

**PROCES-VERBAL de la réunion ordinaire du
Comité Social et Economique de Lestrem
du 18 mars 2024**

Etaient présents :

MM. Jean-Luc GRIBOT, Président
Pierre-François DELOMMEZ

Mmes Sophie BACLET
Sandrine DYLAG
Anne Charlotte HERBOMEZ (seulement le matin)
Muriel LE MEAUX
Justine LEUWERS
Laurence RAMBUR

MM. David BENS
Jérôme BONNISSANT
Frédéric BOUVIER
Grégory CARLIER
William CHARLES (par visioconférence)
Olivier DEGAND
Clément DELATTRE (par visioconférence)
François DESCAMPS
Alain DEVISSCHER
Mickaël DURIEUX
Cédric GODART
Geoffrey GOUDEFROYE
Hubert DHOISNE
Damien KERLOC'H (par visioconférence)
Nicolas LESECQ
David MESUROLLE
Gaëtan PRUVOST (par visioconférence)
Ludovic RAMBUR
Olivier SABRE
Alexandre SANTOLLALA
Damien TIESSET

Invités

Mmes Véronique PROUVOST (point n° 2)
Céline TAMARINDI (point n° 2)
Stéphanie MONGAILLARD (point n° 5)
Muriel BAGIEU (points n° 6 et 7)

MM. Jérémy LOEB (point n° 2)
Antonin BOUGEROL (point n° 3)
Guillaume LEOPOLD (point n° 3)

ROQUETTE RESTRICTED

Pierre GUISSÉ (point n° 4)
Nicolas DANIEL (point n° 4)
Antoine BONGRAND (point n° 5)

Prise de notes Mme Delphine BILLIAU

Ordre du jour :

Point Economique	3
1. Point qualité, sécurité, situation économique et absentéisme (Direction)	3
2. Information sur l'état des lieux des démarches d'amélioration continue (Direction).....	5
3. Point sur l'activité de Santes (Elus)	9
4. Point sur les avaries des réacteurs du H6 (casses garniture, coût maintenance, perte de production, manque à gagner) et plans d'action mis en place (Elus)	10
Organisation de l'entreprise.....	14
5. Déploiement Sales Force : quels sont les services, les postes et les tâches opérationnelles qui seront impactés ? Impact sur les organisations de travail (poste et tâches) (Elus).....	14
Fonctionnement des ASC	17
6. Demande d'explication sur le retard pris concernant la vente du centre aéré (Elus)	17
7. Compte rendu de la Commission des marchés du 11 mars 2024 et vote (Elus).....	17
Partie Sociale	19
8. Formation (Elus)	19
✓ Où en sommes-nous sur les formations métiers qui devaient être mis en place (Beinheim pilote) ?..	19
✓ Mise au point sur les responsabilités lors de formation par des CDD, intérimaires, Allianz (ex : bons d'interventions)	20
9. Bornes électriques sur les parkings, où en est-on ? (Elus)	20
10. Rotations des postés sur plusieurs années ? (à minima 2 ans) (Elus)	20
11. Demande de prime insalubrité pour les lavages de plaques Niagara ou SL2	21
Augmentation de salaire, sur les 1,70 que l'on devait avoir, il semblerait qu'on ne touche que 1,67. Il manque 1 € par mois pour un salaire moyen. (Elus)	21
12. Problème de connexion sur Mypeopledoc (Elus)	21
13. Où en sommes-nous au niveau de la procédure d'accueil des nouveaux CDI - CDD Roquette ? (Elus)	21
14. Un ticket CDI sur un poste localisé et rattaché au site de Lestrem peut-il être réservé à un salarié selon sa nationalité (ex : « ticket réservé pour un salarié indien ») ? Si c'est le cas, quelle en est la raison ? Combien de postes sont concernés sur le site ? et dans quelle CSP ? (Elus).....	22
15. Pourquoi des retraités partis dans le cadre de la RCC ou pas ne touchent-ils que la complémentaire depuis leur départ ? (Elus)	22

ROQUETTE RESTRICTED

La séance est ouverte à 9 heures 05.

Monsieur GRIBOT signale que dans la nuit qui a précédé la présente séance de CSE, sur le site de Beinheim, un agent de maîtrise a fait une chute depuis une échelle à crinoline alors qu'il préparait une mesure d'oxygène sur une colonne à distiller. Les échelles à crinoline sont équipées de portillons, et il sera vérifié lors de l'analyse si le portillon de l'échelle en question était fermé ou ouvert lors de la chute. Le salarié a chuté la tête la première : il n'a subi qu'une fracture de la clavicule, de l'humérus et de la cheville (ainsi qu'une plaie à la tête) alors que, compte tenu de la hauteur de la chute, cet accident aurait pu être mortel (au-delà de 2 mètres 20, une chute est mortelle dans 75 % des cas). Pour autant, il sera considéré comme un accident avec une MRO critique.

Point Economique

1. Point qualité, sécurité, situation économique et absentéisme (Direction)

Sécurité

Monsieur GRIBOT annonce qu'aucun accident avec ou sans arrêt n'a été comptabilisé pour les salariés de Roquette en février. Le TF1 et le TF2 s'améliorent, mais l'accident survenu à Beinheim rappelle que la sécurité est une affaire de tous les instants. En outre, dans le cadre de plusieurs des événements récemment enregistrés, même s'il ne s'agissait que de premiers soins, des salariés sont intervenus sur des machines alors qu'elles n'étaient pas consignées. Par exemple, le 14 mars, en débarrassant une tuyauterie d'alimentation d'auge avant turbine au D4, un salarié a reçu de la vapeur et du jus chaud qui ont provoqué des brûlures. Il intervenait sur une machine qui n'avait pas été consignée, et ne portait pas de veste, mais seulement un t-shirt à manche longue. Les pratiques en la matière seront clarifiées : le port des vêtements de sécurité s'impose lors de chaque intervention sur une machine.

Monsieur TIESSET observe que le salarié a reçu la vapeur et le jus sur le cou et les joues. La veste ne l'aurait donc pas protégé.

Monsieur GRIBOT en convient, mais il aurait pu tout aussi bien recevoir le produit sur le tronc.

Monsieur CARLIER signale que dans le cas des deux accidents impliquant des salariés d'entreprises extérieures survenus en février, la planification des travaux n'avait pas été correctement réalisée. Le 28 février, en retenant la porte d'un filtre, un intervenant s'est coincé les doigts : les travaux devaient être effectués le mercredi, et ont été reportés au vendredi. L'accident est survenu le jeudi, quand la société extérieure s'est rendue sur place pour étudier l'équipement.

Monsieur GRIBOT objecte qu'une personne ne doit jamais mettre les doigts dans une machine en fonctionnement, quel que soit le contexte. De plus, le fait de reporter l'intervention n'empêche nullement d'appliquer la procédure de consignation.

Monsieur DURIEUX souligne qu'il est de plus en plus souvent demandé aux entreprises extérieures d'intervenir à la dernière minute, dans le court laps de temps où les installations sont disponibles.

Monsieur GRIBOT répond qu'il est possible de réaliser des travaux à la dernière minute tant que la condamnation et la consignation sont réalisées correctement. Il est nécessaire, avant d'intervenir, de vérifier que les énergies sont éteintes, et que l'installation est bien consignée.

ROQUETTE RESTRICTED

Monsieur GOUDEFROYE déplore par ailleurs le manque d'accompagnement du collaborateur de ETCI qui a été victime d'un accident au H3. Il a reçu un mélange d'eau et de catalyseur lors d'un changement de vanne, et en a avalé une partie. Il a été conduit à l'hôpital par un collègue après être passé à l'infirmierie, et il n'a nullement été rassuré vis-à-vis de son injection du mélange. Une prise de sang aurait dû lui être prescrite.

Monsieur GRIBOT répond que c'est à un médecin, et non à Roquette, de décider des examens à réaliser. Toutefois, jamais un collègue ne doit conduire un salarié blessé à l'hôpital. Le 15 doit être appelé, et celui-ci donne la marche à suivre.

Monsieur GOUDEFROYE regrette en outre que des salariés aient été autorisés à pénétrer dans le bâtiment H6 alors que le détecteur d'azote ne fonctionnait plus au niveau du R25. Il leur était seulement demandé de porter un détecteur individuel et d'avertir soit le collègue ou l'AMP en cas de déplacement à proximité de celui-ci. Une étude de risque a été réalisée et le cadre de service a confirmé cette méthode de travail, alors que les salariés n'auraient été nullement protégés en cas de fuite d'azote, s'il se rendait au rez de chaussée. De même, en salle de contrôle, un détecteur qui ne fonctionnait plus a été remplacé par un détecteur portatif sans que personne en soit averti. S'il avait sonné, aucun salarié n'aurait su à quelle alerte il correspondait et n'aurait pas pensé à sortir d'urgence de la salle de contrôle.

