

COMITÉ CENTRAL D'ENTREPRISE SCHINDLER
1/3 rue Dewoitine – 78 141 Vélizy-Villacoublay

**Extrait du procès-verbal de la réunion ordinaire
du Comité Central d'Entreprise du 29 juin 2018**

Ordre du jour

**POINT 7 - INFORMATION SUR L'AUDIT TCA/TCO: COMPARAISON AVEC L'AUDIT DE 2016 ET
ACTIONS DANS L'INTERVALLE. PRESENTATION DES RESULTATS 2018, PLAN D'ACTION SUITE
AUX RESULTATS 2018 2**

**Point 7 - Information sur l'audit TCA/TCO: comparaison avec l'audit de 2016 et actions dans l'intervalle.
Présentation des résultats 2018, plan d'action suite aux résultats 2018**

Monsieur LHOUTELLIER rappelle que l'audit de conformité technique TCA/TCO mené tous les ans ou tous les deux ans permet de mesurer les performances des entités eu égard aux standards obligatoires de qualité de maintenance et de sécurité établis par Schindler. Les résultats de cet audit sont rouges en 2018 (écarts graves par rapport aux standards), alors qu'ils étaient jaunes en 2016. En 2018, en France, l'audit a porté sur les entités de Lyon, d'Aquitaine-Charentes et d'Ile-de-France, ainsi que sur l'entité AIF. La sélection des entités auditées, qui s'impose à Schindler France, a véritablement joué en sa défaveur, compte tenu des problèmes de qualité et de maintenance auxquels sont exposées les entités de Lyon et d'Aquitaine-Charentes, qui étaient par ailleurs dépourvues de DAR en 2018.

Parmi les cinq thèmes principaux mesurés par l'audit, le premier concernait le protocole (IL/MOD/REP), autrement dit le contrôle réalisé par les REF avant mise en service des machines. Ce thème a été noté rouge, parce qu'il a été considéré que Schindler France mettait en service des unités avec des triangles fermés n'ayant pas fait l'objet d'une seconde inspection par les REF. Cette notation a été contestée par la Direction, mais le comité d'audit refuse désormais le moindre écart par rapport aux standards : chaque triangle fermé à la suite d'une première inspection REF doit nécessairement faire l'objet d'une seconde inspection REF, ce qui n'a pas été entrepris dans certains cas.

Un élu CGT se demande si la non-réalisation de cette opération pourrait résulter d'un manque d'effectifs dans les endroits concernés.

Monsieur LHOUTELLIER explique qu'il est surtout nécessaire de décharger les équipes travaux et les REF d'autant de triangles que possible, étant entendu que trop de machines sont livrées avec des triangles au premier protocole et imposent une nouvelle inspection. En l'occurrence, le projet FPP a été lancé au premier trimestre 2018 pour améliorer la qualité et l'efficacité des travaux, de même que pour améliorer le FPY.

Le Secrétaire du CCE inscrira un point sur le FPP à l'ordre du jour de la prochaine réunion de CCE.

Monsieur LHOUTELLIER ajoute que l'amélioration de la qualité des travaux nécessite de renforcer les ressources disponibles, notamment sur les postes de monteuses, sachant qu'une première vague de nouveaux monteuses a été formée en septembre 2017. Du côté des REF, les équipes sont suffisamment staffées pour assumer les protocoles réalisés sur chaque exercice, sauf pour les pics de charge du printemps, de juin-juillet et de novembre-décembre. Il convient donc de constituer des équipes polyvalentes – en formant les CPSI 5 ans aux protocoles – et de renforcer le nombre de REF pour assumer ces pics de charge.

Le RS FO signale que le client ne donne souvent accès à l'électricité définitive qu'à la veille de livraison ; il serait donc souhaitable qu'un délai d'une semaine soit demandé au client afin de mieux préparer la mise en service des machines.

