



QUESTIONS DP CFDT Réunion du 22 avril 2015

1) Q: L05/10 (S989) →HLP manque 4 minutes direction Université et toute la soirée en retard malgré le peu de clients. (B)

R: Il n'y aurait pas de différence avec la semaine et le temps serait même un peu plus important sur le dimanche.

2) Q: L5→Revoir cycle de feux au terminus université ? (A quand l'accident qui déclenchera le changement). (B)

R: Le « Tram reste prioritaire et INEO signale qu'il ne peut pas changer le temps du cycle des feux. A quand l'accident à ce carrefour que beaucoup de personnel ne fais pas comme il faut de fait !!!!!!!

3) Q: Comment se fait-il qu'à nouveau, les véhicules affectés sur DIVIACITY tombent en panne régulièrement ? Les conducteurs se font « allumer » en permanence par les clients par le manque de véhicules ?(B)

R: Il y a toujours autant de véhicules en panne chez Berlier. Le contrat ne nous permet pas de changer ses véhicules.

4) Q: Au vu du nouveau système de PV électronique sur l'agglomération Dijonnaise, pensez-vous que les véhicules sur « Vincenot » pourront-être verbalisés de la même façon. (B)

R: Cela ne change rien car il faut quelqu'un pour détecter la verbalisation et être sur place.

5) Q: De nombreux défauts tractions sur bus hybrides nous empêchent de rouler et nous laissent un peu n'importe où sur le réseau. Qu'en est-il ?(B)

R: Un nouveau principe a été étudié chez le constructeur et est en cours de validation. Ce dernier permettra de ne plus être invalidant en allant remorquer à chaque le véhicule.

6) Q: Rechargement à bord, vous nous parliez d'amélioration... Nous avons des remontées que les agents perdent énormément de temps suite à divers dysfonctionnements : la reprise est longue avec diverses manipulations, voir bus rentre au dépôt. Que faites-vous pour améliorer cela ?(B)

R: Il y a eu des améliorations. Une nouvelle version est en cours. Deux problèmes, au moins subsistent encore :

- ✓ Blocage de la vente et il faut faire une coupure totale.
- ✓ La cible ne fonctionne plus.
- ✓ Problème de câble et connectique encore

7) Q: Jeudi 9 avril, une fois de plus des erreurs 16/12 !!!!! Vous nous aviez expliqué à plusieurs reprises qu'il fallait mettre au moins 2 jours avant, les services dans le système pour que cela soit bien opérationnel. Nous constatons que cela n'est toujours pas le cas à notre détriment, quand pensez-vous être en capacité de le faire.....(B)





**S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS**

R. : Nous sommes en train de vérifier comment changer le protocole afin que les infos puissent-être chargées le jour précédent plutôt que le jour même.

8) Q. : **L42** : A quand un vrai terminus aux ateliers ? (**B**)

R. : Une réunion a eu lieu, pour qu'un vrai terminus soit mise en place à l'été.

9) Q. : Validations multiples, est-ce résolu, nous remarquons que les clients ne peuvent toujours pas faire cela simplement. (avoir accès au clavier plus tôt) (**B, T**)

R. : Il y a une temporisation de deux minutes maximum pour mettre une 2^{ème} place pour le second voyageur. La problématique se situe au niveau système si le client a un abonnement sur sa carte il ne pourra pas prendre une 2^{ème} personne sur sa carte.

10) Q. : Lors de la dernière manifestation du 9 avril, il est impossible une fois de plus d'entendre les consignes du PCC, quand pensez-vous faire le nécessaire ? (**B, T**)

R. : Le sujet est en cours de traitement pour modifier certains paramètres dont l'acquittement des messages reçus. Nous signalons aussi à la direction une fois de plus que les émetteurs ne sont pas suffisant sur l'agglomération pour couvrir correctement le réseau entier.

11) Q. : Foch Gare, qu'avez-vous prévu pour le stationnement au passage des trams --GLO-- (dont un véhicule Touran qui appartient peut-être à un propriétaire dans le secteur)? (**T**)

R. : Il est prévu de communiquer sur ce sujet avec les autorités, car nous ne pouvons pas verbaliser pour les « Trams ». De plus le « Grand Dijon » devrait faire une campagne dans le secteur (Commerçants et Hôtels).

