

Comité Central d'Entreprise

de l'UES Veolia Eau-Générale des Eaux

Compte rendu flash de la réunion ordinaire des 5 et 6 juillet 2018

La séance est ouverte le jeudi 5 juillet 2018 à 9 heures.

1. Adoption des procès-verbaux des réunions extraordinaires du 16 avril 2018

Les procès-verbaux des deux réunions extraordinaires du 16 avril 2018 sont adoptés à l'unanimité.

2. Situation économique de l'entreprise :

- Point sur la situation économique et financière 2017 de l'Eau France Régionalisée. Perspectives économiques pour 2018
- Rapport annuel : information sur les résultats de l'exercice 2017, investissements en France et à l'étranger, transferts de capitaux importants entre Veolia Eau-CGE et ses filiales, situation de la sous-traitance, aide de l'État, prises de participation, fusions et cessions intervenues en 2017, perspectives économiques pour 2018. Politique de recherche. Rapport de l'expert-comptable.

Patrick KERMARREC (Expert-Comptable – Sogex Cube) indique que les résultats de l'exercice 2017 sont plutôt satisfaisants, tant par rapport aux exercices précédents qu'au regard des prévisions budgétaires. Ces bonnes performances sont essentiellement liées aux volumes. Le bilan commercial se caractérise par un solde négatif de 14 M€ entre gains et pertes de contrats. Cependant, les renouvellements devraient entraîner une légère hausse du chiffre d'affaires, comme en 2016, ce qui constitue un fait inédit depuis 2010. Jusqu'à présent, les renouvellements se traduisaient systématiquement par une perte de chiffre d'affaires.

Malgré un exercice 2017 plutôt bon, l'effectif n'a cessé de diminuer depuis 2008 – même en neutralisant les variations de périmètre, comme l'arrivée des OTVE et le départ du Siège Corporate. Il existe peut-être un problème de mesure sur l'effectif moyen. Depuis deux exercices, l'effectif au 31 décembre diminue plus vite que l'effectif moyen, ce qui porte à penser que les départs se concentrent plutôt sur la fin d'année.

La part de l'exploitation dans l'effectif total de 2012 à 2017 est passée de 63 à 68 %, tandis que la part de la clientèle a diminué de 15,3 à 13,4 %. Les services supports, eux aussi, ont vu leur part reculer de 19 à 15 %. Concernant les emplois repères, les experts s'inquiètent du poids élevé de la catégorie Administration générale, qui regroupe des personnels mal identifiés. En l'état, cette classification paraît inadaptée. Ils pointent également l'accroissement du recours à l'intérim, à la fois en volume et en coût.

L'exercice 2017 est plutôt satisfaisant en termes de marge, bien qu'éloigné des anciens standards. Une décroissance de la marge est attendue en 2018, tant dans le budget que dans le premier estimé. Les experts rappellent toutefois que cette première estimation s'effectue avant l'été, ce qui pose des problèmes en termes d'évaluation des volumes.

Patrick KERMARREC relève une légère augmentation, hors VEDIF, de la sous-traitance en exploitation. À l'inverse, la sous-traitance travaux, qui avait diminué depuis quelques années, est repartie à la hausse en 2017 – même sur la première actualisation. L'impact d'Hellébore sur l'exploitation s'est traduit par le non-remplacement des départs, une logique dangereuse. Ces départs ont entraîné une perte de compétences parfois très préjudiciable à l'activité de l'Entreprise.

Éric CASSE (représentant CE Méditerranée – FO) constate que le recours à la sous-traitance consécutif à un manque de personnel est une réalité incontestable. Dans certaines zones, les personnels d'exploitation ne sont pas assez nombreux, ce qui oblige l'Entreprise à sous-traiter une partie de l'activité.

Michel PORCEL (DRH France) répond que cette préoccupation est prise en compte dans le plan « Osons 20/20 ! ». L'Entreprise est confrontée à des difficultés de recrutement, non seulement sur les métiers usine, mais aussi sur des métiers plus classiques. C'est bien pourquoi la campagne de recrutement d'alternants a été renforcée cette année, de manière à reconstituer des ressources en exploitation.

Lionel MARQUIS (représentant CFE-CGC) se réjouit d'entendre que l'Entreprise ne s'évertue pas à réduire les effectifs par tous les moyens, notamment en exploitation. Il appelle toutefois la Direction à déployer une politique de GPEC efficace.

Jérôme CARON (représentant CE Nord-Ouest – CGT) fait remarquer que certains territoires ont beaucoup de mal à recruter, en raison du manque d'attractivité de l'Entreprise.

Sonia HACHANI (représentante CE Est – CFDT) signale que le recrutement en Région Est est compliqué par la présence de trois frontières dans cette zone. Il est évident que les salaires proposés dans les travaux ne sont pas assez attractifs. C'est pourquoi de nombreuses personnes préfèrent travailler au Luxembourg, où les niveaux de rémunération sont bien plus élevés.

Sébastien SÉRADIN (représentant CE Centre-Ouest – CGT) engage la Direction à revoir les fiches de poste, qui ne correspondent pas toujours à l'activité réelle des salariés.

Philippe PEREZ (représentant CE Méditerranée – CGT) constate que l'activité travaux, qui était autrefois un vivier de développement pour les salariés, fait désormais largement appel à la sous-traitance.

Michel PORCEL répond qu'un travail important a été réalisé dans ce domaine. Le fait est que l'AIE s'avère inadapté lorsque l'Entreprise se trouve en concurrence avec une société de travaux publics.