Monsieur LHOUTELLIER convient que les RTM doivent convaincre les clients de ne pas opérer les mises en service en urgence, dans une logique d'anticipation. Il s'agit aussi de réaliser un maximum d'autocontrôles afin de limiter autant que possible le nombre de triangles. En tout état de cause, Monsieur LHOUTELLIER est convaincu que Schindler France retrouvera prochainement des résultats blancs (satisfaisants) – ou jaunes dans le pire des cas – sur la thématique du protocole.

Le RS CGT estime que le renforcement de la qualité des travaux passe aussi par une amélioration de la reconnaissance du travail des monteuses, à qui il est essentiel de donner envie de travailler.

Monsieur LHOUTELLIER admet que la notion d'engagement est importante, même s'il convient également d'améliorer la qualité de l'acte technique de montage en tant que tel, qu'il soit réalisé par un technicien Schindler ou par un prestataire.

Un élu CGT estime que les monteuses ne disposent pas toujours du temps nécessaire pour produire de la qualité ; le monteur est confronté à de réelles contraintes techniques, qui sont souvent ignorées par les commerciaux et par les impératifs de rentabilité.

Monsieur LHOUTELLIER souligne que le projet FPP devrait permettre d'améliorer le dispositif d'allocation des heures, qui sont parfois insuffisantes dans certains cas. Pour autant, le manque d'heures ne doit pas constituer un prétexte de non-qualité. A cet égard, le TSM aura un rôle clé à jouer dans le dispositif.

Un élu CFDT s'enquiert des formations mises à disposition des monteuses.

Monsieur LHOUTELLIER répond que les monteuses peuvent se former à l'EFS, en salles ou sur le terrain. Au-delà de la formation, la montée en gamme en matière de qualité nécessite que les RTM/RM réunissent régulièrement leurs équipes pour échanger.

Le RS CGT fait valoir que l'apprentissage passe aussi par la commission d'erreurs, ce qui implique de maintenir la formation de terrain et de ne pas opter pour un dispositif de formation totalement dématérialisé.

Monsieur LHOUTELLIER assure que la formation doit nécessairement s'articuler autour de plusieurs dispositifs.

Un élu CFDT signale que certains formateurs envoyés à l'EFS ont côtoyé de nouveaux embauchés qui méconnaissaient totalement l'univers des ascenseurs. De nombreuses personnes fraîchement sorties de l'EFS sont directement envoyées sur le terrain, sans nécessairement disposer d'une habilitation électrique. L'on peut donc s'interroger sur l'accompagnement accordé aux nouveaux embauchés.

Monsieur LHOUTELLIER rappelle que les personnes ne disposant pas d'une habilitation électrique ne peuvent être envoyées sur le terrain, et que les nouveaux embauchés bénéficient également d'un accompagnement en chantier-école.

La deuxième thématique mesurée par l'audit concernait la qualité de la maintenance, qui a également été notée en rouge, alors que la notation était jaune en 2016. Cette notation rouge s'explique par la violation des non-négociables, étant entendu qu'il est interdit de laisser tourner une machine avec un risque immédiat. Pourtant, les auditeurs ont bien été confrontés à des machines tournant avec un risque immédiat.

Le RS CGT croit savoir que les modalités d'audit ont été modifiées : alors que la liste des machines censées faire l'objet d'un audit pouvait auparavant être connue à l'avance, les auditeurs se concentreraient désormais sur des machines hors de la liste.

Monsieur LHOUTELLIER confirme que les modalités d'audit sont beaucoup plus strictes que précédemment. Alors que l'audit s'attachait auparavant à mesurer la progression de la performance des entités sur les différentes thématiques, il s'attache désormais à mesurer leur performance eu égard aux standards obligatoires Schindler, indépendamment d'une éventuelle progression. En termes de risques immédiats, Schindler France s'est notamment fait sanctionner sur les freins, que ce soit sur Schindler ou sur Levage Moderne, ou sur des machines étrangères non-Schindler.