12) Q. : Nettoyage des caméras trams où en êtes-vous, ce n'est toujours pas fait correctement et très dangereux avec le soleil en ce moment. (**T**)

R. : Le nettoyage mensuel a été mis en place. Il a été remarqué que l'arrosage des pelouses salissait les caméras. Le problème de réglage est à l'étude avec le « Grand Dijon ».

13) Q. : Est-il normal qu'un individu en état d'ivresse et d'incontinence manifeste (dans le Tram), ne soit pas pris en charge par les secours (15 ou 17), malgré un appel à ces services et que ce soit le conducteur et la maîtrise qui s'occupe de régler le problème ? (**T**)

R. : Non, mais les secours gèrent les priorités. Nous demanderons aux salariés de ne pas prendre en charge ce type de personnes car à minima elles doivent être pris en charge par du « SAMU sociale ». Quitte à perdre de l'exploitation, nous n'avons nullement ce rôle à gérer en plus. Nous nous substituons déjà à la police dans de nombreux cas, où allons-nous !!!!!

14) Q. : Trouvez-vous normal qu'un bus signalé en panne le soir soit remis en ligne le lendemain matin sur une autre ligne sans avoir été réparé par la maintenance (Signalement fait) ? (**A, B**)

R. : Non ce n'est pas logique, le bus doit-être affecté chez Heuliez pour Dépannage. Donnez-nous des précisions sur ce cas.





**S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS**

15) Q : Demandons à la direction de nous présenter l'accord signé avec les O.S leur permettant d'obliger un salarié à venir travailler sur un repos. (A, T)

R : C'est impossible car ce texte n'existe pas. Depuis Florissimo, il n'y a plus de demande spécifique faite à l'atelier.

16) Q : Pourquoi le service Mkt ne veut pas rembourser les problèmes liés aux entrées Florissimo (Mkt)

R : Le responsable Marketing fait preuve de mauvaise volonté pour régler le problème. D'après le marketing qui embrouille les « cartes », rien n'indiquerait la validité de 24h. Une fois de plus les défauts de communication du service Marketing et le manque de compréhension des clients internes et externes ne veulent être pris en compte par ce service.

17) Q : Pouvez-vous nous réexpliquer comment et pourquoi vous faites les extractions vidéo des bus ? Et si vous la prenez, comment l'utilisez-vous ? (G, E.C.)

R : Cela serait préciser dans le règlement intérieur. Des extractions seraient faites pour les accidents et les agressions. D'autres le seraient pour demande de droit à l'image par des clients. Nous rappelons quand même à l'entreprise que ces images ne peuvent être utilisées dans un cadre disciplinaire en fonction d'un accord national qui a été signé sur l'accord sécurité

18) Q : Souhaitez-vous réellement faire descendre le taux de fraude ? (E.C.)

R : Oui dans la continuité de 2014 on recherche encore d'autre méthodes et en partenariat avec les conducteurs.

19) Q : De plus en plus de purge de porte pour monter à l'arrière du bus que comptez-vous faire pour remédier à cela ? (Et cela sur toutes les lignes du réseau) (E.C.)

R : Rien ne peut être fait sauf si l'on est sur place (verbalisation possible lors d'une constatation).

20) Q : Sur les rapports que nous recevons, ils manquent plusieurs jets de laser vers les conducteurs ? Comment cela se fait-il ? Une recrudescence de ce type d'incident. En mode général nous trouvons qu'il y a de plus en plus d'incidents qu'ils soient ou non marqués sur les rapports. Que faites-vous pour endiguer ces phénomènes ? (E.C.)

R : Nous maintenons la présence de la médiation et de la police. Nous tritons au fur et à mesure les problèmes rencontrés.

21) Q : Incident type Agression, les DS ne sont pas prévenues à chaque fois. Une fois de plus nous demandons au cadre de permanence de faire le nécessaire à chaque INCIDENT qui lui est répercuté !!(E.C.)

