

Un accord inédit à la direction commerce d'EDF

Il y a quelques mois, la direction commerce d'EDF a signé un accord sur la qualité de vie au travail. Un texte qui pourrait, à terme, jeter les bases d'une nouvelle forme de dialogue avec les partenaires sociaux du groupe.

Coupures de courant intempestives, arrestation de 74 syndicalistes de la fédération CGT-énergie Ile-de-France : le printemps a été particulièrement mouvementé chez EDF. Et le moins que l'on puisse dire est que le dialogue social, chez le fournisseur d'électricité, n'est pas à son apogée.

Pourtant, en amont de ces conflits, un événement beaucoup plus discret, mais qui pourrait préfigurer d'une nouvelle vision du dialogue social, s'est produit en février 2008 : un accord « Qualité de vie au travail » a été signé par l'ensemble des cinq organisations

syndicales représentatives (1) au sein de la direction commerce (division particuliers et professionnels). L'enjeu : non seulement cette direction est passée, lors de l'ouverture du marché de l'énergie en juillet 2007, de 3.000 à 9.000 salariés... mais les deux tiers des équipes travaillent sur des plateaux téléphoniques.

Facteur de compétitivité

Cet accord a presque exclusivement trait aux conditions de travail. « *Un champ de réflexion trop peu investi par la négociation sociale*, estime Vincent Jacquemond, conseil auprès des CHSCT au sein du cabinet Secafi (groupe Alpha). *Les employeurs ont encore du mal à admettre que l'amélioration des conditions de travail soit un facteur de compétitivité et de performance.* » « *Les partenaires sociaux négocient volon-*

tiers sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ou encore les salaires, confirme Thierry Rochefort, enseignant à l'université de Paris-Dauphine et membre de l'Observatoire de la qualité de vie au travail. *Mais ils laissent la question des conditions de travail entre les mains du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, qui n'est pas vraiment une instance de négociation.* » Selon lui, seulement 3 % des accords d'entreprise portent sur les conditions de travail.

Le texte aborde quatre thématiques :

– l'organisation du travail, avec un engagement de la part de la direction d'équilibrer le temps des conseillers (60 % de relations clientèle et 40 % de gestion de dossiers) ;

– les relations de travail, avec une nouvelle vision du rapport

managérial (l'organisation des pauses de 15 minutes par demi-journée est autogérée par les équipes) ;

– l'équilibre entre les vies privée et professionnelle ;

– la valorisation des parcours professionnels.

« *Il vise avant tout à produire de la confiance avec les partenaires sociaux*, commente Thierry Rochefort. *Non seulement la direction a écouté les salariés, mais elle s'engage dans la durée : les huit observatoires régionaux mis en place et le baromètre annuel Socioscope permettent de veiller au respect de ces engagements.* » Evolution significative dans la culture du dialogue social de l'électricien, cet accord est aussi suivi de près par les autres directions...

S. G.

(1) CGT, CFDT, FO, CFTC, CFE-CGC.