Monsieur GRIBOT souligne que lorsqu'il était jeune ingénieur chez Rhône-Poulenc, un accident lié à l'azote est survenu. Deux mécaniciens étaient intervenus dans une zone de stockage de produits chimiques pour travailler sur une pompe. Le premier ayant perdu connaissance, le second s'est approché de lui pour comprendre ce qui lui arrivait, et a également perdu connaissance. Par chance, le contremaître en tournée a vu le second salarié chuter, et les pompiers ont pu sortir les deux collaborateurs de la zone et les sauver. La garde hydraulique qui injectait l'azote dans le réservoir fuyait, et celui-ci étant plus lourd que l'oxygène, il s'était accumulé au sol dans la cuvette de rétention. Tant que les salariés restaient debout, il n'y avait aucun risque, mais ils ont perdu connaissance dès qu'ils se sont baissés pour travailler sur la pompe. Ainsi, il ne faut jamais prendre de risque avec les détecteurs d'azote.

Environnement

Monsieur GRIBOT indique que la STEP est revenue à un fonctionnement normal. La trempe froide a été remise en place à l'AMM et il est de nouveau possible de produire du SolulyS de qualité supérieure. Les problèmes rencontrés en début d'année montrent qu'il faut environ un mois pour reconstituer les bactéries de la STEP.

Satisfaction client

Monsieur GRIBOT annonce que le taux de réclamation atteint à 0,59 % en février 2024, et le taux de conformité à 98,36 % (pour un objectif de 98,7 %). 231 dérogations ont été comptabilisées, un nombre en hausse. L'objectif pour 2024 a été fixé à 163 dérogations/mois, ce qui correspond à la moyenne de 2023.

Madame DYLAG remarque que certains clients ont accepté des dérogations, mais ont fini par déposer des réclamations pour obtenir des produits répondant aux spécifications particulières qu'ils demandent. Il est étonnant que ces réclamations aient été refusées.

Monsieur GRIBOT observe qu'il arrive que le site de Lestrem accepte des spécificités qui n'ont pas lieu d'être. Pour autant, si un client accepte une dérogation sur une commande, mais reçoit ensuite plusieurs livraisons d'un produit standard alors qu'il attend le produit aux spécifications particulières pour lequel il a signé un contrat avec Roquette, sa réclamation est recevable.

Absentéisme

Le taux d'absentéisme s'élève à 3,62 %, ce qui est comparable au niveau constaté à la même période en 2021 et 2023.

Evolution de l'organisation du Manufacturing

Monsieur GRIBOT annonce que le poste de directeur d'usine sera recréé pour l'usine de Lestrem (poste autrefois occupé par Monsieur Clément ROBERT). Ce directeur sera le responsable hiérarchique du responsable HSE et des directeurs des UE.

Monsieur KERLOC'H rappelle à l'assemblée qu'il est normalement prévu de faire un point sur la situation économique. Monsieur GRIBOT approuve ces propos et précise qu'il le fera plus tard.

2. Information sur l'état des lieux des démarches d'amélioration continue (Direction)

Monsieur LOEB rappelle que la démarche d'amélioration continue vise à améliorer la performance opérationnelle du site de Lestrem. Elle est déployée par une équipe projet pluridisciplinaire, avec le support du Process & Performance Management et des équipes Global Excellence, et l'accompagnement d'un partenaire, le cabinet Quatenaire. Elle a débuté par un état des lieux qui a commencé en mars et durera deux mois.

Madame LE MEAUX demande si cette démarche prend en compte l'état des installations, ou uniquement les pratiques.

Monsieur LOEB répond que la démarche porte sur l'animation de la performance, et concerne donc en premier lieu les managers. Elle n'intègre pas d'audit de l'outil industriel.

Monsieur GODART s'enquiert du périmètre d'intervention de la démarche.

Monsieur LOEB répond qu'elle porte essentiellement sur le Manufacturing (Production, Maintenance et HSE), même si des effets de bords, par exemple sur la Supply Chain ou de la Qualité, sont également pris en compte.

Madame LE MEAUX constate que la démarche ne prend pas en considération les conditions de travail, alors qu'elles influent nécessairement sur la performance des salariés.

Monsieur LOEB répond que les conditions de travail sont bien prises en compte. En revanche, elle n'implique pas d'audit des installations.

Monsieur BONNISSANT observe que la démarche consiste à auditer les hommes.

Monsieur DURIEUX remarque que si l'outil n'est pas bon, la performance ne saurait être bonne.

Monsieur LOEB répond que l'objectif de la démarche est d'optimiser la performance au regard de l'outil mis à disposition des salariés.

Monsieur DURIEUX observe que des démarches similaires ont déjà été mises en œuvre sur le site de Lestrem à plusieurs reprises, sans qu'aucune réelle amélioration ne soit constatée.

Madame LE MEAUX confirme ce point. En outre, la démarche d'amélioration continue inquiète les représentants du personnel au regard de ses potentielles conséquences sur le plan humain.

ROQUETTE RESTRICTED

Monsieur LOEB répond que le but de la Direction est avant tout d'identifier les bonnes pratiques des secteurs, et de vérifier si elles peuvent être reproduites dans d'autres.

Madame LE MEAUX demande si des sanctions disciplinaires pourraient être envisagées suite à cette démarche.

Monsieur GRIBOT répond par la négative. Certes, la démarche proposée est dans la continuité de celles déjà mises en œuvre (le projet Antares en 2011 et 2012, le *maturity assessments* déployés entre 2015 et 2018, la mise en place du TRS, etc.) et qui ont permis d'améliorer la performance de l'usine, mais il s'agit d'aller plus loin. Elle doit permettre d'identifier les besoins en accompagnement, en formation et en amélioration des équipes, et d'y répondre par des actions.

Madame LE MEAUX souhaite savoir si, dans le cas où l'état des lieux montrait un manque de personnel, la Direction serait prête à recruter.

Monsieur GRIBOT explique qu'elle ne s'interdit rien, mais il est nécessaire de mener à bien l'état des lieux pour connaître les besoins.

Madame RAMBUR souligne que toutes les UE n'ont pas le même budget. Celles qui n'ont qu'un budget très faible ne seront pas en mesure d'engager des actions.

Monsieur GRIBOT rappelle que les budgets sont établis à l'échelle de l'usine, et non des UE. Comme indiqué ci-dessus, le poste de directeur d'usine sera récréé, mais les directeurs d'UE raisonnent également au niveau du site. Tous ont des objectifs liés à Lestrem dans son entièreté, et non à leur UE. Aucune UE ne constitue donc le parent pauvre du site.

Monsieur RAMBUR remarque que les propos de Monsieur GRIBOT laissent entendre que toutes les UE ont les mêmes budgets de maintenance.

Monsieur GRIBOT répond que ce n'est pas le cas. Seulement, les directeurs d'UE décident collégalement comment sont distribués les 65 millions d'euros du budget de maintenance du site de Lestrem.

Monsieur RAMBUR souligne que le budget de maintenance de l'UEUT est beaucoup plus faible que celui des autres UE. Or l'UEUT est essentiel au fonctionnement du site de Lestrem.

Monsieur GRIBOT explique que ce budget correspond aux besoins de l'UE.

Monsieur DEVISSCHER note que tous les secteurs de maintenance n'ont malgré tout pas les mêmes moyens.

Monsieur GRIBOT répond que les arbitrages qui peuvent s'imposer entre les différentes opérations possibles sont réalisés au niveau de Lestrem, et non en fonction des budgets attribués à chaque UE.

Madame PROUVOST indique par ailleurs que pour réaliser un état des lieux, l'équipe projet a prévu de rencontrer environ 120 collaborateurs de toutes les UE (UEA, UES, UEP et technique), de tous les métiers du Manufacturing (HSE, Production, Maintenance, Performance, Process et Projets) et de tous les échelons hiérarchiques (de l'opérateur au directeur d'UE), au travers d'interviews, de *group scans* (des groupes de paroles intégrant une dizaine de collaborateurs d'un même métier), des DILO (des « vis ma vie »), des suivis de tops et des immersions dans les processus (des échanges entre collaborateurs d'un même métier visant à mesurer la qualité des interactions).

Madame LE MEAUX demande si le contenu des interviews restera anonyme.