R : Cela est fait. La réponse reste toujours la même et nous demandons plus de vigilance aux cadres de permanence afin de nous prévenir en temps en heures, sinon la direction pourrait être surprise par nos réactions à postériori.





**S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS**

- 22) Q : En accord avec le planning, peut-on déplacer un repos en semaine afin de pouvoir travailler sur un Dimanche RHXX ? (G)
R : Oui si la réglementation est respecté.
- 23) Q : Combien de dimanches un conducteur peut-il faire en un mois (Hors fériés) ? (G)
R : 3 par mois et 33 par an avec un maxi de 260 heures à l'année
- 24) Q : Comptez-vous pousser le Lean management jusqu'au bout du bout pour dégouter certains de vos salariés afin qu'ils partent ou qu'ils craquent ? (G)
R : Langue de bois !!!!! La direction ne veut pas répondre à cette question, y aurait-il quelque chose à cacher sous ce visage fermé
- 25) Q : Quand sera définitivement réparées les problèmes de fuite d'eau en salle Diderot ? (G)
R : cela est en réparation.
- 26) Q : Entreprise « GODARD » Ces derniers jours de beau temps, une fois de plus des particules visibles à l'œil nu (Vapeur d'eau et fumée jaunâtre avec poussière fines) retombent du site sur notre dépôt, nous vous demandons l'analyse exacte et pourquoi cela est encore une réalité que nous dénonçons ? (G)
R : Lundi précédent le médecin du travail a été prévenu. L'entreprise Godard a été contrôlée par la DREAL. Leur nouveau médecin du travail se renseigne auprès d'eux afin de faire vérifier les filtres.
- 27) Q : BE4 → Impossibilité de faire fonctionner la tablette PC, quand sera-t-elle disponible ? (M)
R : Cela fonctionne.
- 28) Q : Questions diverses.
R : Est-il logique que l'atelier demande de rouler lorsque le voyant est allumé sur le bus 2310. Nous allons voir ce problème.

(T) : Tram (B) : Bus (G) : Général (M) : Maîtrise (Mkt) : Marketing (A) : Atelier
(E.C.) : Environnement-contrôle (Adm) : Administratif

Compte rendu CE Réunion 22 Avril 2015

- 1) Q : Approbation du PV de la réunion du 21 janvier 2015
R : PV adopté avec les dernières rectifications.
- 2) Q : Point sur le PV de la réunion du 25 mars 2015
R : Des remarques ont été faites et seront noté sur le PV Final
- 3) Q : Désignation du cabinet comptable pour l'expertise des comptes Keolis Dijon pour 2014





**S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS**

R : Les 6 élus sont pour un recours à un expert. La CGT présente à nouveau 3CCE, nous CFDT souhaitons éventuellement un autre expert (Syndex par exemple), pour avoir une autre vision des infos sortis par des experts. Vote 3CCE : 4 pour, 2 abstentions (CFDT)

4) Q : Consultation sur les orientations stratégiques.

R : Suite à la présentation du mois derniers les élus se positionne sur 6 abstentions

5) Q : Information de la direction sur le projet « Culture Client »

R : La direction présente ce projet comme une suite à « Bienvenue à bord », avec pour thèmes :

✓ Le contexte

➤ Des changements importants depuis 2010

- La mise en place du tramway.
- La mise en place de la billettique.
- La construction du nouveau dépôt.
- La mise en place de véhicules hybrides.
- Le recrutement d'un nombre important de conducteurs.
- La mise en place d'un nouvel espace de vente.

○ Des points à améliorer :

- Les dysfonctionnements de la billettique au démarrage n'ont pas permis aux conducteurs de jouer leur rôle dans la lutte contre la fraude (rappel validation). La situation n'a pas changé malgré une billettique qui est désormais proche du nominal.
- L'enquête « bien-être au travail » montre des difficultés pour les personnels en contact (conduite et contrôle) face aux incivilités et à la gestion des clients difficiles.
- Un taux d'absentéisme important.
- Une organisation ne permettant pas une présence suffisante des managers de proximité sur le terrain.
- Un relationnel client à améliorer.