Patrick KERMARREC indique qu'après déduction des charges de renouvellement, la contribution brute des zones atteignait 146 M€ en 2017, contre 110 M€ en 2016. Cette amélioration est liée à l'effet volume et aux gains réalisés sur l'électricité. Par ailleurs, des variations entre les différentes zones ont été relevées. Elles sont davantage imputables au paysage contractuel qu'à la qualité du travail des équipes.

Après avoir traversé une période délicate, l'Eau France voit sa situation s'améliorer. Elle bénéficie d'un long carnet de commandes et ses marges, bien que réduites, restent positives. Sa situation économique est globalement saine. Au regard des normes du Groupe, il vaut la peine de rappeler que l'Eau France n'est pas gourmande en capitaux, contrairement à d'autres entités. En outre, une large partie des capitaux imputés à Veolia Eau France (1,2 Md€) sont le fruit d'opérations internes

au Groupe, d'où la survaleur attribuée par le Groupe à la BU. Si Veolia Eau France ne rapporte pas autant de profits que durant la décennie 2000/2010, son activité reste tout à fait viable.

Michel PORCEL tient à relativiser les remarques des experts sur la « situation saine » de l'Entreprise. En l'espèce, il est plus juste d'affirmer que la situation de Veolia Eau est « viable ». Un travail important reste à mener autour des contrats déficitaires. Il est certain que l'activité est en capacité de rebondir. Malgré tout, la situation demeure difficile. Il s'agit de mettre à profit la dynamique amorcée pour accroître les marges et effectuer des investissements, auxquels les collectivités sont désormais très attachées.

Ainsi que l'a précisé Patrick KERMARREC, le « coup de chaud » des années 2012, 2013 et 2014 est désormais passé. Il fait valoir que les experts n'ont jamais nié l'âpreté commerciale à laquelle l'Entreprise a été confrontée. Toutefois, l'Eau France a toujours dégagé des profits, même au cœur de la tourmente. L'environnement contractuel devrait continuer à évoluer, sans se focaliser sur la baisse du prix du m³. De fait, plusieurs acteurs publics sont favorables à la stabilisation, voire à l'augmentation, du prix de l'eau. Cependant, les répercussions de la loi NOTRe doivent être suivies attentivement.

Patrick KERMARREC insiste sur la nécessité de prévoir une présentation des projets territoriaux, afin que les salariés et leurs représentants comprennent les enjeux de l'Entreprise dans leur territoire.

Catherine JEANNE-VOGT (DRH adjointe France) annonce que les projets de territoire seront finalisés à la rentrée prochaine. La présentation s'effectuera à partir de cette période dans les CE.

Patrick KERMARREC rappelle que plusieurs progrès de productivité ont été « prévendus » dans le cadre du plan « Osons 20/20 ! ». Il est important que ces gains de productivité se concrétisent, sous peine de générer de la souffrance au travail. Cette préoccupation concerne tout particulièrement la planification des déplacements (qui était un axe fort du Plan Hellébore) et l'allègement du reporting. La pression tend à se reporter sur les salariés qui sont restés dans l'Entreprise.

- Information sur les sommes perçues au titre du CICE 2017 et sur leur utilisation

Catherine JEANNE-VOGT indique que le montant 2017 est de 21 613 918 euros, sur 2018, le CICE reste ramené à un taux de 6 % contre 7% en 2017. Il sera supprimé au 1^{er} janvier 2019, pour être remplacé par un dispositif d'allègement des charges patronales. Le taux de cotisation patronale maladie diminuera de six points. Le gain réalisé sur les charges patronales pour un emploi au SMIC est estimé à 9,90 %. Pour l'année 2018, le CICE continuera de s'appliquer aux rémunérations inférieures à 2,5 fois le SMIC.

Thierry PAGNIEZ (Directeur Financier Eau France) rappelle que le CICE a été instauré aux fins de réduire le coût du travail en France. En réalité, une partie significative du montant perçu au titre du CICE a été « restituée » par le biais de révisions tarifaires. Sur certains contrats, l'Entreprise a pu conserver le CICE. En revanche, sur 56 % des contrats, elle a dû restituer ce gain aux collectivités délégataires. Il conviendra d'examiner les nouvelles règles de manière détaillée afin de continuer à bénéficier de cet apport.

Dominique POLY (représentant CE Nord-Ouest – CGT) déplore que le CICE n'ait pas été utilisé par l'Entreprise pour développer l'emploi et accroître le pouvoir d'achat des salariés. Force est de constater que cela n'est pas le cas. Il s'indigne que 150 milliards d'euros d'exonérations aient été accordés aux entreprises, pour un résultat économique nul.

- Diffusion des Comptes Rendus de la Commission Économique du 21 février, du 26 avril et du 25 juin 2018 (documents diffusés par le Secrétaire)

Dominique POLY indique que d'après Thierry PAGNIEZ, la perte du contrat du Gabon se répercute sur l'ensemble des BU du Groupe. De toute évidence, la logique de solidarité est à sens unique, puisque l'Eau France est contrainte d'assumer seule ses propres difficultés liées à l'incertitude pesant sur le contrat de Valenton.

Lionel MARQUIS partage cette analyse. Il est clair que le principe de solidarité ne s'applique plus lorsque l'Eau France se trouve elle-même confrontée à des complications comme l'incertitude pesant sur le contrat de Valenton.

