

# Comité social et économique Veolia Eau d'Île-de-France

## SÉANCE EXTRAORDINAIRE DU VENDREDI 26 JANVIER 2024

### Étaient présents :

#### Les représentants de la Direction

Mme Nathalie DUCHEVET  
Mme Françoise DA-SILVA  
Mme Candice LACHENAUD

#### Les représentants du personnel présents

Organisation syndicale	Elus Titulaires	Elus suppléants
<b>Collège 1 - Employés, ouvriers</b>		
CFDT	Monsieur Younouss SOUMBOUNOU	
CGT	Monsieur Bruno ABUAF	Madame Kalathoume MHOMA
	Madame Kadiatou CAMARA	Monsieur Abdelkader BAZ
FO	Monsieur Marin SOULIER	
	Madame Elvina KARISIK	Madame Salomé COMBES
	Monsieur Loïc LEMAIRE	
<b>Collège 2 - Techniciens, agents de maîtrise et assimilés</b>		
CFDT	Madame Nawal BOUREGBA	
	Monsieur Jérôme LIEGRE	
CFE-CGC	Monsieur Daniel NICKELS	

CGT	Madame Valérie DESCAS	
FO	Monsieur Benoit VOISINE	Monsieur Laurent LOUVET
	Madame Séverine ALLAIN	Madame Fariza MOUHEB
	Monsieur David PECLET	
	Madame Sophie NIBAUDEAU	Madame Natalia FERNANDEZ
<b>Collège 3 - Cadres</b>		
CFE-CGC	Monsieur Bernard DEJEAN	
		Madame Catherine LEDOUX
	Monsieur Eric LASSEE	

<b>REPRÉSENTANTS SYNDICAUX</b>	
CFDT	Monsieur Patrick COMLAN
CFE-CGC	Monsieur Daniel CIESLAK
CGT	Monsieur Sylvain CHICHE
FO	Monsieur Patrick FAVREAU

## **ORDRE DU JOUR**

<b><i>Comité social et économique Veolia Eau d'Île-de-France</i></b>	<b>1</b>
<b><i>Séance extraordinaire du vendredi 25 janvier 2024</i></b>	<b>1</b>
<i>Projet de procès-verbal</i>	1
<b><i>Ordre du jour</i></b>	<b>3</b>
<b><i>I. Information et consultation en vue du recueil de l'avis du CSE concernant le dépassement des durées légales maximales de travail en raison de la vague de froid (période du lundi 15 janvier 2024 au dimanche 21 janvier 2024)</i></b>	<b>4</b>

*La séance extraordinaire du Comité social et économique est ouverte à 09 heures 03 sous la présidence de Madame Nathalie DUCHEVET*

## **I. Information et consultation en vue du recueil de l'avis du CSE concernant le dépassement des durées légales maximales de travail en raison de la vague de froid (période du lundi 15 janvier 2024 au dimanche 21 janvier 2024)**

Mme DA-SILVA rappelle que l'activité importante de la semaine du 15 janvier a permis d'anticiper la nécessité de dépasser les durées maximales de travail au cours du weekend du 20 et 21 janvier. La Direction a informé le CSE par courriel le vendredi 19 janvier qu'il était possible que le niveau d'activité constaté sur la semaine du 15 janvier conduise à dépasser exceptionnellement la durée maximale de travail hebdomadaire. Ce courriel indiquait également aux élus que l'Établissement avait déjà contacté l'inspection du travail, pour la prévenir qu'elle serait probablement saisie d'une demande d'autorisation de dépassement d'heures selon l'évolution de la situation du weekend. Ce fut fait en date du 19 janvier également.

Dans ce cadre, la procédure suppose d'informer et de consulter le CSE, puis de joindre son avis à la demande d'autorisation qui sera adressée à l'inspection du travail. Ceci explique la présente réunion extraordinaire qui porte sur ce point particulier, pour la période du lundi 15 janvier 2024 au dimanche 21 janvier 2024.

Il faut en outre préciser qu'à l'envoi du courriel aux élus, le vendredi 19 janvier, la Direction ne pouvait déjà disposer de ce que le surcroît d'activité entraînerait en détail. Une consolidation a été demandée aux managers le mardi 23 janvier afin de disposer d'une vision plus détaillée, présentée dans les deux dernières pages du document de présentation PowerPoint remis à l'instance.

