- **Alternance de réunions bilatérales et de séances plénières**
- **Signature d'un accord de méthode le 7 décembre 2005**
- **Signature d'un accord sur le volet social par les Directeurs Généraux Délégués d'EDF et de Gaz de France et les 5 organisations syndicales le 31 mai 2006.**

La négociation d'un accord (fin)

- **Les thèmes de l'accord :**
 - Définition des populations concernées,
 - Modalités de préparation et de conduite des entretiens individuels,
 - Métiers des « commercialisateurs » et des « distributeurs »,
 - Parcours professionnels au sein des différentes structures en charge de la fonction clientèle des particuliers, et inter directions
 - Professionnalisation dont formation professionnelle,
 - Indemnisation des mobilités géographiques, fonctionnelles et des périphériques
 - Mobilité géographique et/ou fonctionnelle des salariés protégés,
 - Organisation du travail sur les plateaux clientèle des particuliers,
 - Suivi de carrière,
 - Projets individuels professionnels et extra-professionnels,
 - Modalités de suivi de mise en œuvre de l'accord et notamment comité de suivi.

La négociation vue de la direction

- **L'Accompagnement social des transformations : culture de l'entreprise**
- **Une négociation nécessaire :**
 - **Pour que chacun s'inscrive dans la transformation et l'accompagne (malgré des positions différentes)**
 - **Parce on a plus avec une négociation collective que sans.**
 - **Et avec une issue aléatoire jusqu'à la signature**

La négociation vue de la direction

(suite)

- **Les facteurs clés de succès :**
 - **Avoir un vrai mandat de négociation et savoir jusqu'où les négociateurs peuvent aller.**
 - **Avoir des interlocuteurs reconnus**
 - **Accepter d'avoir un dialogue, y compris sur «*les questions qui fâchent*»**
 - **Prendre le temps et faire preuve de pédagogie**
 - **Avoir envie d'avancer ensemble**
 - **Construire sur des compromis**
 - **Permettre à chacun de valoriser l'accord obtenu**
 - **Estimer ses interlocuteurs.**

La négociation vue des OS

- **Une hostilité face aux évolutions**
- **Une négociation demandée pour répondre à deux enjeux majeurs :**
 - **Améliorer les conditions de travail**
 - **Préserver les droits des salariés**

La négociation vue des OS (suite)

- **Une vision positive de cette négociation :**
 - **Une direction :**
 - ouverte au dialogue
 - et à l'écoute
 - **Malgré des perturbations :**
 - Sentiment de « coquille vide » au départ
 - Fusion possible Gaz de France-Suez
 - **Avec quelques réserves :**
 - Abandon de certaines revendications
 - Inquiétude sur l'application concrète sur le terrain

En guise de conclusion

- **La perception du dialogue social par l'enseignante ?**
 - **Une première interrogation sur le rôle des organismes statutaires**
 - **Négociation collective et progrès social ?**