ROQUETTE RESTRICTED

Madame PROUVOST répond qu'il ne sera partagé qu'au sein de l'équipe projet.

Monsieur DURIEUX souhaite savoir qui choisira les opérateurs qui participeront à la démarche.

Madame PROUVOST explique que l'équipe projet sollicitera le directeur d'UE et son équipe afin d'identifier les collaborateurs à interviewer.

Madame LE MEAUX constate que les salariés interviewés seront sélectionnés par la hiérarchie, ce qui ne garantit pas l'objectivité des informations remontées.

Monsieur LOEB répond que l'équipe projet ne cherche pas à avoir une image biaisée du site, mais bien une image la plus représentative possible.

Madame LE MEAUX souhaiterait que l'équipe projet communique au CSE le questionnaire utilisé lors des interviews.

Monsieur LOEB prend note de cette demande.

Monsieur DURIEUX se demande par ailleurs ce qui a manqué au projet Antares pour qu'il soit nécessaire d'engager une démarche identique aujourd'hui.

Monsieur GRIBOT répond qu'après toute démarche d'amélioration continue, certaines des améliorations identifiées deviennent pérennes, mais d'autres disparaissent avec le temps. Il est donc nécessaire de renouveler régulièrement le travail.

Monsieur GODART invite à ne pas bouleverser les pratiques de maintenance, car elles l'ont déjà été 5 ans plus tôt dans le cadre d'une démarche similaire.

Monsieur GRIBOT souligne que les bonnes pratiques des secteurs seront conservées. Seulement, les besoins d'accompagnement des équipes seront identifiés afin d'aller plus loin.

Monsieur LOEB ajoute que la démarche d'amélioration continue ne suppose pas d'échelle de valeur ou de cotation. En outre, il ne s'agit pas d'imposer des pratiques prédéfinies, mais d'adapter les actions qui seront mises en œuvre à la réalité du site de Lestrem.

Monsieur DELOMMEZ note que certaines organisations peuvent ne pas fonctionner. Un changement d'organisation peut alors améliorer les conditions de travail des salariés. Ainsi, toutes les réorganisations ne sont pas génératrices de stress et de mal-être.

Madame LE MEAUX répond que les réorganisations peuvent être positives si elles sont comprises par les salariés et correctement accompagnées. Or, par le passé, nombre des réorganisations imposées par la Direction ont été très mal vécues par les collaborateurs.

Monsieur GODART souligne que cela a été particulièrement le cas dans le cadre du projet Origami.

Madame PROUVOST indique ensuite que l'état des lieux doit permettre de :

- réaliser une cartographie du plan d'animation (au travers notamment de l'identification des routines TOP) ;
- étudier la répartition des temps (temps de supervision active, passive, temps administratif, etc.) ;
- définir les interactions entre les fonctions et les postes ;

ROQUETTE RESTRICTED

- construire un référentiel de performance (qui permettra d'évaluer la maturité de l'animation de la performance dans les secteurs) ;
- réaliser une matrice d'interfaces permettant de caractériser les liens, les flux et les échanges entre les personnes, les postes et les fonctions ;
- construire un référentiel managérial (afin d'évaluer la maturité managériale) ;
- réaliser une liste des tâches sans valeur ajoutée ;
- recenser les irritants.

Madame LE MEAUX demande si la charge de travail et la pesée des postes seront prises en compte dans la démarche.

Monsieur LOEB répond que cela sera le cas de la charge de travail, mais pas de la pesée des postes.

Monsieur DELOMMEZ précise toutefois que le travail qui sera réalisé sur le contenu des missions pourra être utilisé dans le cadre de la pesée des postes ou de discussions avec les organisations syndicales.

Monsieur SABRE observe que la démarche donnera lieu à des préconisations. Il souhaite savoir qui décidera de celles qui seront mises en œuvre, et quelle gouvernance sera mise en place.

Monsieur LOEB remarque que la démarche doit permettre de standardiser les bonnes pratiques. Celles-ci devraient donc faire l'objet d'un consensus entre les différentes directions des UE et des pôles.

Monsieur GRIBOT ajoute que les directions seront accompagnées dans le déploiement de ces bonnes pratiques. Au-delà des constats, des solutions seront présentées pour mettre en œuvre une réelle amélioration dans les secteurs.

Monsieur LOEB ajoute qu'il a intégré le comité Manufacturing de Lestrem afin de présenter régulièrement la progression de la démarche, dans le but de créer un consensus autour des actions qui seront déployées dans toutes les UE. En outre, un comité de pilotage de la démarche est organisé au niveau du Manufacturing. C'est à lui que l'équipe projet préconisera des pratiques. Une fois que celles-ci auront été validées, elles seront présentées au comité Manufacturing de Lestrem. Enfin, un comité de suivi intégrant des représentants de Roquette et de Quatenaire valide l'avancement du projet.

Madame TAMARINDI indique ensuite que Quatenaire est une société à taille humaine créée en 1986, qui compte 77 collaborateurs et est détenue par ses dirigeants et ses managers. Elle enregistre un taux de satisfaction global de ses clients de 92 %, et un taux de recommandation de 98 %. Elle a été certifiée à trois reprises « *Great Place To Work* », et dispose de quatre bureaux en France.

Lorsque Quatenaire parle de performance, il n'évoque pas uniquement la performance économique, mais également la performance sociale et sociétale, ainsi que la performance de l'Entreprise vis-à-vis des clients. Pour lui, performance et bien-être sont indissociables pour atteindre la performance globale, et savoir les conjuguer est la mission fondamentale du manager.

Quatenaire n'intervient pas pour montrer à Roquette ce qui doit être fait. Il cherche à donner du sens à sa démarche, à impliquer les équipes dans une dynamique collaborative, à aligner les processus, l'organisation et les compétences (ce qui suppose d'intégrer les salariés dans les démarches), et à installer un management fort à tous les niveaux de la hiérarchie.

80 % des clients de Quatenaire sont des sociétés industrielles et 20 % des banques. Ainsi, le cabinet compte de nombreux clients de l'agroalimentaire, comme Andros, Findus, Sodebo, etc.

ROQUETTE RESTRICTED

Monsieur SABRE souhaite savoir ce qui différencie Quaternaïre des autres cabinets de conseil.

Madame TAMARINDI explique qu'elle a travaillé pendant 20 ans dans le secteur de l'industrie. Elle a été chef d'équipe et directrice d'usine. Ainsi, la plupart des collaborateurs de Quaternaïre sont d'anciens salariés opérationnels du monde industriel. L'approche de Madame TAMARINDI est pragmatique, et repose sur le terrain. L'état des lieux qui est en cours de réalisation lui permettra d'échanger avec les salariés de Roquette et de comprendre leur métier.

Monsieur TIESSET s'enquiert du coût pour Roquette du recours à Quaternaïre.

Monsieur GRIBOT indique que ce n'est pas une information que la Direction communiquera au CSE.

Monsieur CARLIER souhaite savoir combien de temps durera la mission du cabinet.

Madame TAMARINDI répond que la réalisation de l'état des lieux se poursuivra jusqu'à fin avril. Ensuite, s'il est nécessaire d'accompagner les managers, ces accompagnements peuvent durer jusqu'à une année, car Quaternaïre n'abandonne pas ses clients en cours de démarche.

Madame LE MEAUX demande si la démarche d'amélioration continue pourrait être élargie à d'autres secteurs de l'Entreprise comme le secteur tertiaire, les laboratoires, etc.

Monsieur GRIBOT indique qu'elle est limitée au Manufacturing.

Monsieur GODART souhaite savoir quand un retour est prévu au CSE.

Monsieur LOEB répond qu'une synthèse de l'état des lieux pourra être présentée lors de la séance ordinaire de mai.

3. Point sur l'activité de Santes (Elus)

Monsieur LEOPOLD indique que le site de Santes (qui intègre deux entrepôts) n'a enregistré qu'un accident en 2023. Il s'améliore de manière significative en matière de sécurité, après que des accidents sérieux aient eu lieu par le passé, notamment en 2020 : 339 jours sans accident ont été comptabilisés, ce qui constitue un record.

De plus, le site s'est fortement amélioré s'agissant de la qualité, grâce en particulier à l'appui des équipes de Roquette. Plus de 150 réclamations avaient été comptabilisées en 2020 (dont huit de gravité 100, qui correspondent aux erreurs de chargement). En 2023, seules 28 ont été enregistrées, et aucune réclamation n'a été comptabilisée depuis le début de l'année 2024.