S'agissant de l'étude actuariale sur le GVT, évoquée à l'occasion de la réunion de la commission économique du 21 février, Vincent HUVELIN (représentant CE Centre-Ouest – CGT) précise que les élus attendent toujours les retours de la DRH. D'ailleurs, les experts et les organisations syndicales ne sont pas d'accord avec la Direction sur certains éléments présentés.

Dominique POLY appelle la Direction à apporter une réponse rapide aux élus sur ce point, avec un document plus solide présentant l'impact réel du GVT.

Michel PORCEL annonce que l'étude sur l'impact du GVT sera retravaillée et affinée.

- Information sur les renouvellements contractuels et les avenants (gagnés, perdus, renouvelés) et point sur les renouvellements contractuels à venir en 2018-2019

Lionel MARQUIS souhaite savoir si un bilan de la politique menée en matière de renouvellements contractuels a été établi à la fin du premier semestre 2018. Il demande des précisions sur l'avancement du plan « Osons 20/20 ! ».

Catherine JEANNE-VOGT propose d'inviter Thomas Le Beux ou un autre représentant de la Direction du Développement à l'occasion d'une prochaine réunion, de manière à partager des informations réactualisées par rapport aux échanges du CCE de février dernier.

- Avis du CCE sur la situation économique et financière de l'UES en 2017, l'utilisation du CICE 2017, ainsi que sur les perspectives économiques 2018

Vincent HUVELIN donne lecture de l'avis du CCE sur la situation économique et financière de l'UES en 2017, l'utilisation du CICE 2017, ainsi que sur les perspectives économiques 2018 :

« Le CCE constate que l'Entreprise est toujours incapable d'expliquer précisément de quelle manière elle emploie les fonds perçus de l'État dans le cadre du CICE. En tout état de cause, ce dernier n'est pas utilisé pour favoriser ou maintenir l'emploi au sein de l'UES Veolia Eau-Générale des Eaux.

S'agissant de la situation économique de l'Entreprise, la Direction en donne un aperçu très prudent, notamment concernant l'évolution positive des volumes en 2017 et les contrats rapportant des gains significatifs comme celui de Lille, afin de justifier l'absence d'augmentation de pouvoir d'achat pour les salariés de l'Eau France régionalisée (et notamment de l'UES), y compris par le biais de l'intéressement. Les salariés l'ont pourtant amplement mérité.

La situation économique de l'Entreprise, bien qu'elle reste plus compliquée qu'entre 2006 et 2009, n'est certainement pas tragique ni catastrophique, contrairement à ce que laisse parfois entendre la Direction. De fait, les résultats 2017 sont toujours positifs, et en progression par rapport à l'année 2016. Il est à noter que :

- *le chiffre d'affaires a progressé de 2,588 Mds€ à 2,620 Mds€ ;*
- *le résultat opérationnel est passé de 6 à 10 M€ ;*
- *l'EBIT courant a progressé de 61 à 90 M€ ;*

- l'EBITDA est passé de 457 à 496 M€ ;
- les contributions régionales brutes ont progressé de 110 à 146 M€.

Pourtant, 40 M€ de management fees ont été versés au Groupe y compris pour la marque Veolia et pour les allocations spécifiques ».

Par 17 voix pour (8 CGT, 6 CFDT, 1 FO, 1 UNSA et 1 CFTC) et 1 abstention (1 CFE-CGC), l'avis est adopté.

- Point sur la mise en œuvre du Plan « Osons 20/20 ! » et sur les plans d'action par Territoire

Michel PORCEL rappelle que Frédéric VAN HEEMS, Thierry PAGNIEZ et un certain nombre de membres du Comex ont effectué un Tour de France en avril-mai. À cette occasion, les premières étapes et les contours des projets de territoires ont été présentés. Comme prévu, les projets de territoire seront finalisés entre septembre et octobre, avant d'être présentés au sein des CE.

Vincent HUVELIN souhaite savoir s'il est prévu de présenter une consolidation des 67 plans de territoire au CCE. Cette information sur la stratégie de l'Entreprise paraît indispensable pour que le CCE soit en mesure de rendre un avis motivé, d'ici la fin de l'année, sur le Plan « Osons 20/20 ! ».

Michel PORCEL répond que cette information pourrait prendre la forme d'une déclaration de politique générale de Frédéric VAN HEEMS. Au demeurant, les élus recevront des données très détaillées en CE, conformément à l'engagement pris par la Direction.

3. Projet de cession de la SME

- Information sur le projet de cession partielle du fonds de commerce portant sur l'activité eau potable de la Société Méridionale Environnement (SME) à une filiale de VE-CGE

Olivier RELOTIUS (Directeur des Opérations) explique que ce projet de cession repose sur quatre piliers. Pour se développer, la SME doit pouvoir investir et innover. Tel est l'objet du rapprochement avec SARP, qui détient une excellente capacité d'investissement. En outre, les implantations de SARP et de SME dans le Sud-Ouest sont parfaitement complémentaires. Par conséquent, ce transfert permettra de couvrir beaucoup plus facilement la région.

Dominique POLY tient à s'assurer qu'il n'est pas prévu de transférer toutes les activités de curage de Veolia Eau vers la SARP.

Olivier RELOTIUS répond que ce scénario n'est pas d'actualité. Il s'agit de créer une vraie force régionale. Jusqu'à présent, ces deux sociétés étaient en concurrence sur certains appels d'offres, ce qui constituait une source de destruction de valeur pour le Groupe.

