



ZÉKLÈ

Travayè-EDF annou wouvè-zyé
pou vwè klè

BAYALÉ A SÈKRÈTÈ LA

Un an oui un an que le Directeur est arrivé et il règne un chaos en effet dans tous les services. Ces services subissent aujourd'hui de profondes transformations silencieuses au travers desquelles le personnel se trouve pris en otage, (muselé par certains Chef de GR, étant frappé soudainement de profond trouble de mémoire).

Profitant de la méconnaissance des jeunes embauchés concernant les règles de l'entreprise, le Directeur nous parle des valeurs EDF, alors qu'il les bafoue de façon unilatérale. Nous pouvons constater que depuis la signature de l'ANI par certains syndicats notre direction comme le patronat, avec l'appui du MEDDEF s'en donne à cœur joie. Au niveau du service clientèle, qui devrait être le principal bénéficiaire de la privatisation de la production, rien n'est réellement fait, ni pour le Personnel qui continue à subir une surcharge de travail, (*des objectifs pas encore assez clair, une valorisation au compte-goutte*) ni pour le client qui est sans cesse à la recherche d'une qualité de service promis par EDF Guadeloupe de par ses engagements publicitaires "My EDF".

- PEI la fronde est en route le problème des transferts n'est toujours pas résolu
- Exigence d'intégrité : toujours ce système de 2 poids 2 mesures dans les sanctions disciplinaires selon qu'on soit Cadre, Maitrise, ou Agent d'exécution et malheureusement une bonne partie des fautifs sont déjà partis sous d'autres horizons en toute impunité

PI NOU KÉ ONLO, PI NOU
KÉ PÉ FÈ FÒS !

Celui qui accepte le
mal sans lutter contre
lui

COOPERE AVEC LUI

" Martin LUTHER

KOUWI KOUWI A'W CHAK KOCHON NI SANMDI A'Y

P.E.I. REFORME DE STRUCTURE A JARRY :

Socialement le transfert du personnel de PEI devient de plus en plus angoissant car la négociation collective a laissé la place au rapport individuel.

Après une longue période d'achat de paix social à JYN voilà qu'est venue l'heure de la récolte pour la Direction. Le Personnel se sent lâché et couillonné, autant celui qui va à PEI, celui qui reste à JYN, que celui qui devrait être déployé on ne sait où.

Alors que la moitié des agents se révoltent, assurer une transition sereine et efficace de la centrale de Jarry Nord vers la nouvelle centrale de Pointe Jarry semble être une gageure d'autant plus que des élections dans les IEG sont à l'ordre du jour. **Pour ceux qui feraient mine de l'oublier, nous faisons partie de la branche IEG, donc prendre les salaires des autres entreprises de la branche en comparaison reste des plus logiques.**

Néanmoins la Direction, à l'image du Directeur, ne semblait pas inquiète du tout lors de sa présentation du PDU à JYN (un courageux camarade l'a relevé ; nous comprenons donc la stratégie mise en place depuis quelques temps).

Pourtant lors de leur rencontre avec le Personnel le 20 juin Ms LEBEAU et MITHOIS ont même subi un revers de la part des agents, (alors qu'ils avaient l'intention de leur faire signer un véritable torchon), MITHOIS alla jusqu'à jeter le discrédit sur ses chefs de service et ses cadres. Pourtant ces cadres étaient à l'origine des avancées les plus significatives concernant les orientations en vue des mutations des agents.

Comme d'habitude il y a une machine en marche, face aux travailleurs (à noter que les agents de JARRY NORD nommés à PEI, **le sont depuis la CSP du 07 décembre 2011** : eh oui bientôt 2 ans en attente d'affectation !)

DOUVAN SA SÉ SOLIDARITÉ É ÈSPÉRYANS A TRAVAYÈ KI TOUJOU PÉYÉ

CLIENTELE

REFORME DE STRUCTURE A LA CLIENTELE

Encore quelques règles bafouées

Pourtant

*Les réformes de structure et les modifications des conditions de travail sont régies par des textes réglementaires.

*****Pas de sécurisation des paiements effectués par téléphone par cartes bancaires (codes client à la portée des agents) *****

LA SECURITE DES TIERS

* Les compteurs cassés et supports non remplacés

SATISFACTION CLIENTÈLE

* A quand la fin des compteurs ECBI qui font que bon nombres de client ne peuvent accéder au double tarif

* La réception des chantiers terminés ????

KA SÈWVIS KLIYANTÈL VLÉ DI ?

LÈOUDI ON MOUN '**Service Clientèle**', on peut logiquement penser 'services à la clientèle', donc satisfaction de celle-ci. Qu'en est-il ?

Au-delà de la communication officielle quelques éléments concrets peuvent nous permettre d'avoir un avis.