✓ Les objectifs

- Faire de la relation client un des axes principaux du projet d'entreprise.
- Renforcer et professionnaliser l'image donnée par KEOLIS DIJON auprès de ses clients (comportements, attitudes lors de la vente / conseil,...etc.).
- Homogénéiser et professionnaliser le service rendu aux clients.
- Donner de l'envie et de la motivation aux équipes, en contact client et en interne sur la relation client.
- Mieux valoriser les actions déjà faites.
- Impliquer l'ensemble du personnel de l'entreprise dans la démarche.
- Initier une dynamique positive de changement.





S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

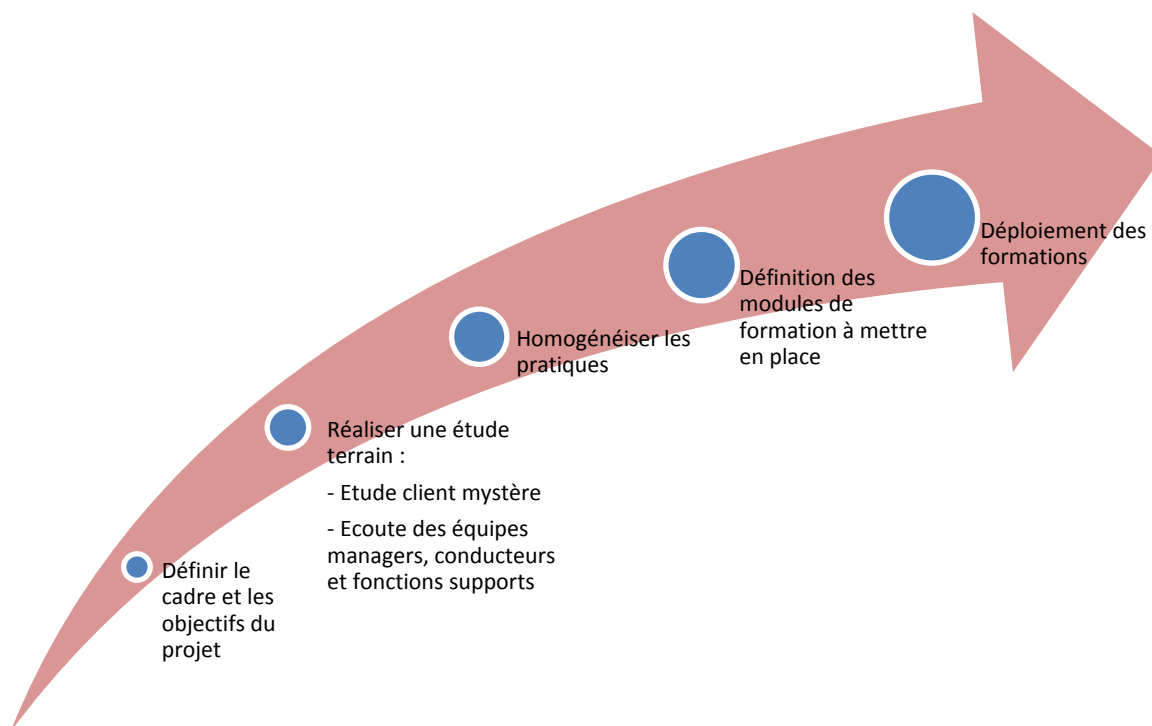


www.cfddivia.net



equipecfdt@cfddivia.net

✓ Les étapes du projet :



Nous en sommes au point 2 avec l'écoute des équipes qui se déroulera fin avril. Un élu signale que cela a déjà eu lieu, il y a plus de 20 ans et que cela n'avait pas fonctionné (« Abeille »). La direction reprend que le concept est complètement différent et qu'il faut attendre la fin de processus pour voir comment il faudra fédérer tout cela avec le déploiement des formations.

6) Q : Consultation du bilan social

R : Après analyse du bilan social qui montre un absentéisme de longue durée plus important les élus se sont abstenus à l'unanimité.