Vincent HUVELIN demande que la liste des salariés transférés soit transmise au CE Sud-Ouest. Il souhaite également savoir si les équipes de SME bénéficieront des dispositions de l'AIE.

Michel PORCEL le confirme.

Catherine JEANNE-VOGT annonce que des négociations seront lancées, en vue d'examiner les dispositions spécifiques à SME.

Vincent HUVELIN préconise de négocier l'accord de raccordement en amont de la cession.

- Information-consultation sur le projet de cession de 100 % du capital de la SME (hors fonds de commerce de l'activité eau potable) détenu par VE-CGE à la SARP : information et recueil de l'avis du CCE

Il est procédé à la consultation du CCE. À l'unanimité des 18 votants (8 CGT, 6 CFDT, 1 CFE-CGC, 1 FO, 1 UNSA et 1 CFTC), le CCE rend un avis d'abstention sur le projet de cession de 100 % du capital de la SME (hors fonds de commerce de l'activité eau potable) détenu par VE-CGE à la SARP.

4. Information sur le coût de la campagne publicitaire lancée par l'Eau France et sur les retombées attendues

Catherine JEANNE-VOGT indique que le coût de la campagne publicitaire lancée par l'Eau France se monte à 2 M€, dont plus de la moitié consacrée à l'achat d'espaces publicitaires, et la part restante dédiée à la rénovation du site Internet client, la réalisation des films et des affiches, etc.

5. Information sur la participation aux résultats 2017 et sur l'Intéressement Commun au titre de l'exercice 2017. Rapport de l'expert-comptable

Catherine JEANNE-VOGT indique que la réserve de participation pour 2017 s'élève à 5 337 224 euros, soit une hausse de 8,5 % par rapport à 2016.

Thierry FUHS (Expert-Comptable – Sogex Cube) précise que parmi l'ensemble des sociétés de l'UES, seules 17 sont contributrices au titre de la Participation. La plus grosse d'entre elles, Veolia Eau-Compagnie Générale des Eaux, n'est pas contributrice depuis de nombreuses années en raison de ses capitaux propres, trop élevés. L'entité VEDIF est la première contributrice, avec 35 % du total de la participation.

Le montant de l'intéressement est resté stable, passant de 15 963 000 à 15 862 000 euros entre 2016 et 2017. Ce recul s'explique par la diminution du deuxième bonus sur les accidents du travail.

Le montant moyen de l'intéressement est de 1 377 euros, contre 1 353 euros en 2016. Enfin, le montant moyen de la participation + intéressement représentait 1 839 euros, contre 1 791 en 2016 – et 3 826 euros en 2009.

6. Information sur l'accord d'intéressement commun aux sociétés de l'UES Veolia Eau GdE pour 2018-2020, l'accord sur le périmètre des sociétés composant l'UES Veolia Eau GdE et l'accord de méthode relatif à la modernisation du pacte social

Catherine JEANNE-VOGT signale qu'un quatrième accord aurait pu être ajouté à cette liste, à savoir l'accord sur la plateforme 360 pour les dispositions transitoires. Il a été signé à l'unanimité en juin.

7. Information sur la modification des dates d'ouverture des périodes de volontariat des Phases 2 et 3 du PSE

Catherine JEANNE-VOGT rappelle que le PSE, tel que présenté l'année dernière, comporte trois phases. La deuxième, devait initialement débuter le 15 août, et prendre fin le 30 octobre 2018. La

phase 2 est décalée de deux semaines pour tenir compte des congés et se déroulera du 2 septembre au 15 novembre 2018. Si besoin, les dates de la phase 3 seront également décalées de 15 jours, entre le 1^{er} septembre et le 15 novembre 2019.

Vincent HUVELIN demande à la Direction de confirmer que les départs « en avance de phase » sont autorisés.

Catherine JEANNE-VOGT le confirme.

8. Information sur le calendrier prévisionnel et le processus de fermeture des sites de Rennes, Toulouse, Metz, Saint Denis et Cergy de la plateforme RC 360

9. Information sur l'avancement des projets de digitalisation au sein de la filière Consommateurs

10. Point sur la charge de travail des chargés de clientèle en Territoire

Ces points sont traités conjointement.

Frédéric BAUDIN (DRH Consommateurs) annonce que des informations seront présentées dans les CE des quatre régions concernées courant juillet. En outre, un flash info RH/Consommateurs sera diffusé auprès des salariés pendant la dernière semaine d'août.

103 départs volontaires ou mobilités, sur un total de 151, auront lieu en 2018. Il rappelle que la phase 2 de la période de volontariat aura lieu du 3 septembre au 15 novembre. Les dernières commissions régionales se réuniront le vendredi 16 et le lundi 19 novembre. Quant à la dernière commission de validation, elle se tiendra entre le 20 et le 23 novembre.

Frédéric BAUDIN fait état des projets validés sur les différents sites : Cergy : 11 projets validés sur 25 ; Saint-Denis : 16 projets validés sur 37 ; Metz : 18 projets validés sur 20 ; Rennes : 21 projets validés sur 31 ; Toulouse : 37 projets sur 38. Il sera proposé en novembre aux salariés des CSC destinés à fermer une dispense d'activité rémunérée qui sera formalisée par avenant au contrat de travail.

Aurélie RIEGERT (Directrice Plateforme Relation Client 360) présente les mesures d'accompagnement des CSC.