Mme DUCHEVET ajoute que le pilotage du plan de continuité et de secours « Gel » dépend des températures de l'air et de l'eau. Plus particulièrement, la température de l'eau dans les conduites permet d'anticiper le nombre des fuites à craindre. Plus cette température approche des 5° dans le réseau et en sortie d'usine, et plus la chute de la température est importante, plus les fuites générées augmentent.

Sur la base de cet indicateur prévisionnel, la Direction a décidé de renforcer les équipes en passant au niveau d'astreinte « Urgence » à partir de vendredi 19 janvier pour certains sites, ou même dès le weekend précédent pour d'autres, la situation étant différente selon les centres.

Comme le montrent les fuites sur branchement, sur accessoires et sur conduites en janvier rapportées dans le PowerPoint transmis aux élus, l'activité a été importante sur tous les centres. Parmi eux, le centre Oise a été plus particulièrement sollicité le weekend dernier et, de manière générale, certaines fuites sur conduite se sont avérées particulièrement contraignantes et chronophages. Ainsi, malgré les renforts mobilisés, certains seuils estimés ont été dépassés. Ce constat a été communiqué aux élus à travers le PowerPoint.

Nonobstant, la gestion du service a globalement été bonne. Les managers et l'astreinte descendante se sont appliqués à définir lesquels des fuites et remblais pouvaient être différés et lesquels des fuites et dommages générés nécessitaient une intervention rapide.

Selon l'estimation prévisionnelle, l'activité devait diminuer à partir du mardi 23 janvier. Quoiqu'il faille encore apurer le portefeuille des fuites définies comme moins urgentes, l'activité reste soutenue, mais ne relève plus de l'urgence.

Le modèle de prédiction de fuites s'affine progressivement, au fur et à mesure des données accumulées. Ainsi l'Établissement peut-il, de plus en plus, se placer en position prédictive pour estimer les activités à venir des différentes équipes. Si le niveau de prédictivité n'est pas encore tel qu'il aurait été, par exemple, possible de prévoir le pic d'activité qu'a connu le centre Oise, il permet déjà une bien meilleure lisibilité de l'activité globale.

Mme ALLAIN recommande d'intégrer dans la présentation les dates de déclenchement du protocole « Urgence » par centre.

Mme DUCHEVET en prend bonne note. Le protocole d'astreinte « Urgence » a été déclenché :

- Du 12 au 21 janvier au centre Marne ;
- Les 13 et 14 janvier, puis les 20 et 21 janvier au centre Seine ;
- Les 13 et 14 janvier, puis les 20 et 21 janvier au centre Oise.

M. NICKELS s'interroge sur le nombre de collaborateurs ayant dépassé les 12 heures journalières ou les 48 heures hebdomadaires. A priori, presque aucun cas n'est recensé au centre Marne. Est-ce du fait d'une organisation particulière ?

Mme DUCHEVET précise s'être davantage interrogée sur le grand nombre de cas recensés au centre Seine. Cela étant, la consolidation des heures réalisée par les managers sera transmise telle quelle à l'inspection du travail. Pour avoir suivi l'activité dans les deux autres centres, l'activité du centre Marne a effectivement été plus tranquille pendant le weekend, sans organisation particulière a priori.

M. NICKELS souligne ne pas parler que de l'activité du weekend, mais de la semaine entière du 15 au 21 janvier au centre Marne, ce d'autant que ce centre connaît généralement le plus grand nombre de fuites à traiter.

Mme DUCHEVET avance l'hypothèse que l'activité au centre Marne se soit davantage étalée sur la semaine tandis qu'elle s'est concentrée sur le weekend au centre Oise. Par ailleurs, il faut garder à l'esprit la sortie du périmètre des 9 communes d'Est Ensemble, qui comptabilisaient beaucoup de fuites, même s'il a parfois fallu gérer des interfaces avec l'EPT lorsqu'il n'a pas été au rendez-vous pour fermer les vannes au moment nécessaire.

Mme BOUREGBA souligne que le CRC, qui a pourtant connu une activité très soutenue les weekends du 13 et du 20 janvier, n'a pas été renforcé. En ont résulté des samedis très difficiles, alors qu'un renfort avait été demandé par moi-même entre autres à la direction locale. Il est regrettable de ne pas avoir opté pour un renforcement ces jours-là au vu des difficultés rencontrées.