En 2023, l'activité de chargement a été particulièrement faible, ce qui a amené à ajuster les capacités de chargement et les grilles de *slotting*, tout en respectant l'objectif en matière de temps de présence des camions sur le site (moins de 100 minutes).

L'activité devait être plus importante les 15 premiers jours de janvier 2024, avant de revenir à un niveau normal. Dans les faits, des écarts avec les prévisions ont été constatés (principalement parce que ces prévisions n'étaient pas suffisamment précises), ce qui a conduit à des problèmes de chargement et à des tensions ou des incompréhensions entre les équipes. Des pics de nombre d'expéditions ont été enregistrés certains jours, sans pouvoir être anticipés.

Aujourd'hui, ces pics sont mieux identifiés grâce aux routines hebdomadaires qui ont été mises en place entre les équipes du prestataire (ID Logistics), de la Logistique de Roquette et du Customer Care (qui

ROQUETTE RESTRICTED

permettent de partager des plannings à court et moyen terme et d'échanger sur la charge à venir), et des solutions sont mises en œuvre pour ajuster les capacités d'expédition. Le site dispose alors d'une visibilité sur la semaine à venir, alors que par le passé, il n'en avait que sur le mois. En outre, le taux de remplissage de la capacité totale (2 300 tonnes) a été abaissé de plus de 90 % à 70 % environ, afin de pouvoir plus facilement absorber les pics d'activité inattendus (notamment le vendredi).

Madame LE MEAUX remarque que lorsque les représentants du personnel avaient visité le site de Santes, ils avaient constaté que certains quais de chargement ne fonctionnaient pas.

Monsieur LEOPOLD répond que l'intégralité des quais de réception fonctionnent aujourd'hui, et cela est également le cas de 80 % des quais d'expédition (contre 40 % auparavant). Les quais mis en place au début de la prestation étaient trop complexes. Depuis que les quais de réception ont fait l'objet de modifications, ils ne posent plus de problème. La configuration des remorques qui utilisent les quais d'expédition est plus diverse, ce qui empêche de transposer ces modifications à ces quais, mais deux prototypes de quais ont été définis avec le Port de Lille, et sont en cours d'implémentation.

Madame DYLAG pense que les pics d'activité constatés le vendredi s'expliquent par un manque de disponibilité des produits.

Monsieur LEOPOLD explique que dans tous les cas, des solutions sont recherchées avec le Customer Care, et les relations sont beaucoup plus fluides aujourd'hui grâce aux routines qui ont été mises en place.

Madame LE MEAUX demande si les organisations de travail ont été modifiées le vendredi.

Monsieur LEOPOLD répond que les capacités d'expédition ont été augmentées de 15 slots par jour sur toute la semaine, et pas uniquement le vendredi. Les effectifs sont alors identiques du lundi au vendredi, sachant que le taux d'utilisation des capacités n'est que de 75 % certains vendredis. Toutefois, si l'analyse montre que le pic d'activité est systématique ce jour, l'équipe du week-end d'ID Logistics pourra être mobilisée.

La séance est suspendue de 11 heures à 11 heures 15.

4. Point sur les avaries des réacteurs du H6 (casses garniture, coût maintenance, perte de production, manque à gagner) et plans d'action mis en place (Elus)

Monsieur DANIEL indique que le 20 novembre, une fissure traversante de 20 centimètres a été constatée au fond du réacteur R26. Après analyse, il a été décidé de ne pas la réparer sur place, mais d'extraire le réacteur pour l'envoyer à un réparateur. Il a été sorti lors de l'arrêt de Noël, et envoyé chez un réparateur en mars. Si la fissure s'avère traitable, elle sera réparée fin mai pour un redémarrage du réacteur en juin. Si cela n'est pas le cas, la calotte de fond du réacteur devra être remplacée, et le retour du réacteur en production se fera en juillet. En parallèle, l'achat d'un réacteur de rechange de 36 m³ est à l'étude.

Madame LE MEAUX s'enquiert du coût des opérations d'extraction, de remise en état et de remise en place du R26.

Monsieur DANIEL répond qu'il s'établit à environ 500 000 €.

Monsieur BONNISSANT souhaite savoir sur quel budget ce coût sera pris.

Monsieur DANIEL répond qu'il sera déduit du budget de maintenance de l'UEP.

ROQUETTE RESTRICTED

Monsieur BONNISSANT demande si les dépenses de maintenance seront réduites à l'UEP en raison de l'avarie du R26.

Monsieur GUISSÉ répond que l'UEP tâche chaque année de respecter son budget de maintenance, mais un dépassement est toujours possible.

Monsieur DANIEL précise que l'extraction du réacteur a déjà coûté 150 000 € qui ont été pris sur le budget de 2023. Le budget de maintenance de l'UEP a alors été, cette année, dépassé de 120 000 €.

Monsieur GRIBOT souligne que, pour autant, le budget de maintenance a été respecté au niveau de l'usine de Lestrem, ce qui renvoie aux arbitrages qu'il évoquait au point n° 2.

Madame LE MEAUX demande si le coût des opérations sera le même que la soudure soit réparée ou que le fond du réacteur soit remplacé.

Monsieur DANIEL le confirme. C'est le transport, les manutentions et la préparation de la soudure qui coûtent le plus cher.

Monsieur GRIBOT précise que l'achat du fond ne génère pas en lui-même un surcoût significatif, d'autant que son installation suppose également de refaire la soudure.

Monsieur GOUDEFROYE demande combien le coût des opérations représente sur le budget de maintenance total de l'UEP.

Monsieur DANIEL répond que le budget de maintenance directe de l'UEP représente environ 8 millions d'euros (pour 16 millions d'euros au total). Les opérations représenteront donc environ 7 % de ce budget.

Monsieur CARLIER souhaite savoir si des problèmes similaires ont été rencontrés sur d'autres réacteurs.

Monsieur DANIEL indique que des problèmes ont été constatés sur un piquage du R15, et sur une soudure de fond d'un autre réacteur. Les problèmes de garnitures au H6 ont été l'occasion de contrôler les soudures des R23, R24 et R25, et n'ont pas permis de détecter des défauts.

Monsieur CARLIER demande si le R26 est plus ancien que ces réacteurs.

Monsieur DANIEL répond qu'ils sont de la même génération, et le R26 est le plus récent du lot.

Monsieur BONNISSANT s'enquiert de la cause de la fissure.

Monsieur GUISSÉ répond que des analyses seront réalisées dans les semaines à venir pour la connaître.

Monsieur DANIEL précise que le R26 avait fait l'objet d'un contrôle décennal quelques mois avant l'avarie, contrôle qui avait abouti à un avis favorable de l'Apave.

Monsieur DANIEL signale par ailleurs que des avaries ont été constatées au H6 sur les garnitures (qui assurent l'étanchéité entre l'intérieur du réacteur à 50 bars et l'extérieur). Depuis 2020, la fréquence de remplacement des garnitures a augmenté, ce qui a des conséquences sur la production. Plus de la moitié des 22 remplacements effectués en 2023 concernaient le R25.

Monsieur GOUDEFROYE souligne que les opérateurs et la maintenance ne peuvent plus travailler dans ces conditions et s'interrogent sur les causes de ces avaries. Il n'est plus possible aujourd'hui de fonctionner

ROQUETTE RESTRICTED

avec quatre réacteurs, les pertes de production sont importantes, et le coût de remplacement des garnitures est élevé.

Monsieur GUISSSE indique qu'un groupe de travail a été mis en place sur les garnitures en 2021.

Monsieur DANIEL ajoute que chaque défaillance a été travaillée avec les fournisseurs (Ekato et Latty), qui ont validé les modes opératoires de Roquette. Les fiabilistes et les experts du Groupe travaillent également sur le sujet. Des contrôles qualité sont maintenant réalisés sur toutes les pièces qui sont livrées par la maintenance, avant qu'elles ne soient mises en place. En cas d'anomalie, elles sont renvoyées au fournisseur. Les modes opératoires (serrages, montage, réparation, *check-list* avant remontage, etc.) ont été standardisés, et ont été mis à jour en fonction des retours d'expérience.

Monsieur CHARLES souligne que sur le plan technique, les procédures mises en œuvre par la Maintenance sont adaptées. C'est depuis que l'utilisation des réacteurs est optimisée et que les paramètres ont été modifiés que les garnitures doivent être changées tous les six mois. Autrefois, les salariés de maintenance n'intervenaient jamais sur ces garnitures. Sur le terrain, les responsables changent tous les six mois, et ne connaissent pas l'historique des installations, au contraire des salariés. La Direction devrait admettre ses erreurs, et remettre en place l'ancien fonctionnement des réacteurs, plutôt que de continuer à perdre de l'argent.

