

/ COMPLÉMENT INFORMATION « ENQUÊTE ALTEREOS »

RÉUNION INTERFÉDÉRALE DU 04 DÉCEMBRE 2014

décembre 2014

POUR LA DÉLÉGATION FO ÉNERGIE ET MINES : ALAIN ANDRÉ, JEAN LUC AZNAR, SANDRINE LHENRY, JEAN LUC ELOIRE.

L'enquête confiée et diligentée par le prestataire ALTEREOS pour le compte des Employeurs nécessitait des compléments d'explications et garanties de leur part au regard tant du traitement administratif, de la confidentialité, du maintien du droit ouvert des Agents pensionnés et l'examen de maintien par octroi pour des situations particulières relevant d'un caractère social.

Mr MARSOLLIER Alain DRH Département Animation ERDF, présidait cette réunion en remplacement de Mr Jean-Pierre GRAS en charge de ce dossier RH.

Il a été fait un point des « enquêtes en retour »,

- réalisé au mois de juin 2014 :

Sur 140 000 enquêtes diligentées, 123 000 retours établis, chiffrés pour 80 %.

» relance effectuée au mois de septembre 2014.

- réalisé à la mi-décembre 2014 : 35 000 retours établis, chiffrés pour 96,50 %.

Il nous a été indiqué :

» L'enquête auprès des Pensionnés dans sa forme et incidence nous est présentée comme analogue à la déclaration qui était antérieurement à établir par un document au 01 octobre de chaque année.

» Le but et la finalité recherchés :

- Vérifier le Titulaire du tarif.
- Vérifier les conditions d'attribution.
- Vérifier la puissance souscrite.
- Répondre aux obligations sociales et fiscales auprès de la CNIEG.

Situation établie à ce jour : 20 à 30 % de dossiers incomplets ; souvent des pièces manquantes (facture, Taxe d'habitation...).

Les documents réclamés et nécessaires contribuent à établir la composition du foyer, le mode de chauffage.

Les incidences du traitement concourent à établir les éléments constitutifs de la déclaration fiscale.

2015 : pas de nouvelle enquête ; retour attendu et finalisation des résultats de l'enquête en cours.

2016 : décision éventuelle à confirmer ultérieurement, quant à un processus d'enquête de ce type.

Objectif défini à ce jour :

1. Campagne de relance en direction des 4000 « non réponse ».
2. Relance pour les dossiers incomplets.
3. Prise de contact par les gestionnaires RH.

Actions ciblées de nos Agents, qui sont amenés à enquêter :

- Recherche assise (dixit la direction) par fichier et contact auprès de la CNIEG.
- Renseignements pris auprès du commercialisateur.
- Visite sur site et à l'adresse effectuée par un Technicien Clientèle, en image de marque.

Décision est prise et consigne est donnée de ne jamais suspendre le Tarif Agent, sans contrôle ou opération effectuée.

Notre Délégation FO, à l'appui de courriers et actions de sa fédération auprès des Employeurs s'est vu confirmer l'engagement d'absence de sanction pour des questionnaires restés en souffrance, non retournés ou incomplets, ainsi que l'engagement de non-suspension.

Le fait par ailleurs d'enveloppes de contenu absent, ou non adressé était connu de notre service RH ; ainsi que 6900 relances infondées pour lesquelles les Titulaires avaient répondu !

Que dire d'un serveur vocal interactif saturé, pour lequel les appels n'aboutissent pas !

Nous avons évoqué la question suivante :

- » Quelle est l'instance d'arbitrage, l'instance d'appel qui est en droit de statuer quant à la légitimité et au maintien du tarif pour des cas particuliers relevés des suites de l'enquête.

Réponse apportée lors de cette interfédérale : Mr Jean-Pierre GRAS par délégation de Branche a autorité pour statuer, et y pourvoira en prenant en compte : âge, situation familiale, difficultés... pour un traitement social.

Les Représentants FO ont demandé que les services RH soient sollicités et contributifs, mieux informés et parties prenantes à ces enquêtes

FO a revendiqué la pérennité du droit ouvert, du tarif particulier électricité et gaz.

Vos représentants syndicaux FO restent à votre disposition pour vous aider, recenser les problématiques qui verraient le jour et vous accompagner dans ce que vous êtes en droit d'attendre.