Mme DUCHEVET explique en avoir été informée. Il n'avait effectivement pas été prévu de renforcer les 12 personnes présentes le samedi précédent, et l'une d'entre elles ne s'est pas connectée. Les 11 personnes en poste ont reçu 200 appels, pour un temps de réponse d'environ 60 secondes, et sont parvenues à soutenir l'activité, qui a effectivement été tendue.

Mme BOUREGBA confirme que la situation a pu être maîtrisée parce que, face au constat d'une activité très soutenue, les collaborateurs en poste ont su se réorganiser.

Mme DUCHEVET salue le travail effectué, remercie le service de s'être réorganisé et prend note de la possibilité de renforcer le service Clientèle à l'avenir, si une situation de crise se profilait.

M. COMLAN souligne, pour avoir assuré l'astreinte, que le weekend du 13 a été particulièrement difficile et s'étonne que l'encadrement n'ait pas été invité dès le 11 janvier à procéder à de possibles dépassements d'heure.

Mme DA-SILVA se propose de préciser la pensée de M. COMLAN : certes, le protocole d'urgence avait été enclenché, mais les collaborateurs et managers n'ayant pas été informés de la possibilité de procéder à des dépassements d'heures, personne n'a saisi cette possibilité. Est-ce bien résumé ?

M. COMLAN confirme.

Mme DUCHEVET explique que le protocole d'urgence a permis un renforcement de l'astreinte. Cela étant, au contraire du weekend du 20, le renforcement de l'astreinte avait paru être une mesure de prévoyance suffisante.

M. LOUVET avance que, le samedi 20 également, une partie de l'encadrement ignorait la possibilité de procéder à des dépassements d'heures.

Mme DUCHEVET s'en étonne, précise que l'information avait été communiquée et ajoute avoir tenu les points de situation avec l'encadrement.

M. LOUVET témoigne de CCER l'ayant sollicité pour lui demander quoi faire, alors qu'ils s'apprêtaient à dépasser les 48 heures hebdomadaires.

Mme DUCHEVET rappelle que, dans un tel cas, un CCER doit appeler son manager d'astreinte.

M. LOUVET confirme en avoir conscience, mais personne ne savait sur quel pied danser, de sorte que certains collaborateurs se sont demandé s'ils devaient ou non encore procéder à des interventions.

Mme DUCHEVET maintient que les messages transmis lors des points de situation de 11 h et 17 h 30 étaient clairs. Depuis le 19 janvier, les managers avaient pour consigne de pouvoir procéder de manière exceptionnelle à des dépassements d'heure s'il fallait intervenir sur une fuite urgente, après avoir vérifié qu'une autre équipe ne pouvait pas s'en charger. Ainsi, s'il est possible que certains CCER sur le terrain n'aient pas toujours disposé de l'information en temps réel, ils ont dû l'obtenir rapidement, par un dialogue avec leur hiérarchie.

M. LOUVET en prend bonne note.

M. CHICHE souligne en préambule que, face à une vague de froid bien installée, les protocoles d'astreinte « Urgence » ont effectivement été initiés, mais que certains acteurs sur le terrain ont pu contester les dates d'application choisies.

Peut-être conviendrait-il également de s'interroger sur la situation du centre Marne, qui connaît en moyenne davantage de fuites. Les causes en sont sans doute multiples et peuvent tenir, par exemple, de problématiques d'implantation et de terrain, mais il peut aussi arriver de lisser des heures, ou encore de confier à des personnes hors astreinte des chantiers ou des fins de chantier. L'existence de ces pratiques est bien connue et inviterait, sans volonté aucune d'accuser quiconque nommément, à un peu plus de vigilance.

Quelques années auparavant, la CGT avait signé l'accord dérogatoire permettant de passer de 10 heures à 12 heures, avec une organisation et des effectifs adéquats. Cela étant, le principe d'une dérogation est qu'elle doit rester exceptionnelle. Or, ce n'est pas la première fois que la Direction recourt aux dépassements d'heures. Il serait temps de réviser ou d'amender l'accord et

d'y introduire des éléments nouveaux, plus avantageux et mieux fonctionnels pour les treize années à venir.