Sébastien SÉRADIN alerte la Direction sur le mal-être des chargés de clientèle de Rennes. Ils font remonter de nombreuses anomalies, mais ne reçoivent aucun retour. Il est essentiel de revenir vers les salariés et de leur proposer des solutions concrètes.

Aurélie RIEGERT indique qu'à ce stade, 52 % des flux téléphoniques sont encore traités par Veolia. Les autres appels sont traités par Home Friend, Acticall, Téléperformance et Deltacom. Selon le prévisionnel, la répartition attendue à fin novembre 2018 est la suivante : 20 % des appels pour Homefriend, 18 % pour Acticall, 27 % pour Téléperformance, 4 % pour Deltacom et 31 % pour Veolia.

Sébastien SÉRADIN souligne que la montée en puissance n'a manifestement pas été aussi forte qu'attendu sur Rennes. De ce fait, la charge de travail des équipes a été beaucoup plus importante que prévue.

Aurélie RIEGERT explique que sur Rennes, une partie des flux étaient déjà sous-traités à Homefriend et à Téléperformance avant le lancement du projet. Un planning de montée en charge de Téléperformance a été défini. Toutefois, les flux ont considérablement augmenté sur le mois de juin. En outre, le taux d'absentéisme élevé et les départs en avance de plan n'avaient pas pu être anticipés. C'est pourquoi ce CSC a dû absorber des flux bien supérieurs à ce qui était attendu.

Jérôme GARÈCHE (représentant CE Centre-Est – CFDT) ajoute que les difficultés relevées sur Rennes se rencontrent également à Vaulx-en-Velin. Les salariés sont épuisés, et contraints de gérer de multiples anomalies. Ils remontent tous ces dysfonctionnements, sans recevoir aucun retour. Pourtant, la Direction n'a pas recruté un seul salarié de plus pour alléger leur charge.

Vincent HUVELIN rapporte des problèmes de relations avec Payboost. Le travail des sous-traitants Homefriend et Téléperformance est parfois déplorable, et les salariés de Veolia Eau France ne peuvent continuer à tolérer cette situation qu'ils subissent de plein fouet, avec un manque d'effectif prégnant.

Anne DU CREST (Directrice des Consommateurs) convient que cette situation ne peut durer. Des dispositifs ont été mis en place pour que les dysfonctionnements soient remontés et pris en compte. Personne n'a jamais prétendu que tout serait parfait dès le début.

Dominique POLY constate que la Direction cherche à protéger ses managers. De leur côté, les représentants du personnel ont pour mission de protéger les salariés.

Vincent HUVELIN ajoute que depuis six mois, les élus ne cessent d'alerter la Direction dans leurs CE respectifs sur la mauvaise qualité de la sous-traitance dans les CSC. Or, ces informations sont ignorées, d'où cette escalade en CCE.

Sonia HACHANI exhorte la Direction à examiner la charge de travail des territoires et met en garde contre l'épuisement des chargés de clientèle, qui ont déjà récupéré des tâches supplémentaires.

Éric CASSE alerte la Direction sur les anomalies de facturation, qui pourraient avoir des conséquences très dommageables.

Anne DU CREST ne conteste pas l'existence d'anomalies et de dysfonctionnements. Il s'agit d'un sujet délicat, qui est piloté avec attention. Il est vrai que les améliorations ne sont pas assez rapides. Des cas de remboursements multiples ont effectivement été identifiés. Il est essentiel que ces problématiques soient remontées par les bons canaux. Il faut également formaliser des procédures claires avec les partenaires.

Vincent HUVELIN s'indigne de cette situation. À l'évidence, la digitalisation n'est pas opérationnelle. Si l'état de santé et le moral des salariés se dégradent davantage, la situation risque de devenir catastrophique. Il est aberrant d'entendre la Direction reconnaître aujourd'hui que certaines procédures n'ont pas été formalisées avec les sous-traitants.

Sonia HACHANI fait valoir que le taux de RMI a explosé. En outre, il semblerait que le turnover des équipes Payboost soit très élevé. Une fois formés, les salariés s'empressent de quitter l'Entreprise, et ces départs entraînent un surcroît de travail.

Michel PORCEL a bien compris le sens des interventions des élus. Visiblement, un certain nombre de difficultés n'ont pas pu être anticipées.

Lucie BLANC (représentante CE Vedif – FO) peine à croire que l'augmentation de la charge de travail n'ait pas été anticipée.

Patricia BÉHAL (représentante CE Vedif – CFE-CGC) recommande de désigner des référents chargés de recueillir, analyser et remonter les dysfonctionnements. Elle insiste sur la nécessité d'informer régulièrement les salariés des actions entreprises pour résoudre les incidents. Si rien n'est fait pour remédier à ces multiples problèmes, la situation risque de devenir explosive à la rentrée.

Aurélie RIEGERT précise que sur l'Île-de-France, toutes les anomalies remontées sont traitées par le prestataire dans un délai de deux jours. En avril, un dispositif a été mis en place pour que les territoires et les régions remontent régulièrement les dysfonctionnements survenant dans leur zone. Les directeurs consommateurs de région et leurs équipes se rencontrent chaque mois pour un point sur le traitement des anomalies.

Anne DU CREST présente le projet Digitalisation de la relation consommateur, puis le chantier CRM.