- Les longues files d'attente dans des périodes déjà connues (début de mois correspondant aux versements des allocations)
- De longues périodes d'attente pour les clients, avec le sentiment de ne pas être pris en compte avec la discrétion nécessaire.
- Le fonctionnement du dépannage : là deux gros soucis. Non seulement ce service, censé traiter des urgences est très difficilement joignable, mais de plus EDF se permet de différer les interventions, avec quelques fois des conséquences graves que nous avons déjà évoquées.
- Le sentiment, pour le client, qu'EDF ne dispose pas d'informations fiables (factures estimées...)
- Les délais pour les interventions, longs et d'importance aléatoire (même pour les mises en service et les rétablissements)

Ces deux derniers points nous conduisent en interne à un autre problème récurrent: le recouvrement pratiquement impossible de notre créance. **Pourquoi ?**

➤ Une première série de raisons :

- EDF n'ose pas s'attaquer aux grands organismes dont les grosses dettes représentent une part importante de la perte pour notre Entreprise.
- Le recouvrement nécessite une stratégie de coupures systématiques des clients. Même quand le montant de la facture est encore faible. Une dette faible est plus facilement rattrapable, et une telle stratégie éviterait que les clients ne prennent de mauvaises habitudes ; ceci aurait un aspect éducatif et pédagogique.

Ces deux premiers points ne peuvent être envisagés que sur une base de coupure juste, et toujours justifiée (montant correspondant à la consommation réelle), et que s'il y a possibilité de rétablissement quasi journalier,

➤ Ceci permet de relever une deuxième série de raisons :

- Aujourd'hui il est impossible d'attribuer une puissance limitée aux foyers en difficultés économiques. Puissance qui serait limitée au strict minimum, correspondant aux besoins indispensables.
- Aujourd'hui il est impossible de suivre techniquement et administrativement cette stratégie de coupure car cela nécessite du personnel technique et administratif plus importants.

Tant que l'on modulera l'activité des agents pour les **opérations coup de poing - coupures** qui succéderont aux **campagnes de relèves intenses** pour optimiser les pourcentages de relèves, qui elles-mêmes laisseront la place **aux forcings de rattrapages** en délais d'intervention, sans que tout ceci ne se marie dans une politique globale, le Service à la clientèle ne sera qu'une chimère.

Chimère après laquelle on fait courir des agents jusqu'au stress !

La politique clientèle que nous préconisons, nous UTE-UGTG, serait bénéfique pour l'Entreprise en termes de perception positive (réelle et non artificielle), mais serait aussi salubre pour nous Personnel, en termes d'emplois et en meilleure relation avec nos clients et voisins.

Cette politique demande, comme nous l'avons compris, des moyens humains et financiers.

Rien de ce nous venons de dire n'est pas déjà perceptible par les dirigeants de l'Entreprise. Mais la Direction ne pourra entrer dans cette logique que si elle y est poussée, poussée par une force.

Il n'y a que nous, agents unis, qui pouvons créer cette force.

Pour le plaisir, voilà un petit test, à faire de préférence en groupe. Questionnaire aussi intéressant pour un jeune agent qu'un plus ancien !

Mis à part la CMCAS et la Direction combien y a-t-il de grands pôles à EDF Guadeloupe ?	a) 8	
	b) 7	
	c) 6	
	d) 5	
De quand datent les congés payés ?	a) 1789	
	b) 1848	
	c) 1936	
Faites correspondre les dates et les évènements :	1) 1946	a) SPDEG devient EDF
	2) 1975	b) STATUT actuel de la GPE
	3) 1848	c) Création de l'UGTG
	4) 1794	d) 1 ^{ère} abolition de l'esclavage
	5) 1973	e) Droit de vote

Les réponses au prochain numéro, avec un nouveau questionnaire

Quelques confusions courantes que nous avons repérées (et qui dit confusion dit souvent incompréhension !) :

<u>Branchement client</u> : Liaison entre l'installation du client et le réseau (le client n'est pas alimenté)	<u>Mise en service</u> : Pose des fusibles
<u>Prime</u> : Rémunération indépendante d'un salaire (ex : RSA / RMI..) ; non pris en compte pour la retraite	<u>Augmentation de salaire</u> : c'est un acquis qui ne pourrait être perdu que par dégradation (ex : 200€ de l'accord BINO)
<u>CONSUEL</u> : Organisme de contrôle de conformité	<u>Attestation du CONSUEL</u> : feuille poinçonnée attestant de la conformité de l'installation
<u>Evolution institutionnelle</u> : changement dans l'organisation des organes de gestion (congrès, conseil, assemblée,)	<u>Evolution statutaire</u> : changement dans le rapport politique entre la Guadeloupe et la France

**L'avenir est notre énergie,
nou nou ka mizé si sa !**

DEMANDE D'ADHESION UTE-UGTG : rue Euvremont Gene BP 85 97110 Pointe à Pitre tel : Yvon BORDIN 0690 313 826

Nom :

Prénom :

Adresse :

Rue :

COMMUNE:.....

Téléphone : 0590/...../...../...../

Portable : 0690/...../...../...../

Fax : 0590/...../...../...../

E-mail :@.....

Service :

Emploi :

Date :/...../...../

SIGNATURE