M. VOISINE en appelle à informer les élus de l'instance dès lors qu'un centre passe au niveau « Urgence ».

Mme DUCHEVET prend note de la demande de M. VOISINE. Elle sera étudiée.

Au nom de la CGT, M. CHICHE salue le travail des collègues, d'astreinte ou non, qui ont dû subir et gérer la période de froid dans des conditions difficiles. Il faut les féliciter de leur réactivité.

Mme DUCHEVET s'associe aux remerciements exprimés à l'attention des collaborateurs qui font chaque jour leur maximum, et plus particulièrement encore dans les périodes d'activité plus soutenues, qui varient d'ailleurs selon les métiers.

Les demandes d'intervention épuisées, la parole est cédée à la secrétaire du CSE.

Mme ALLAIN donne lecture de l'avis commun du CSE :

*« Les membres du CSE VEDIF sont amenés à se prononcer, lors de la réunion extraordinaire du 26 janvier 2024, sur le dépassement des durées légales maximales de travail en raison de la vague de froid sur la période du lundi 15 janvier 2024 au dimanche 21 janvier 2024.*

*Les salariés astreints ont été particulièrement sollicités pour intervenir en urgence sur des fuites, tant sur les canalisations que sur les branchements, depuis le 10 janvier 2024. Ces conditions climatiques ont toutefois permis de révéler des points faibles de l'organisation. En effet, cette vague de froid était annoncée et l'organisation de l'astreinte aurait pu être anticipée par l'entreprise.*

*Les effectifs ont été fortement sollicités sur la période, amenant des dépassements importants du temps de travail. Ils ont dû faire face à un nombre de fuites exceptionnel.*

*La Direction a augmenté le niveau d'astreinte au niveau "urgence" tardivement et des salariés ont été mobilisés avant l'aggravation des conditions climatiques sans préavis et sans le niveau d'astreinte adapté.*

*Les membres du CSE restent et resteront vigilants sur la bonne application de l'article 12.2 et 12.3 de l'accord exploitation travaux et réseau, régissant les indemnités d'astreinte des salariés mobilisés.*

*Les membres du CSE constatent que les moyens humains se sont avérés insuffisants et les outils non adaptés.*

*La situation exceptionnelle a entraîné une durée maximale de travail exceptionnelle. Toutefois la préservation de la santé, la sécurité des salariés, les conditions de travail doivent rester la priorité. 62 salariés ont travaillé plus de 48 heures dans la semaine entre le 15 et le 21 janvier, dont certains plus de 12 heures par jour. Nous alertons la Direction, afin d'éviter tout accident de travail, de respecter les repos physiologiques de ces salariés.*

*Nous rappelons que l'article L3131-1 du Code du travail, ainsi que l'accord astreinte travaux, prévoient un repos hebdomadaire de 11 heures. Même si l'article D3131-1 du Code du travail vous permet d'y déroger, il précise bien que cette dérogation est sous votre seule responsabilité. De plus, cette dérogation est subordonnée à l'attribution de périodes au moins équivalentes de repos*

*aux salariés intéressés. Lorsque l'attribution de ce repos n'est pas possible, une contrepartie équivalente est prévue.*

*Enfin, les membres du CSE demandent que cet effort exceptionnel soit pris en compte et valorisé par le biais d'une prime exceptionnelle attribuée à tous les salariés mobilisés dans les différents services.*

*Les membres du CSE VEDIF émettent un avis défavorable sur le dépassement des durées légales maximales de travail, du fait du manque d'anticipation et du manque de mise en place de moyens matériels et humains suffisants afin d'éviter des conditions précaires engendrant du stress. »*

Mme DA-SILVA dénombre 18 votants.

*Il est procédé au vote.*

*L'avis défavorable du CSE est adopté à l'unanimité.*

Mme DA-SILVA précise que, pour informer rapidement l'inspection du travail, la Direction devra envoyer directement le projet de procès-verbal de la présente réunion extraordinaire. Il sera approuvé ensuite.

*La séance est levée à 09 heures 33 minutes.*

Mme ALLAIN Séverine,  
Secrétaire du CSE

Mme DUCHEVET Nathalie,  
Présidente du CSE

*Séverine ALLAIN*

*Nathalie DUCHEVET*