Monsieur GUISSSE remarque que des défaillances ont été identifiées sur le plan technique et dans les processus, et ont été corrigées. La Maintenance sait ce qu'elle fait, mais les processus apparaissent également corrects. Pour autant, des avaries sont toujours constatées sur les garnitures.

Monsieur CHARLES estime que de mauvais choix ont été faits, et aucun responsable n'assume de revenir dessus. Pourtant, si ce retour en arrière avait été réalisé, l'argent qui a été perdu en raison des problèmes de garnitures aurait permis de financer une nouvelle hydrogénation.

Monsieur GRIBOT propose de présenter lors d'une prochaine réunion un point sur le projet Volga, qui a permis de déployer un certain nombre d'améliorations. Toutefois, autrefois, des salariés resserraient des boulons en marche, ce qui est interdit. Le site ne saurait revenir à toutes les anciennes pratiques, car toutes n'étaient pas pertinentes (quand elles n'étaient pas défendues). Pour autant, il est nécessaire de vérifier s'il ne reste pas un certain nombre de problématiques techniques et mécaniques à traiter sur le R26, sachant qu'un certain nombre ont déjà été résolues.

Monsieur CHARLES objecte que les problématiques qui ont été résolues correspondent à des paramètres qui avaient été modifiés, et qui ont été rectifiés.

Monsieur DANIEL indique que toutes les pratiques qu'il était possible de faire évoluer ont été réévaluées. Par exemple, les vitesses d'agitation ont été diminuées en août 2023, mais cela n'a pas permis de faire disparaître les avaries.

Monsieur GODART s'interroge sur l'augmentation des capacités prévues dans le cadre du projet Volga.

Monsieur DANIEL répond que les agitateurs étaient utilisés à une capacité inférieure à celle préconisée par le fournisseur, Ekato. L'augmentation des capacités amène à les utiliser aux cadences prévues dans leur conception initiale.

Monsieur GODART remarque qu'au H6, les vidanges sont réalisées automatiquement sur la base des mesures des sondes, alors que dans les autres hydrogénations, elles sont effectuées manuellement par les opérateurs. En outre, la cause du desserrage des boulons du bâtiment n'avait pas été identifiée.

ROQUETTE RESTRICTED

Monsieur GUISSÉ répond qu'au H6, il était lié aux supportages. Depuis que de nouveaux supports ont été mis en place, les vibrations soient moindres, et les boulons ne se desserrent plus.

Monsieur GRIBOT ajoute que les processus ont évolué. Avant 2022, les réacteurs démarraient en étant vides, ce qui abîme les équipements. Le niveau de catalyseur a été augmenté, et correspond aux préconisations du fournisseur. Néanmoins, il faudrait vérifier si lors des vidanges, les pales ne sont pas trop découvertes, et l'agitation ne tourne pas sans jus.

Monsieur GODART observe que le trop-plein de catalyseur peut également créer des dommages.

Monsieur GUISSÉ signale que le secteur verse plus régulièrement du catalyseur dans les agitateurs, mais vidange également ceux-ci plus souvent.

Monsieur GOUDEFROYE remarque que le H1 fonctionne comme une horloge, mais il utilise une technologie différente du H6. Plutôt que de continuer à perdre de l'argent, la Direction pourrait l'utiliser pour mettre en place une nouvelle technologie au H6.

Monsieur GUISSÉ répond que des tests sont en cours pour identifier la technologie la plus adaptée, car il est prévu de remplacer les trois agitateurs du H6. L'installation de ces nouveaux équipements est prévue en juin 2025, dans le cadre du projet Volga.

Monsieur GOUDEFROYE constate que l'argent perdu en changeant les garnitures permettrait de financer le remplacement complet du système.

Monsieur GRIBOT observe que cela supposerait de remplacer la crapaudine sous les agitateurs.

Monsieur GOUDEFROYE note que les opérateurs ont l'impression qu'Ekato ne fait guère d'efforts pour résoudre les problèmes sur les agitateurs, car il a un monopole auprès de Roquette.

Monsieur DANIEL souligne que l'objectif est de revenir à des modèles d'agitateurs standards, car les pièces de rechange du H6 sont fabriquées à façon, la technologie utilisée ne constituant plus un standard. Par ailleurs, les stocks de pièces de rechange ont été renforcés, afin de pouvoir intervenir plus rapidement sur les garnitures, et les analyses systématiques des avaries avec les fournisseurs continuent.

Monsieur RAMBUR s'enquiert de la cause des fuites constatées sur les vannes.

Monsieur DANIEL explique que ces nouvelles vannes ont été montées au H6 en mars 2023, et n'ont pas posé de problème avant décembre. Sur ces vannes, plus la pression est haute, plus l'étanchéité est bonne. Or les fuites sont constatées lorsque la pression est basse.

Monsieur GOUDEFROYE souligne que ces fuites génèrent du stress chez les opérateurs, comme il y a quatre ou cinq ans et qu'il ne faut pas repartir dans les mêmes travers.

Monsieur GUISSÉ indique que des moyens ont été mis en œuvre pour détecter plus rapidement les fuites.

Monsieur RAMBUR se demande si les détecteurs fonctionnent bien.

Monsieur GUISSÉ répond qu'ils sont régulièrement vérifiés, et sonnent en cas de défaillance. Une analyse de risques est alors réalisée. Par exemple, le vendredi précédant la présente séance, lorsqu'un détecteur d'azote s'est révélé défaillant, une analyse de risque a été effectuée, et il a décidé au regard de celle-ci de continuer la production. Toutefois, lorsqu'un second détecteur d'azote en salle de contrôle a également dysfonctionné, le bâtiment a été arrêté.

ROQUETTE RESTRICTED

Monsieur GOUDEFROYE invite à expliquer cette décision dans le secteur, car les salariés ont été exposés à des risques. En outre, la mise en place d'un détecteur portatif dans la salle de contrôle n'a pas été annoncée aux opérateurs.

Monsieur GUISSÉ répond que ce sujet devait être discuté le matin même avec l'agent de maîtrise posté. Il ne peut en dire plus, car il manque d'informations.

Monsieur GOUDEFROYE souligne que les problèmes se multiplient au H6. Sept vannes ont été changées en une semaine, et une vingtaine fuient encore. Cette accumulation de problèmes fait que le secteur ne tourne pas correctement. En outre, des problèmes similaires commencent à être rencontrés au H1.

Monsieur DANIEL indique que Linko interviendra le 19 mars, et ces problèmes seront discutés avec le fournisseur, car la situation n'est pas tenable aussi bien pour la Production que pour la Maintenance.

Par ailleurs, le budget de la maintenance de l'hydrogénation a été dépassé de 900 000 € en 2021, 400 000 € en 2022 et 300 000 € en 2023.

Monsieur GUISSÉ ajoute que les problèmes d'agitateurs et de garnitures ont fait perdre 10 700 tonnes de production en 2021, 16 000 tonnes en 2022 et 4 600 tonnes en 2023.

Monsieur GRIBOT souligne que les prévisions anticipent 240 000 tonnes de production à l'hydrogénation en 2024, ce qui est très faible, mais les volumes sont beaucoup plus importants en début d'année qu'ils ne le seront le reste de celle-ci. Par conséquent, l'usine de Lestrem perd des volumes aujourd'hui, mais sa capacité sera, sur l'année entière, supérieure aux besoins des clients. Ainsi, les hydrogénations seront utilisées à 100 % de leur capacité sur les quatre premiers mois de l'année, et 40 % le reste de l'année, pour un taux d'utilisation de 65 % en moyenne.

Madame DYLAG remarque les contrats sont signés avec les clients pour six mois. Il est donc possible que la demande augmente au second semestre.

Monsieur GOUDEFROYE invite en outre à prendre une décision rapidement si la technologie du H1 doit être installée au H6, les délais de livraison étant de 36 mois.

Monsieur GUISSÉ rappelle qu'un certain nombre d'études doivent être réalisées au préalable.

La séance est suspendue de 12 heures 15 à 13 heures 30 pour la pause méridienne.

Organisation de l'entreprise

5. Déploiement Salesforce : quels sont les services, les postes et les tâches opérationnelles qui seront impactés ? Impact sur les organisations de travail (poste et tâches) (Elus)

Monsieur BONGRAND rappelle qu'il avait présenté le déploiement du programme Artemis (qui correspond à la mise en place de Salesforce) en janvier 2023. Il vise à proposer un système intégré permettant le pilotage d'un certain nombre d'activités sur la base de données provenant de divers outils (SAP, CPSO, etc.), à savoir Salesforce, un outil de gestion de la relation client. Sa mise en place a commencé en décembre 2021, et se poursuit aujourd'hui.