7) Q : Questions relatives à l'encart sur l'application smartphone en page 7 du KEO'DIJON

- Quels types de signalements peuvent-être transmis et quel en est l'objectif ?
- Demande que cette fonction ne soit pas utilisable à l'encontre des salariés.

R : Chaque utilisateur inscrit pourra faire des retours sur nos installations qui seraient en dysfonctionnement. Il faut un compte pour pouvoir le faire. Normalement ce n'est pas la façon de faire pour une réclamation conducteur.

8) Q : Concernant le stress des salariés de l'agence commerciale suite à la prise en charge des PV à 5 euros, demande que des mesures concrètes soient rapidement mises en œuvre pour la réduire.



www.facebook.com/SyndicCfdtDivia



twitter.com/CFDTDIVIA



06.62.38.81.93

(Délégué syndical François Vandembroucke)

06.95.66.97.95 (sms)



**S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS**

R : Il existe déjà le mode « Joker » pour les clients les plus fidèles (droit à une erreur). Les PV pourront bientôt être payés sur les DAT des quais, ce qui diminuera encore ceux encaissés à l'agence.

9) Q : Demande d'information sur la note de service existante sur la procédure de franchissement des barrières du CEM

R : Il n'y a pas de note en tant que tel mais une note interne donnée aux salariés et aux sous-traitants sur les règles de fonctionnement du site au 5 avril 2013 (note globale, distribué le 8 avril 2013).

10) Q : Quand est prévue la date de la commission habillage

R : Ce sera la semaine 26 (fin juin)

11) Q : Remplacement d'un agent malade au pôle ordonnancement, où en est l'appel à candidature que vous deviez faire ? Quel type de contrat a la personne remplaçante (Au début Intérim, puis CDD à une précédente réunion) Qu'en est-il aujourd'hui ?

R : Le technicien ordonnancement est en CDD et rien n'est prévu pour l'instant sur le remplacement du salarié malade sauf cette situation temporaire.

12) Q : Remplacement d'un agent de maîtrise au service E.C. : Pourquoi avez-vous mis la barre si haute, impossibilité à notre avis au vu de la fiche de poste de trouver en Interne. Est-ce volontaire de votre part ?

R : Il n'y a aucune volonté. Les missions confiées seront différentes et nous cherchons une personne avec de l'expérience pour développer des partenariats citoyen en particulier.

13) Q : Points sur les recrutements et les embauches depuis la précédente réunion

R :

- ✓ Un mainteneur bus en interne a été recruté.
- ✓ Un mainteneur Tram toujours en cours. Toujours difficile à trouver
- ✓ Chargé de mission atelier
- ✓ Le chargé de mission comme décrit ci-dessus toujours en cours (E.C.).
- ✓ 5 AVSR (3 de suite et 2 en juin).
- ✓ Un Responsable de groupe (sera pris dans la maîtrise actuelle).

14) Q : Point sur les effectifs trimestriels.

R : Un document a été transmis aux élus. Il est disponible à la demande.

15) Q : Informations et demandes relatives aux activités sociales du CE :

a. Informations sur le concours de pêche.

R : Ce sera le 7 juin, sans carte de pêche mais sur inscription. Il y aura un repas de vendu sur place.

b. Demande de prêt de la part de la direction du groupe électrogène pour la fête de l'étang.





**S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS**

R: C'est OK ce sera mis à disposition.

c. Demande de la subvention exceptionnelle pour l'organisation du concours de pêche.

R: Ce sera 850€ cette année, un peu plus que les années précédentes.

d. Information sur la sortie Europapark.

R: Ce sera le 8 mai comme prévu avec 153 personnes d'inscrites.

e. Information sur l'arbre de Noël : Date, Lieu, Choix du prestataire, Besoin.

R: Ce sera le 13 décembre au cèdre à Chenôve. Avec le spectacle « On a perdu les bottes du père Noël ».

f. Information sur la sortie des enfants

R: Ce sera le mercredi 24 juin au « ClimbUp » de Saint Apollinaire.

16) Q: Date de la prochaine réunion Pré-CE pour concertation entre élus CE concernant les différentes règles du CE qui pourraient être présentées en réunion de CE de mai 2015.

