

Analyse « sondage tempête DIRK » 2013/2014

par Sud énergie Bretagne

Tout d'abord, Merci à tous ceux qui ont pris un peu de temps pour répondre à notre enquête.

Globalement, vos retours d'expériences sont naturellement critiques sur l'organisation, sur le « dispatching » des tâches entre acteurs, sur les délais de passages d'infos, et vos remarques sont très pertinentes !

Avant de synthétiser vos retours, nous tenons à préciser certains points.

Effectivement, les coups de tabac qu'encaisse depuis plusieurs semaines la Bretagne sont des moments difficiles pour le réseau et les agents chargés de faire passer le courant coûte que coûte.

Effectivement, tout n'est pas maîtrisable dans ces moments exceptionnels, la tempête DIRK s'est abattue sur nous en pleines fêtes de fin d'année ce qui n'a pas facilité la mobilisation, humaine, matérielle et l'intendance pour l'accueil des équipes FIRE et entreprises.

Effectivement, 80% des dégâts sur le réseau sont dus à une insuffisance d'élagage : la faute aux propriétaires ? La faute à ERDF pour un suivi insuffisant ? Pouvons nous tout maîtriser ? Surement que Non. Mais le compte n'y est pas sur ce dossier. ERDF doit prendre ce dossier à bras le corps et lancer une grande campagne d'aide à l'abattage, élagage pour les propriétaires concernés, en lien avec les élus.

« arbres élagués : pannes évitées! » clamait un slogan sur tout nos véhicules bleus dans les années 90 !

Une grande campagne de sensibilisation sur l'élagage, doit être lancée avec évidemment des moyens à mettre en place pour répondre aux sollicitations déclenchées ! **Mais tout cela sera sans effet tant que les effectifs en bases exploitations ne seront pas à la hauteur de la tâche que notre mission de service public nous impose!**

Revenons sur la synthèse de cette consultation "parallèle" point par point!

- La mobilisation et l'accueil:

Vous avez été globalement satisfaits de « l'intendance ». Un point très noir pour certaines bases exploitent tout de même pour l'accueil des équipes extérieures (ERDF ou entreprises) : petits mots de bienvenue, café du matin, casse croute du soir, liste de resto, plans, carto MAJ des GPS téléphone...

Proposition :

Une personne (au moins) identifiée au préalable, chargé de l'organisation logistique dans chaque base.

- Le passage des info entre BEX, ACR, CAD, base exploite, PDM :

Toujours pas de grosses améliorations sur ce point pourtant essentiel !

Comment faire face à un afflux d'informations entrant et sortant avec des territoires d'exploitation sur-dimensionnés, des agences conduite trop centralisées, des centres d'appel dépannages sous dimensionnés, des terminaux téléphoniques saturés, des organes de manœuvres inopérants, un réseau radio spécifique abandonné, un code des manœuvres inadapté, des applications informatiques « redondantes ». Pas étonnant que vous ayez constaté, encore une fois, des temps d'attente pour les accès réseau très long, les PDM ont été contraints, de patienter pendant des heures !

Il n'est pas normal que des agents aient dû utiliser leurs téléphones portables perso ou aient explosé leurs forfaits pro/perso (quid des remboursements?) et ne parlons pas du réseau radio interne ni des équipements radio dans les véhicules souvent inexistantes... (Agents pas formés à ce matériel?)

Pour chaque appel, une fiche incident est ouverte : beaucoup de doublons, qui ont compliqués la tâche des bases exploitent pour faire le point sur les usagés réalimentés ou non.

Extrait de témoignages :

/.Il était difficile de savoir ce qui restait à faire. : les demandes d'accès n'étaient pas préparées, d'où l'obligation de chercher dans les goulottes Tamaris le bon de travail (goulottes très nombreuses, et très chargées). Agents de renfort inconnus dans Tamaris: obligation de "bidouiller" pour pouvoir noter le nom des agents . Temps d'attente rallongé avec les agents au téléphone. De très nombreux clients sont restés sans courant plusieurs jours pour un simple poste déclenché!

Ou encore :

/....pour faire simple et rapide à ce sondage et en restant poli :c'était le bordel ! je pourrais dire comme d'habitude malheureusement mais ça continue encore et encore... nous pourrions écrire un roman...