11. Information sur les prestations et les contrats de la société Nova Veolia et de ses filiales. Point d'étape sur leurs Business Plan. Points sur les activités sous-traitées par l'Eau France à Nova Veolia et ses filiales (Homefriend, Payboost, Birdz, Majikan, FluksAqua...)

Catherine JEANNE-VOGT fait état du chiffre d'affaires prévisionnel 2018 des différentes filiales de Nova Veolia :

- Homefriend : 8,2 M€ (dont 60 % réalisés avec le Groupe) ;
- Majikan : 13,6 M€ (dont 90 % réalisés avec le Groupe) ;
- FluksAqua : 5,1 M€ (dont 88 % réalisés avec le Groupe) ;
- Payboost : 3,8 M€ (réalisés intégralement avec le Groupe)
- Birdz : 44 M€ (dont 58 % réalisés avec le Groupe).

12. Information sur le point d'avancement de la mise en place de la planification partagée

Olivier RELOTIUS rappelle que la mise en place de la planification partagée a été motivée par la volonté de résoudre l'un des gros irritants rencontrés sur le terrain, à savoir les dysfonctionnements liés à Majikan. Un travail a donc été entrepris pour identifier les causes de ces dysfonctionnements. Il s'est avéré que l'outil Majiciel, qui fonctionnait très bien dans d'autres entreprises, ne donnait pas de bons résultats à Veolia Eau France. En outre, il est apparu qu'il n'y avait pas assez d'interactions entre les personnels de Veolia Eau France et les personnels de Majikan.

Des groupes de travail réunissant des utilisateurs des deux sociétés ont donc été mis en place. Un portail a été ouvert. En outre, une fonction de coordinateur a été créée au sein des régions. Ce dernier a pour mission d'assurer le lien entre les managers de services locaux et les directeurs de territoire.

Des efforts considérables ont été déployés pour accompagner les exploitants sur les nouvelles modalités d'organisation. 941 collaborateurs, 3 731 agents et 52 territoires sur 64 ont été formés. Le déploiement touche à sa fin. D'autre part, un travail conséquent se poursuit sur PICRU, avec une simplification de l'outil Canopé.

Dominique POLY demande des précisions sur les coordinateurs.

Olivier RELOTIUS répond que 17 coordinateurs sur 30 ont été nommés.

Michel PORCEL ajoute que lors de la dernière réunion de CCE, il avait effectivement déclaré que le poste de coordinateur correspondait, dans son esprit, à un statut cadre. Cependant, la priorité était de travailler à repositionner les salariés en interne, même si cela n'exclut pas de recourir à des candidatures externes si besoin.

Jérôme JINJOLET (représentant CE Centre-Ouest – CGT) rapporte de graves dysfonctionnements de planification de la part de Majikan. Il souhaite savoir si le coût de la prestation a été négocié avec la Direction de Majikan.

Olivier RELOTIUS répond par l'affirmative compte tenu du nouveau dimensionnement de la prestation.

Vincent HUVELIN s'enquiert du coût par agent révisé correspondant à la prestation de Majikan, afin d'évaluer l'impact de la filiale Nova Veolia sur l'Eau France Régionalisée.

Éric CASSE rappelle que lorsque les postes de coordinateur ont été ouverts, certains salariés de la région Méditerranée ont été dissuadés de postuler, au prétexte qu'ils n'avaient pas le statut cadre. Ce discours est regrettable.

Michel PORCEL propose de revenir sur ce sujet à l'occasion du CCE qui se tiendra à la rentrée.

Olivier RELOTIUS annonce les prochaines étapes du calendrier : finaliser le déploiement de la planification partagée d'ici fin septembre ; finaliser l'adaptation de l'organisation de Majikan aux nouveaux territoires d'ici fin septembre ; pourvoir 100 % des postes de coordinateurs ; donner du sens à la planification, en liaison avec Hypervision 360 ; analyser et traiter les demandes résiduelles d'amélioration issues de l'enquête de satisfaction ; livrer la nouvelle version du portail de planification d'ici fin septembre ; simplifier les comptes rendus techniques Canopé pour les agents d'ici début 2019.

13. Information relative aux dispositifs mis en place dans le cadre de la protection des données des salariés (RGPD)

Ce point est reporté.

14. Informations sociales :

Ce point est reporté.

La séance est suspendue le jeudi 5 juillet à 18 heures 20 et reprend le vendredi 6 juillet à 8 heures 30.

15. Formation :

Bruno MARTIN (Président de la Commission Nationale Formation – CGT) présente le compte rendu de la commission nationale de Formation du 19 juin 2018.

En 2018, toutes les actions relatives à l'acquisition des diplômes ont été incluses dans le budget, qui est donc en augmentation. Le budget consacré à la formation en 2017 représentait plus de 4 % de la

masse salariale. La commission a relativisé ce chiffre, en rappelant que les formations réglementaires concernent la quasi-totalité des salariés de l'exploitation.

Le volume d'heures est en nette progression par rapport à l'année précédente. 19 115 stagiaires ont été recensés en 2017, contre 17 763 stagiaires en 2016. Toutefois, cette évolution est liée à l'intégration des acquisitions de diplôme dans les indicateurs.

Catherine LASSERRE (Directrice Développement RH et Innovations Sociales à la DRH Eau France) dénombre 18 719 stagiaires en 2017, contre 17 763 en 2016, et 194 427 heures de formation en 2017, contre 185 830 heures en 2016 – en neutralisant les acquisitions de diplômes. En 2017, les dépenses totales de formation s'élèvent à 24 818 K€, contre 19 802 K€ en 2016.