Cet outil permet de :

- générer des campagnes marketing et des leads ;
- intégrer des sites web (par exemple, le site corporate ou ceux liés aux innovation hub) ;

ROQUETTE RESTRICTED

- traiter les opportunités et les demandes d'envoi d'échantillons (gérées aujourd'hui dans SAP via la transaction de gestion des commandes YORF) ;
- traiter les demandes clients (d'audit, de transport, de dérogation, de réclamation, etc.) ;
- gérer les cotations, les comptes globaux et des distributeurs (une fonctionnalité qui ne sera pas déployée dans l'immédiat).

Le déploiement de Salesforce concerne donc les équipes Marketing, Sales, BD/TD, Customer Care, mais également, pour la gestion des demandes, la Qualité, le Transport, etc., et est progressif. Le Customer Care étant présent dans le monde entier, la solution a été mise en place en premier lieu auprès du Customer Care basé en Chine, puis de celui de Singapour et celui des Amériques. Le déploiement en Europe a commencé par l'Italie et l'Espagne.

La solution est toujours en production, et intègre donc régulièrement de nouvelles fonctionnalités. Par exemple, les requêtes non standards aujourd'hui inscrites dans Sphinx seront gérées dans Salesforce à compter de la fin du premier trimestre 2024, et la gestion des dérogations et des réclamations sera mise en place au quatrième trimestre.

Pour identifier toutes les tâches prises en charge par les salariés qui utiliseront Salesforce, un état des lieux a été réalisé. Le 26 janvier 2024, les utilisateurs clés d'Europe du Nord ont été réunis en séminaire pour leur présenter le déploiement à venir. Des formations ont ensuite été proposées sur la gestion des demandes dans Salesforce auprès du Customer Care de l'Italie puis de celui de l'Espagne, en soulignant en particulier les avantages de l'outil (notamment le fait que les données sont partagées, ce qui permet à tous ceux qui ont accès à l'outil de savoir où en est le traitement de chaque demande).

Madame LE MEAUX demande si la personne ou le service qui gère chaque demande est précisé dans l'outil.

Monsieur BONGRAND le confirme.

Les formations continueront en avril pour le Customer Care Pologne, et en mai et juin pour les équipes basées à Lestrem : trois à quatre séminaires seront prévus, sachant qu'environ 90 collaborateurs seront à former. Au cours de ces séminaires, une session en plénière sera organisée pour présenter Salesforce, avant que des sessions de formation soient organisées par thématiques (par exemple, le traitement des demandes qualité ou des réclamations). En outre, une session est systématiquement organisée sur les besoins d'accompagnement au changement, car ceux-ci ne sont pas identiques pour toutes les équipes.

Madame LE MEAUX souhaite savoir si les demandes de la R&D (par exemple, l'envoi d'échantillons à des universités ou des centres de recherche) sont prises en charge dans l'outil, un manque existant aujourd'hui en la matière.

Monsieur BONGRAND explique que Salesforce peut intégrer toute sorte de partenaires, y compris des universités, qui peuvent être liés à des clients commerciaux. Il est également possible de dissocier l'adresse de livraison de l'échantillon de l'adresse du client.

Monsieur BOUVIER demande si une université doit obligatoirement être le partenaire d'une entreprise dans les systèmes de Roquette.

Monsieur BONGRAND répond par la négative. Il est tout à fait possible d'enregistrer dans Salesforce une université sans lien avec un client commercial. En ce sens, Monsieur BONGRAND invite la R&D à intégrer tous ses partenaires dans les masters datas du CRM, qui seront enregistrées avec Salesforce.

ROQUETTE RESTRICTED

Madame LE MEAUX remarque que Sphinx et Salesforce ne cohabiteront pas. Une bascule devra donc être organisée.

Monsieur BONGRAND le confirme. Toutefois, la transition a déjà commencé, car l'Italie et l'Espagne utilisent déjà Salesforce. La licence de Sphinx ne sera pas renouvelée après octobre.

Par ailleurs, une enquête a été déployée auprès des salariés concernés par le déploiement de Salesforce en janvier. 69 salariés ont répondu sur les 82 qui ont été sollicités. Une enquête similaire sera diffusée une fois le déploiement réalisé, afin d'évaluer la conduite du changement.

Madame LE MEAUX souligne la faiblesse des taux de réponse. Par exemple, seuls 30 % des répondants considèrent avoir été informés par les Key Users, et 60 % n'ont jamais vu ni manipulé Salesforce.

Monsieur BONGRAND répond que cela est normal, car les formations sur l'outil n'ont pas encore commencé. Cette enquête a avant tout permis d'identifier les points sur lesquels il était nécessaire de mettre l'accent.

Par ailleurs, les salariés utilisent aujourd'hui de très nombreux outils. L'intégration d'un maximum de fonctionnalités dans Sales Force permettra de réduire leur nombre. En contrepartie, un effort significatif de mise à jour des données sera nécessaire : elles devront être complètes et à jour pour que Salesforce soit utilisé à sa pleine capacité.

Madame LE MEAUX se demande si l'intégration d'une multitude de fonctionnalités n'augmentera pas le temps de réaction de Salesforce.

Monsieur BONGRAND admet que le temps de disponibilité de l'outil doit être inférieur à une seconde. Salesforce doit être assez puissant pour ne pas subir de lenteur ou de temps d'arrêt. Toutefois, le contrat de service signé par Salesforce et Roquette demande au fournisseur d'apporter un certain niveau de service. Il prévoit par exemple la résolution des bugs dans un certain délai (sachant que la solution est 100 % cloud, Roquette achetant un accès sécurisé à l'outil).

Madame LE MEAUX demande si le catalogue logistique sera disponible dans Salesforce.

Monsieur BONGRAND répond qu'il sera intégré, mais pas dans l'immédiat.

Madame LE MEAUX demande si les OPS seront concernés par le déploiement de Salesforce.

Monsieur BONGRAND répond par la négative, sauf à la marge.

Madame LE MEAUX s'interroge sur la mise en place de Salesforce aux Sales.

Monsieur BONGRAND répond que les Sales utilisent déjà l'outil depuis un an et demi. Ce changement n'a pas provoqué de modification dans les tâches que les collaborateurs prennent en charge.

Madame BACLET signale que les laboratoires du CTS n'ont pas été informés du déploiement de Salesforce, alors qu'ils envoient des échantillons. A l'heure actuelle, ce sont les commerciaux qui émettent les demandes d'échantillons pour les autres services.

Monsieur BONGRAND prend note de ces remarques. Il n'y a pas de raison que les laboratoires ne soient pas autonomes dans l'envoi des échantillons.

Madame LE MEAUX s'enquiert des conséquences du déploiement de Salesforce sur la Qualité.

ROQUETTE RESTRICTED

Monsieur BONGRAND répond que les collaborateurs de la Qualité réaliseront les mêmes tâches, mais seront amenés à rédiger moins de mails, l'outil étant par nature collaboratif, et donnant accès à un chat interne (le fournisseur indique qu'il permet en moyenne de réduire de 30 % le nombre de mails internes).

Madame DYLAG remarque que le nombre de mails entrants provenant des clients ne diminuera pas grâce à Salesforce.

Monsieur BONGRAND répond par la négative. Toutefois, à terme, un processus « Email-to-case » pourrait être mis en place (les informations inscrites dans les mails des clients seront alors intégrées directement dans Salesforce).

Fonctionnement des ASC

6. Demande d'explication sur le retard pris concernant la vente du centre aéré (Elus)

Madame BAGIEU explique que lorsqu'un achat immobilier intègre un terrain, il est nécessaire de borner celui-ci, et les voisins doivent être conviés à ce bornage. Or le notaire n'a convié les voisins que le 19 mars, ce qui a reporté la signature de l'acte de vente.

7. Compte rendu de la Commission des marchés du 11 mars 2024 et vote (Elus)

Madame BAGIEU indique qu'il est nécessaire de désigner un architecte pour travailler sur le projet relatif au bâtiment du centre aéré, car les travaux seront de grande envergure, et imposeront de prendre des décisions complexes. En particulier, le bâtiment doit être transformé, sur le plan administratif, en bâtiment recevant du public (ERP). Il est alors nécessaire de constituer un dossier pour justifier ce statut, ce qui prendra de 6 à 8 mois.

