



DIRECTION COMMERCE



Temps de travail pour les agents des accueils physique

UN ACCORD MINORITAIRE !

La direction n'a eu que deux signatures (CFDT et CFE-CGC) pour valider son projet.

Bien que minoritaire cet accord peut être mis en place si les organisations syndicales non signataires ne font pas valoir ensemble leur droit d'opposition (cela n'aurait pas été possible si l'accord avait été mis à la signature après le 1^{er} janvier 2009),

La CGT était prête à organiser le droit d'opposition, mais faute de réaction des autres organisations non signataires cette démarche n'est désormais plus possible, le délai légal étant dépassé.

Pour la CGT la mise en place de cet accord serait un mauvais coup porté aux agents des accueils physiques et un bien mauvais démarrage du « CANAL BOUTIQUE » (voir recto sur la boutique de Nice).

Suite à nos passages dans les accueils physiques et aux AG organisées localement, les désaccords demeurent notamment sur :

- Les effectifs pour faire face à la charge de travail, qui dans bon nombre d'accueil devient insoutenable.
- Le passage de 4 jours à 5 jours de travail hebdomadaire pour de nombreux conseillers.
- Le travail du samedi.
- Les allongements des plages horaires.
- La non-visibilité des « boutiques » concernées par les différents horaires proposés.
- Une juste indemnisation pour les agents n'ayant pas de point de restauration (CCAS, RIE ou convention).
- La façon dont la direction compte faire tourner les agents pour effectuer les remplacements. La CGT demande des équipes spécialisées pour cela.

En tout état de cause nous demandons la réouverture des négociations afin de modifier cet accord minoritaire.

Minoritaire il l'est à plus d'un titre :

Les deux signatures ne représentent que 40% des voix exprimées aux élections du CE en novembre dernier.

La CFE-CGC syndicat catégoriel ne représente seulement qu'une partie de l'encadrement.

Quand à la signature de la CFDT, compte tenu des réactions que nous observons sur le terrain, il nous semble qu'elle se soit tirée une balle dans le pied.

Au vu de tous ces éléments une mobilisation unitaire des agents des accueils physiques est possible et doit pouvoir obliger la direction à rouvrir des négociations.

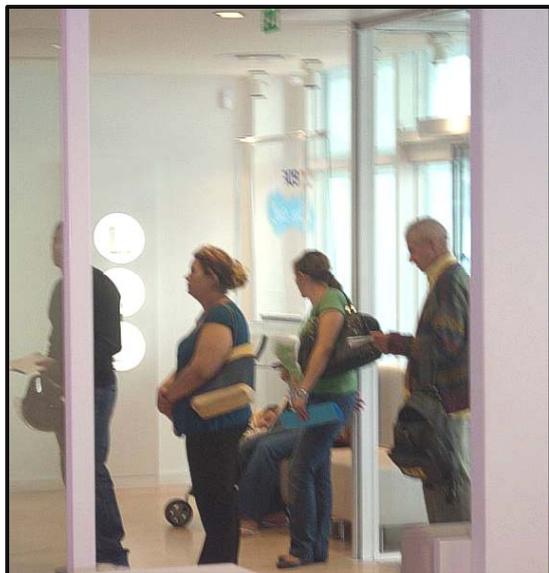
En conséquence nous appelons les agents concernés à se coordonner régionalement autour des représentants CGT et si possible FO et la CFTC, afin de décider des premières actions pour augmenter la pression sur les directions.

Antoine LAFOND	Est	06 59 80 72 50	Antoine.lafond@edf.fr
Paul-Hervé ROUSSEAU	Grand Centre	06 59 97 82 57	Paul-herve.rousseau@edf.fr
Sandrine ROCHE	Ile de France	06 62 69 44 63	sandrine.roche@edf.fr
Corinne BROUSSOULOUX	Méditerranée	06 65 00 34 69	corinne.broussouloux@edf.fr
Frantz FEUGUEUR	Nord-Ouest	06 50 69 30 20	frantz.feugueur@edf.fr
Laurence SUREL	Ouest	06 59 83 37 44	laurence.surel@edf.fr
Pascal CURABET	Rhones-Alpes-Auvergne	06 59 81 19 27	Pascal.curabet@edf.fr
Jacques ROUQUAYROL	Sud-Ouest	06 60 93 93 59	jacques.rouquayrol@edf.fr

NOUVELLE BOUTIQUE A NICE : L'ENVERS DU DECOR

Une boutique nouveau concept ouvre à Nice en Juin, tandis que deux autres ferment dans la même ville, résultat :

les clients restent..... sur le trottoir !



INTERIEUR



EXTERIEUR

Pourtant l'ambition de l'entreprise est énorme, et, selon ses termes, les enjeux capitaux. Un enjeu d'image « vitrine commerciale du groupe », un enjeu de proximité vis-à-vis de ses clients, un enjeu de développement.....
Un projet aboutissant à des implantations de qualité (sic) !

La direction a « mis les moyens » dans le concept et l'architecte peut-être satisfait : les clients font bien la queue devant l'échoppe, mais une queue de 20 personnes minimum débordant sur le trottoir. Cela ne correspond pas à l'image qu'EDF prétend délivrer aux futurs clients « en attente de services ».

Quand on ferme des accueils, quand on diminue les moyens humains, quand la boutique n'a tout simplement pas la taille adaptée à une réception décente de la clientèle potentielle : le mécontentement gronde dans la rue.

Les conseillers qui parent au plus pressé, ne sont pas placés dans les meilleures conditions pour assurer correctement leur travail et, surtout pas pour « placer des services ». Ils se font agresser par les clients mécontents qui, on peut les comprendre, ont dû patienter en moyenne 35 mn.

Cette situation n'est pas viable, tant pour la clientèle que pour le personnel. Il est inadmissible que de telles conditions perdurent.

Où est la « qualité de l'accueil client » ?

Que sont censées nous amener ces « nouvelles boutiques » ?

Nous sommes très loin de la qualité du service public, cette image, désuète pour certains, est pourtant une valeur essentielle mise largement en avant dans la communication institutionnelle du groupe EDF.