Bruno MARTIN précise qu'en 2017, le taux d'accès à la formation approchait les 70 %. La commission a souligné que les formations relatives à la santé et la sécurité constituent toujours le poste le plus important en 2017, une analyse partagée par la Direction. Le taux d'entretiens annuels réalisés était de 80 % en 2017, contre 83 % en 2016.

Brahim AIBECHE (représentant FO) doute fortement que le taux de réalisation d'entretiens atteigne 50 % dans l'Établissement Nord-Ouest. À sa connaissance, seuls 20 % des entretiens annuels ont été réalisés dans cette région. C'est un point de préoccupation majeur, qui concerne tout particulièrement la Normandie.

Catherine LASSERRE indique avoir échangé à ce sujet avec les établissements Hauts-de-France et Normandie. Un plan d'action a été lancé pour accélérer la réalisation des entretiens. La DRH, ainsi que les managers, suit attentivement cet indicateur. Elle est bien consciente du décrochage du Nord-Ouest par rapport aux autres régions.

Michel PORCEL engage les élus, s'il y a lieu, à demander à leur DRH de région un suivi trimestriel des entretiens en CE. Il n'est pas toujours facile de trouver des créneaux pour tenir les entretiens, et de motiver l'encadrement. Il faut donc mettre en place un environnement propice à la réalisation des entretiens professionnels. À cet égard, un dispositif de suivi pourrait être utile.

Lionel MARQUIS remarque que les postes de managers de service ont été supprimés. Or, ces collaborateurs réalisaient une partie des entretiens. Il en est de même pour les MSL, qui ont été transférés dans d'autres zones. Il ne fait donc aucun doute que le Plan a impacté la campagne d'entretiens, tant à la clientèle qu'à la planification. Les managers de service local sont submergés de travail et allongent leurs horaires, mais ne trouvent pas le temps de mener leurs entretiens.

Bruno MARTIN signale que la part des salariés non formés depuis trois ans est passée de 11 % à 14,5 % entre 2016 et 2017, avec 1 698 collaborateurs concernés. Il note que 431 salariés étaient en contrat d'alternance au 31 décembre 2017, contre 478 fin 2016. 278 salariés sous contrat d'alternance ont rejoint l'UES en 2017. Concernant l'avancement du plan de formation 2018, 13 182 actions de formation étaient comptabilisées au 10 juin, dont 6 225 déjà réalisées et 6 957 programmées.

Catherine LASSERRE explique que dans le cadre des travaux menés avec les filières sur les formations complémentaires au plan initial, plusieurs actions ont déjà été lancées sur trois axes prioritaires : les Opérations, les Consommateurs et le Développement.

Sur les Opérations, un parcours de formation « Managers de proximité » a été mis en place à l'intention des responsables d'équipe. Il se décline en cinq modules, répartis sur plusieurs jours.

En ce qui concerne le Certificat de Qualification Professionnel au niveau de la branche, le pilote a démarré le 14 juin à Istres. Il concerne le métier de Technicien de maintenance industrielle, et cible les électromécaniciens et opérateurs d'usine.

Michel PORCEL explique que ce pilote reflète bien la démarche globale dans laquelle l'UES veut s'engager. Il insiste sur l'ampleur du travail réalisé pour mettre en place cette certification. Dans les deux années à venir, l'entreprise s'efforcera d'étendre cette approche à d'autres axes. Il s'agit d'un projet ambitieux, construit avec des partenaires extérieurs.

Michel PORCEL tient à remercier la région Méditerranée pour son investissement dans ce chantier, et réaffirme sa volonté de construire d'autres projets de ce type dans les années à venir.

Catherine LASSERRE ajoute que cet aboutissement est le fruit d'un travail commun et partagé, qu'il convient de saluer. Cette méthode de travail doit être une source d'inspiration pour d'autres démarches.

Sonia HACHANI pointe le manque d'électromécaniciens dans certaines régions, et appelle la Direction à retenir ces salariés. Elle ajoute que ces postes ne sont pas assez reconnus, étant positionnés en 2.1 ou 2.2 en région Est.

Catherine LASSERRE signale que plusieurs projets sont en cours sur la filière Consommateurs. Une première session de formation à destination des chargés techniciens de facturation sera organisée en octobre 2018.

Catherine LASSERRE présente Hiveo, la nouvelle application de gestion des BU. Cet outil interviendra sur toute la chaîne, depuis l'élaboration du plan de formation jusqu'à son suivi (reporting). Deux visioconférences avec partage de documents ont déjà été organisées, en présence des RH de toutes les régions et de l'équipe projet (VE SA, Campus et le prestataire portant l'outil). La session d'information et de prise en main se déroulera mi-juillet. Les équipes pourront ainsi se familiariser à l'utilisation de cet outil.

Bruno MARTIN indique que la commission Formation a également débattu du remboursement des frais de formation. La Direction a précisé que les coûts des formations délivrées par le Campus étaient intégralement pris en charge par l'Entreprise, sans que le salarié ait besoin d'avancer des frais. Les élus ont cependant rappelé que dans d'autres cas, le salarié est parfois obligé d'avancer des frais, au risque de se mettre à découvert.

Catherine JEANNE-VOGT répond que pour toutes les formations non organisées par le Campus, le salarié est invité à demander une avance.