Madame LE MEAUX s'étonne que ce bâtiment qui accueille déjà des enfants ne soit pas considéré comme un bâtiment accueillant du public.

Madame BAGIEU explique que le CSE demandait une autorisation pour accueillir des enfants auprès du ministère chargé de la jeunesse, mais n'était pas considéré comme un bâtiment accueillant du public.

Par ailleurs, une fois que ce changement de statut aura été obtenu, il sera nécessaire de définir avec l'architecte un avant-projet sommaire (qui précisera les activités qui seront déployées dans le bâtiment), puis un avant-projet détaillé (intégrant les plans des locaux), avant de demander un permis de construire. En outre, une assistance au marché de travaux (AMT) et une direction de l'exécution des travaux (DET) devront être organisées, sachant qu'il faudra environ deux ans entre le lancement du projet et la fin des travaux, en incluant le travail administratif et la consultation des entreprises.

Madame LE MEAUX demande si l'architecte est d'ores et déjà choisi.

Madame BAGIEU répond par la négative. Elle a sollicité trois devis, mais l'architecte qui présente le devis le moins cher est celui qui est déjà intervenu dans le cadre du projet à titre gracieux, ce qui montre qu'il a ce projet à cœur. Les prix de ces trois devis sont, hors taxe, de 110 500 € (Paral'Ax), 123 500 € (Atelier Blanc) et 130 000 € (Ar.T Architecte).

Madame RAMBUR souhaite savoir si le bureau du CSE envisage de délocaliser les activités sociales et culturelles vers ce bâtiment.

ROQUETTE RESTRICTED

Madame BAGIEU explique que le projet qui sera déployé dans les locaux n'est pas encore défini. Des idées ont été évoquées pour que les cabinets d'architectes puissent établir leurs devis, mais elles n'ont pas été discutées dans leurs détails.

Monsieur BONNISSANT ne comprend pas ce qui est attendu du CSE aujourd'hui. Un cahier des charges plus précis aurait dû être présenté aux architectes et aux représentants du personnel.

Madame BAGIEU explique que les architectes ont tous établi leurs devis sur la base de la même demande. Le bureau souhaitait que les locaux soient en mesure d'intégrer des bureaux, une salle de réunion, une cuisine suffisante pour préparer 100 repas par jour, une salle de réception, les activités du centre aéré, une cellule commerciale et une salle de sport. Ils ont indiqué que la surface du bâtiment actuel était insuffisante, ce qui pourrait amener à construire une extension. L'objectif est de rentabiliser le bâtiment, et celui-ci pourrait par exemple accueillir des réunions pour lesquelles la place est insuffisante sur le site de Lestrem.

Monsieur DELATTRE demande si les architectes ont indiqué dans quelle catégorie d'ERP le bâtiment pourrait être classé.

Madame BAGIEU répond qu'il faut aller plus loin dans la définition de l'avant-projet, et donc payer une prestation, pour déterminer ce point.

Monsieur RAMBUR souhaite savoir si les contraintes relatives aux bâtiments historiques ont été prises en compte.

Madame BAGIEU le confirme. Les architectes ont indiqué qu'elles ne poseront pas de difficulté. Les contraintes liées à la route qui passe devant le bâtiment ont également été prises en compte.

Par ailleurs, la commission des marchés, lors de sa réunion du 11 mars 2024, a discuté de trois possibilités pour les 50 ans du CSE : un spectacle au cabaret de Vieux-Berquin (avec deux invitations par salarié, pour un coût de 70 € par personne), un cadeau (une enceinte Blaupunkt) ou une dotation en chèque culture de 50 €. La commission des marchés préfère *a priori* le spectacle à Vieux-Berquin, qui serait une manière de réellement célébrer l'événement.

Madame LE MEAUX remarque que le bureau avait évoqué la possibilité de faire participer les conjoints au coût du spectacle à Vieux-Berquin.

Madame BAGIEU répond que cette possibilité peut toujours être envisagée, même si la commission des marchés a plutôt parlé de financer deux tickets par salarié (soit 140 €).

Par ailleurs, s'agissant de l'événement de la fin de l'année, le spectacle d'Alexis Hazard n'a pas été retenu par la commission, en raison de son coût (165 000 €). Le bureau a reçu une proposition de Paire Daiza, mais pour un coût bien trop important (241 000 €), ainsi qu'un devis pour Team Square (qui prévoit trois activités – laser game, réalité virtuelle et lancer de hache – pour les adultes, et des activités dans des structures gonflables pour les enfants) pour 94 000 €, ce qui respecterait le budget prévu pour l'événement. Les billets pour Team Square seraient valables 5 ans.

La séance est suspendue de 14 heures 50 à 15 heures 10 à la demande des élus.

Au retour de la suspension de séance, un vote est organisé à main levée.

S'agissant du choix de l'architecte, le cabinet Paral'Ax reçoit 9 voix favorables, le cabinet Atelier Blanc aucune voix et le cabinet Ar.T Architecte aucune voix. 14 abstentions sont comptabilisées.

ROQUETTE RESTRICTED

Le cabinet Paral'Ax est retenu pour le projet du bâtiment du centre aéré.

Monsieur DESCAMPS demande, pour le vote sur les 50 ans du CSE, un vote à bulletin secret.

Un vote à bulletin secret est organisé.

Le spectacle au cabaret de Vieux-Berquin recueille 8 voix, le cadeau (une enceinte Blaupunkt) 3 voix et la dotation en chèque culture de 50 € une voix. 6 abstentions et 5 bulletins nuls sont enregistrés.

Le spectacle au cabaret de Vieux-Berquin est retenu pour les 50 ans du CSE.

Monsieur DESCAMPS souligne que le CSE ne sera pas en mesure, au regard de leur coût, de financer à la fois le spectacle au Vieux-Berquin et une sortie à Pairi Daiza en 2024, à moins de réduire les prestations proposées aux salariés en 2025.

Le vote suivant est également organisé à bulletin secret.

Le devis de Pairi Daiza recueille 3 voix et le devis Team Square 8 voix. 6 abstentions et 6 votes nuls sont également comptabilisés.

Le devis de Team Square est retenu.

Monsieur TIESSET regrette que les activités proposées par Team Square ne soient pas accessibles aux enfants et aux personnes handicapés.

Monsieur DURIEUX rappelle que les élus de la CFDT peuvent participer à la commission des marchés s'ils souhaitent proposer des prestations différentes.

Monsieur DESCAMPS ajoute que le bureau se rapprochera de Team Square pour savoir si les personnes et les enfants handicapés peuvent être inclus dans la proposition.

Madame LE MEAUX remarque par ailleurs que l'ordre du jour manquait de clarté s'agissant des consultations qui seraient organisées au cours de la réunion.

Monsieur DELOMMEZ indique qu'il ne modifie pas les intitulés des questions communiquées par les élus, suite à plusieurs remarques de leur part sur le sujet.

Madame BACLET ajoute que les sujets des votes étaient inscrits dans l'ordre du jour de la Commission des marchés, que les invités à cette dernière ont reçu. En outre, les élus de la CFDT avaient reproché au bureau que les points traités en Commission des marchés ne fassent pas l'objet de votes en CSE. Toutefois, elle fera en sorte que les points mis à l'ordre du jour des séances de CSE soient plus clairs à l'avenir.

Monsieur BONNISSANT rappelle que les réunions de la commission des marchés faisaient, dans le cadre de la précédente mandature, l'objet d'un rapport qui était déposé sur la BDES.

Partie Sociale

8. Formation (Elus)

✓ Où en sommes-nous sur les formations métiers qui devaient être mis en place (Beinheim pilote) ?

Monsieur DELOMMEZ indique que les formations métiers n'ont pas encore commencé sur le site de Lestrem.

ROQUETTE RESTRICTED

Monsieur CARLIER souhaite savoir quand elles débiteront, car certains salariés ne sont pas correctement formés à leur poste. Autrefois, les opérateurs étaient formés pendant un an. Aujourd'hui, ils sont placés sur leur poste sans formation préalable.

Monsieur DELOMMEZ objecte que ce n'est pas le cas dans tous les ateliers du site de Lestrem. L'intégration dans certains secteurs est beaucoup plus complète que Monsieur CARLIER le laisse entendre, et l'objectif est de dupliquer ces bonnes pratiques sur l'ensemble du site. En outre, le récent audit de l'ANSM a mis en exergue des lacunes dans la formation. Un groupe de travail a par conséquent été mis en place sur la sécurité des produits. Les formations métiers seront en particulier proposées dans ce cadre.