R: Ce sera le 13 mai

17) Q: Demande pour fixer les dates pour présenter :

- Dégustation de colis de fin d'année.

R: Pour la dégustation un seul colis est arrivé, nous le ferons quand plusieurs seront là

- Site internet par prestataires.

R: Ce sera en juin

18) Q: Pourquoi un élu suppléant est-il détaché CE sans en avoir prévenu tous les autres membres titulaires ?

R: Le secrétaire répond qu'il fait ce qu'il veut, 2 à 3 personnes était prévus à partir avec pour visiter les locations du CE pour les remettre en état. Pour nous ce n'est pas logique d'agir de cette façon-là en « AUTOCRATE ».

19) Q: Demande de remise en état des machines à café sont partis avec lui.

R: Le contrat Selecta s'arrête en mars 2016. Nous allons revoir sérieusement cela à ce moment-là.

20) Q: Questions relatives aux bâtiments :

a. Quand sera remise en état la salle Diderot ?

R: Le chiffrage des travaux a été effectué. La salle devrait-être fermée 15 jours pendant ces travaux.

b. Quand seront mis les réfrigérateurs en salle Diderot et Debrosses ?

R: Après les travaux de Diderot.

21) Q: Questions relevant du CHSCT

a. Demande de suppression du RD3 dans toutes les grilles.





S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS



www.cfddivia.net



equipecfdt@cfddivia.net

R : Dans les DP de février il devait y avoir un retrait de ceux-ci et ce n'est toujours pas le cas.

b. Quelles dispositions supplémentaires, moyens humains et autres,...l'entreprise compte-t-elle mettre en place ou porter auprès de l'AO pour améliorer la sécurité des agents, des usagers ainsi que d'améliorer la circulation à certains points noirs identifiés comme compliqués voire dangereux (EX : rue Monge, Devosge, place Darcy et autres en heures de pointes) accentués par l'exigence des temps de parcours poussant à la productivité et stressant le personnel.

R : La direction signale que cette question a déjà été vue dans d'autres instances en particulier DP et CHSCT.

c. Idem sur les conséquences des horaires ultra atypiques et fatiguant instaurés à l'arrivée du Tram pour les organismes et pouvant avoir un impact sur la santé et sur la vigilance ?

R : Le 24 avril aura lieu une réunion sur les roulements.

d. Questions relative à la vitesse commerciale :

- Demande que soit communiquée la vitesse commerciale de chaque voiture et de chaque ligne, en hiver fort et en hiver faible.

R : Pour la direction cette question n'a rien à faire en CE, de plus ce critère n'est pas utilisé pour traiter les temps de parcours.

- Demande également que la vitesse commerciale de chaque voiture et chaque ligne de l'été à venir soit communiquée aux membres élus du CE.

R : Pour la direction cette question n'a rien à faire en CE, de plus ce critère n'est pas utilisé pour traiter les temps de parcours.

e. Demande que la direction trouve une solution pérenne afin que les temps de repas décalé, selon les services, soient systématiquement pris en compte.

R : Nous n'avons pas compris la question, un élu signale que c'est certainement pour le personnel hors conduite (en particulier AVSR). Nous regarderons cela en temps utile.

Q : Questions diverses

R : Un élu CFDT pose la question à la direction, suite au questionnement sur les subventions que les OS (CGT et FO) se sont allouées anormalement depuis 2012 et arrêté cette année : La direction va-t-elle demander le remboursement. Le président du CE (directeur de l'entreprise), répond d'une façon très surprenante en disant que l'arrêt des subventions lui suffit. Nous nous posons la question, s'il ne se rend pas complice de « cet artifice » en laissant faire ce non remboursement au CE (1199€00 sur les trois dernières années).



www.facebook.com/SyndicCfdtDivia



twitter.com/CFDTDIVIA



06.62.38.81.93

(Délégué syndical François Vandembroucke)

06.95.66.97.95 (sms)



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

22) Q : Date prochain CE

R : Mercredi 20 mai 2015 à 9h00

Le CE le 20 mai matin

Le DP le 20 mai après-midi.