Franck LE ROUX (représentant CGT) objecte que si les salariés ayant un compte à découvert reçoivent une avance de l'Entreprise, ce montant est immédiatement prélevé par la banque. Par conséquent, ces collaborateurs ne peuvent pas participer aux formations.

Catherine JEANNE-VOGT se rapprochera des DRH de région pour savoir si cette problématique a déjà été identifiée, et quelles solutions ont été apportées.

Thierry DOUET (représentant CE Centre-Ouest – CGT) estime qu'il incombe à la Direction de prendre contact avec les salariés en amont de leur formation, afin de s'assurer qu'ils soient en capacité d'y participer.

Bruno MARTIN note qu'il existe des cartes bancaires prépayées, qui pourraient être créditées par l'Entreprise en fonction des plafonds de remboursement des frais de formation. Après utilisation, la carte serait restituée et pourrait être employée par un autre salarié.

16. Bilan du Plan de Sauvegarde de l'Emploi au sein de l'UES Veolia Eau – Générale des Eaux, homologué par la Direccte le 21/12/2017 :

- Bilan des départs volontaires par établissement

Catherine JEANNE-VOGT indique qu'à ce stade, 389 départs volontaires ont été actés dans le cadre de la phase 1 du Plan. La très grande majorité des départs volontaires concernent des formations de reconversion. C'est une tendance nouvelle par rapport aux PSE précédents.

- Bilan des mobilités par établissement

Catherine JEANNE-VOGT indique que 966 créations de postes ont été annoncées et 824 ont été publiées. Au 26 juin, 253 postes restaient à pourvoir.

Vincent HUVELIN demande si ces postes vont être ouverts en externe.

Catherine JEANNE-VOGT le confirme. Sur certaines filières en tension, où aucune candidature n'a été recensée, les recrutements externes ont débuté.

Catherine LASSERRE souligne que l'Eau France ainsi que les autres BU s'attachent à développer la mobilité Groupe.

- Salariés concernés par un départ contraint par établissement

Catherine JEANNE-VOGT signale que les licenciements contraints sont en cours de traitement par les RH de région. Dans ce cadre, l'Entreprise se doit de proposer des offres de reclassement aux salariés concernés. Sur l'ensemble de l'UES, on estime qu'entre 40 et 45 personnes pourraient être concernées par un licenciement contraint. Les régions les moins impactées sont la Normandie, le Sud et l'Est.

- Liste des postes non pourvus par établissement

Catherine LASSERRE indique qu'au 2 juillet, le nombre de postes publiés sur Taléo restant à pourvoir était de 437. Un tableau pourra être communiqué aux élus.

Vincent HUVELIN remarque que ces 437 postes représentent près de 3,5 % de l'effectif.

17. Point d'étape sur le coût global des Plans de Sauvegarde de l'Emploi au sein de l'UES Veolia Eau – Générale des Eaux, homologués par la Direccte le 14 août 2014, le 14 avril 2014, le 9 janvier 2017 et le 21 décembre 2017

Catherine JEANNE-VOGT indique que le montant global des dépenses des PDV 1 et 2, qui a concerné près de 900 personnes, avoisine les 66 M€. Le montant du PDV 3, qui a concerné 181 personnes, s'élève à 20 M€ environ. S'agissant du PSE en cours, les dépenses liées aux départs n'ont pas encore été consolidées. Quant aux dépenses relatives à la prestation d'accompagnement, elles représentent un total de 2,838 M€.

La prochaine commission nationale de suivi se réunira en septembre. À cette occasion, un bilan financier plus détaillé pourra être partagé avec les élus.

18. Information sur la mise à jour des fiches de fonctions, des emplois repères et des pesées de postes

Point non traité.

19. Information sur le plan de communication interne relatif au prélèvement des impôts sur le revenu à la source au sein de l'UES Veolia Eau-Générale des Eaux

Catherine JEANNE-VOGT annonce qu'une première information sera jointe au bulletin de paie de septembre. Elle présentera les coordonnées des services mis en place par l'administration fiscale à contacter en cas de question, le calendrier et les principes du prélèvement à la source, qui s'appliquera sur les revenus réels du mois. Une deuxième information devrait être envoyée aux salariés avec le bulletin de paie de novembre. Elle concernera la nouvelle présentation du bulletin de paie, avec la matérialisation de l'impact du prélèvement à la source.

20. Fonctionnement et Activités Sociales Communes gérées par la CCE :

Vincent HUVELIN indique que l'organigramme du CCE au 30 juin 2018 a été diffusé aux membres du CCE, tout comme le document récapitulatif des CE adhérents aux Activités Sociales Communes du CCE au 1^{er} juillet 2018.

Vincent HUVELIN indique que la vente du centre de vacances de Cap d'Ail est toujours en cours, et progresse de manière positive sachant qu'un expert judiciaire est en cours d'instruction concernant le droit de passage. Concernant Thollon-les-Mémises, l'expert judiciaire devrait intervenir à partir de septembre 2018.

21. Information sur le changement de nom de la société OTVE

Catherine JEANNE-VOGT indique que l'assemblée générale de la société OTVE s'est réunie le 29 juin pour acter le changement de nom de cette société, demandée par la Direction. Désormais elle se nommera Société d'exploitation, de systèmes et d'installation d'eau et d'assainissement. Elle emploie 65 salariés.

La séance est levée le vendredi 6 juillet à 11 heures 30 et les points 22 à 26 sont reportés.

Le Secrétaire du CCE de l'UES Veolia Eau-Générale des Eaux

Vincent HUVELIN