Proposition :

Le chantier réflexions sur ce sujet est énorme, mais il paraît évident à minima de mettre en place des journées : Répétitions générales, « qui fera quoi », « qui ira où », circuit info, formation aux applications informatique, MAJ des GPS, carto, etc,etc..remise à niveau réseau radio embarqué, fiabilisation du réseau OMT et bardin , utilisation de toute les compétences: les hyper accueil n'ont même pas été mis à

contribution pour soulager les bases exploitation !! et le CAD a une nouvelle fois montré ses limites!: il faut absolument revoir son fonctionnement

Extrait de témoignages :

/...demandes d'intervention sans référence client, sans poste et même sans téléphone !!!! .Beaucoup de doublons, La quasi totalité des téléphones n'ont pas été vérifiés (erronés) ; Quelle perte de temps pour les appels sortants Ils y a aussi les BT signés non modifiables. et impossible de différencier d'un simple coup d'œil un BT URGENT/tempête sur TAMARIS. !../

- Habilitation, formation, permis...

Trop peu de personnel habilité en cas de crise, et ceux qu'ils le sont arrivent très vite au maxi de leurs heures.

Proposition :

URGENT : Remettre à niveau des ex-PDM exploit en renfort avec immersion en base exploit. (Attention : il est évident que le taux d'activité de ces agents sera à ré-évaluer, le suivi de leurs permis PL, engins, et formation à gérer aussi par ERDF) remettre à niveau les effectifs dans les base exploitations!

- Les presque accident où situations à risques en FIRE.

Pas de retour sur ce sujet...?

Le suivi des quotas d'heures semble plus sérieux , mais attention à la fatigue avec ces coups de vent répétés !

Remarque : la conduite sous intempéries et les interventions sur chutes d'arbres sont des activités particulièrement dangereuses (appel à la prudence et formation élagage)

Proposition :

en cas de pré-mobilisation, il serait prudent de déprogrammer les chantiers les plus pénibles et de mettre en « stand-by » les agents.

- Pré-mobilisation:

Beaucoup d'agents sont désabusés par les politiques de gestion des réseaux mises en place par la direction, la façon de gérer l'humain de certains « managers » et la non reconnaissance des agents de terrain, tout cela a cassé le ressort « service public » Une rancune persistante existe sur la non reconnaissance professionnelle, sur la remise en cause du taux d'activité des agents, sur la suspicion de la hiérarchie sur les heures sup, les repas...tout cela ne favorise pas la mobilisation! Sans parler des systèmes de prime « FIRE » à 65€/j pour les agents de terrain et 200€/j pour les cadres !! cela ne passe pas !(idem repas, chambres...idem sur la chasse aux heures sup après le coup de feu!)

Beaucoup de reproches sur le flou des conditions de rémunération et sur la durée de mobilisation ,(rappel: la pré-mobilisation impose une rémunération de l'employeur « astreinte d'alerte » demande de respecter les PERS « astreinte » et les articles L. 3121-7 et L. 3121-8 du code du travail.

Déplacement: faire des centaines de kilomètres pour deux jours de travail voire moins, cela n'est pas très efficient: gardons les équipes volontaires en grand déplacement pour faire de la réparation définitive!

Proposition :

y'a du boulot ici aussi !! à vos tracts comme à Quimper pour interpeller vos responsables ! Un courrier sur les conditions de mobilisation et de rémunération « tempête » va être transmis à la direction par « Sud énergie Bretagne »

- le matériel:

Une nouvelle fois il y a des remontées sur la dotation vestimentaire pas suffisamment étanche ou inadapté. Globalement les livraisons « kit FIRE serval » ont bien fonctionné malgré quelques « couacs ».

communication Médias.élus, usagés.

Annoncer que le courant serait rétabli partout très rapidement c'est vraiment pas ce qu'il fallait faire cela a plutôt généré de l'énervement chez nos usagers et des explications de textes sur le terrain!

Ce document d'analyse sera remis à notre Directeur régional avant la fin du mois de février 2014 .par les représentants du bureau syndical Sud énergie Bretagne.

Si vous ne constatez pas d'améliorations pour la gestion « FIRE » lors de la prochaine mobilisation, c'est que notre direction aura fait des choix qui ne sont pas les vôtres ! Faudrat il faire « la grève FIRE » en pleine tempête pour que notre Directeur réponde à vos revendications ? La balle est dans son camp!

Le bureau syndical SUD Énergie Bretagne

Contacts :

Jérémi EVANO sur RENNES : 06.75.42.93.62

Vincent RAOULT sur BREST : 06.85.71.67.49