✓ Mise au point sur les responsabilités lors de formation par des CDD, intérimaires, Allianz (ex : bons d'interventions)

Monsieur DURIEUX souligne qu'il est plus intéressant pour un nouvel employé d'être formé par un titulaire, plutôt que par un intérimaire qui ne travaille sur le site que depuis quelques mois. Une formation peut être prise en charge par un intérimaire, par exemple si un titulaire est absent, mais cela doit rester l'exception. Or de telles formations tendent à se généraliser. Cela pose la question des responsabilités, car un salarié qui commettrait une erreur pourrait indiquer qu'il n'a pas été suffisamment formé.

Monsieur DELOMMEZ répond que la responsabilité est portée avant tout par le manager. En cas de doute, le salarié doit se rapprocher de celui-ci, car il porte la responsabilité de la formation de ses collaborateurs.

Monsieur GRIBOT ajoute que si un manager valide la formation d'un collaborateur, il considère que celui-ci a été suffisamment formé.

9. Bornes électriques sur les parkings, où en est-on ? (Elus)

Monsieur GRIBOT indique que le site de Lestrem avait signé un contrat avec Ze-Watt pour la gestion des bornes électriques, mais les relations avec ce sous-traitant se sont avérées mauvaises. Un nouveau contrat a été signé avec Freshmile, et les salariés intéressés par la recharge électrique recevront prochainement une information. Il est à noter que dans le cadre de ce nouveau contrat, le temps passé sur la borne sera payé, afin d'inciter les salariés à retirer leur véhicule une fois celui-ci chargé.

Monsieur RAMBUR s'interroge sur les postés, qui ne peuvent sortir de l'usine pour déplacer leur voiture.

Monsieur DELOMMEZ précise que le coût du stationnement à la borne est fixé à 0,025 centime par minute, ce qui peut représenter un surcoût significatif sur la durée d'un poste de 8 heures.

Monsieur GRIBOT constate que ce point n'a pas été pris en compte, et devra être étudié.

Monsieur DELOMMEZ indique ensuite que l'activation du nouveau contrat est prévue le 2 avril.

10. Rotations des postés sur plusieurs années ? (à minima 2 ans) (Elus)

Monsieur CARLIER observe que la Direction envisagerait de remettre le système de rotation sur 6 ans.

Monsieur DELOMMEZ explique qu'il a constaté que les rotations faisaient régulièrement l'objet de discussions en CSE. Il a alors proposé d'étudier les rotations sur plusieurs années, afin de s'assurer que l'approche était équitable entre les différentes équipes, et qu'elles ne fassent plus l'objet de discussions récurrentes.

ROQUETTE RESTRICTED

11. Demande de prime insalubrité pour les lavages de plaques Niagara ou SL2

Augmentation de salaire, sur les 1,70 que l'on devait avoir, il semblerait qu'on ne touche que 1,67. Il manque 1 € par mois pour un salaire moyen. (Elus)

Monsieur DELOMMEZ rappelle que la prime d'insalubrité est versée en contrepartie de travaux jugés insalubres ou réalisés dans des conditions difficiles. Une étude devra donc être réalisée pour vérifier si le nettoyage des plaques Niagara relève de ces travaux. Toutefois, cette prime reste modeste en termes de montant (10 % du taux horaire).

Monsieur CARLIER remarque qu'une station de lavage est supposée être mise en place pour laver les plaques Niagara. Dans l'attente, cette prime pourrait être mise en place.

Monsieur GOUDEFROYE observe que la tâche pourrait également être confiée à un sous-traitant, comme cela était le cas autrefois.

Monsieur DELOMMEZ répond que la gestion de cette activité doit être discutée avec Monsieur GUISSÉ.

S'agissant de la remise à niveau qui a été réalisée à 1,67 plutôt que 1,70, la correction sera effectuée de manière rétroactive (à compter de janvier de 2024), comme cela a été annoncé lors d'un récent call collaborateurs.

12. Problème de connexion sur MypeopleDoc (Elus)

Monsieur DELOMMEZ confirme que des problèmes de connexion à MypeopleDoc ont été constatés, notamment lors de la semaine du 26 février. Ils s'expliquaient par des pics de latence, et par un grand nombre de connexions au même moment.

Monsieur SABRE demande si ces problèmes seront systématiquement rencontrés dans le futur lors de la distribution des fiches de paie sur les coffres forts numériques.

Monsieur DELOMMEZ répond par la négative. Le prestataire a appliqué des correctifs pour éviter qu'ils se reproduisent.

13. Où en sommes-nous au niveau de la procédure d'accueil des nouveaux CDI - CDD Roquette ? (Elus)

Monsieur MESUROLLE signale qu'un ancien intérimaire de Manpower a été recruté en contrat Roquette, mais n'a pas pu pénétrer sur le site son premier jour d'embauche. Il a fallu très longtemps pour qu'il obtienne ses accès.

Monsieur GRIBOT répond qu'une procédure existe : le N+1 du nouveau collaborateur doit demander les accès physiques et informatiques sur Easyvista, et prendre en compte les délais de réalisation (la préparation du matériel et la création des accès prenant au moins 15 jours). Ce processus est le même, que la personne soit salariée ou intérimaire. Dans le cas évoqué par Monsieur MESUROLLE, le salarié était autrefois intérimaire. Son manager aurait dû demander ses accès en tant que salarié de Roquette avant son premier jour de travail.

Monsieur BONNISSANT estime que ce sont les RH qui valident les embauches qui devraient demander les accès.

Monsieur DELOMMEZ explique que seul le manager connaît les outils de travail qui devront être mis à disposition des collaborateurs.

Monsieur MESUROLLE remarque que le manager posté n'est pas toujours présent.

Monsieur GRIBOT objecte que l'agent de maîtrise posté a nécessairement rencontré le candidat et remis son avis avant l'embauche. Il peut donc anticiper la demande d'accès.

Monsieur DELOMMEZ précise toutefois que la demande d'accès peut toujours être réalisée par le N+2 en cas de besoin. En outre, la Direction tâche de faire en sorte que les nouveaux salariés intègrent l'Entreprise un lundi, et de préférence en début de mois, afin de procéder à son accueil dans de bonnes conditions.

14. Un ticket CDI sur un poste localisé et rattaché au site de Lestrem peut-il être réservé à un salarié selon sa nationalité (ex : « ticket réservé pour un salarié indien ») ? Si c'est le cas, quelle en est la raison ? Combien de postes sont concernés sur le site ? et dans quelle CSP ? (Elus)

Monsieur DELOMMEZ indique qu'aucun « ticket » n'est réservé à une personne, notamment en raison de sa nationalité. Néanmoins, des missions temporaires peuvent être prévues pour des salariés expatriés, en mobilité au sein du Groupe, et qui proviennent donc d'autres sites. Par exemple, un salarié indien a pu intervenir à Lestrem pendant un ou deux ans dans le cadre du projet Symphony, avant de revenir dans son pays pour prendre en charge les formations liées à celui-ci.

Madame LE MEAUX explique qu'un salarié était intéressé par un poste au sein du Digital, et il lui a été indiqué que celui-ci était réservé à un salarié indien.

Monsieur DELOMMEZ pense qu'il s'agissait d'une mission correspondant à une expatriation. La politique de Roquette est d'ouvrir au maximum les postes, mais il peut arriver que des mobilités au sein du Groupe amènent à réserver des postes à des collaborateurs de l'étranger. A l'inverse, des postes dans d'autres pays que la France, peuvent être réservés à des salariés de Lestrem. Toutefois, ces postes sont peu nombreux, et les collaborateurs détachés font l'objet d'une réglementation particulière dans le cadre du droit européen, afin d'empêcher tout dumping.

15. Pourquoi des retraités partis dans le cadre de la RCC ou pas ne touchent-ils que la complémentaire depuis leur départ ? (Elus)

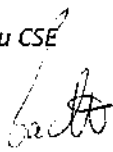
Madame LE MEAUX signale que des salariés partis à la retraite ne perçoivent que leur retraite complémentaire, en raison peut-être de retards dans les déclarations auprès de CARSAT.

Monsieur DELOMMEZ indique que ni le cabinet Anthea (qui continue à accompagner l'Entreprise) ni l'Agirc-Arrco ni le service Paie n'ont été informés de retards. Les retraités peuvent se rapprocher de la CARSAT pour en savoir plus, et éventuellement du cabinet Anthea.

La séance est levée à 15 heures 25.

Sophie BACLET

Secrétaire du CSE



22/22

Jean-Luc GRIBOT

Président du CSE