Le RS CGT fait justement valoir que les techniciens manquent de formation sur les freins montés sur machines étrangères.

Un élu CFDT observe toutefois que les freins des machines Schindler sont souvent mal réglés, en dépit des formations dispensées aux techniciens.

Un élu CGT considère que la formation en salle ne prépare pas suffisamment à la réalité du terrain.

Monsieur LHOUTELLIER considère que les bases techniques de formation sont satisfaisantes. Néanmoins, certains techniciens tendent à s'appuyer sur leur seule expérience pour effectuer leurs réglages, sans nécessairement consulter la documentation technique de la machine.

Le RS CGT souligne que le technicien n'a pas toujours le temps de consulter la documentation technique, en particulier si celle-ci n'est disponible que sur Wiki.

Un élu CFDT considère que le temps d'intervention ne doit pas devenir une obsession ; si le technicien passe davantage de temps sur les ascenseurs requérant une plus longue intervention, il passera moins de temps sur les ascenseurs en parfait état.

Un élu CGT assure que des techniciens se font sanctionner chaque mois à défaut d'atteindre 100 % de leurs objectifs de visites.

Monsieur LHOUTELLIER souligne que la notation rouge sur la qualité de la maintenance ne résulte pas d'un constat de non-respect des tolérances applicables aux freins, mais de l'absence d'intervention du technicien passant à côté d'un frein défaillant. Au-delà des freins, Schindler France s'est également fait sanctionner sur la question des serrures. Pour améliorer cet état de fait, trois mesures seront mises en œuvre : dispenser des formations à toute l'organisation (DAR/RM/RAS) ; spécialiser les formateurs sur trois axes (CPSI 5 ans ; formation terrain ; mix entre CPSI 5 ans et formation terrain) ; contrôler obligatoirement les freins (juin-juillet), les serrures (septembre-octobre) et les limiteurs de vitesse et les parachutes (novembre-décembre) lors des Observations Qualité Terrain (OQT).

Le RS CGT considère que ces propositions laissent entendre que l'encadrement serait à même d'assurer l'animation technique des équipes, alors que les DAR et les RAS ne sont pas habilités pour ce faire.

Monsieur LHOUTELLIER rappelle que certains encadrants sont eux-mêmes d'anciens techniciens ; en tout état de cause, il est nécessaire que l'encadrement dispose d'une réelle sensibilité technique, sachant que l'animation technique est organisée autour des RFAT et des formateurs terrain.

Le RS CGT estime que Schindler France ne pourra pas retrouver des résultats satisfaisants sans une réelle organisation dédiée à l'animation technique.

Monsieur LHOUTELLIER évoque enfin les trois derniers domaines examinés par les auditeurs :

- CPSI 5 ans : Schindler France a été félicité pour avoir assuré la bonne quantité de CPSI 5 ans, même si certaines machines ont été mises à l'arrêt ; sur cette thématique, l'Entreprise a été notée jaune ;
- Rétrofits et actions correctives : Schindler France a été noté en blanc, après avoir rattrapé son retard ;
- Quali Son : les appareils 3.P font l'objet de contrôle ultra-sons ; sur ce point, Schindler France a été noté en blanc.

L'an prochain, un sixième item (Application Engineering) sera audité pour mesurer la qualité des études, aujourd'hui notée de manière satisfaisante sur Schindler, mais à risques sur les filiales. Hormis la qualité de maintenance sur risque immédiat, Monsieur LHOUTELLIER est persuadé que Schindler France retrouvera, à compter de 2019, une notation blanche ou jaune sur tous les items mesurés par l'audit.

Le RS CGT considère que la qualité de la maintenance ne pourra durablement s'améliorer tant que de véritables items qualitatifs ne seront pas analysés dans le cadre de la RHO.

Monsieur LHOUTELLIER admet que certaines RHO méritent de monter en qualité. Il rappelle, néanmoins, que 72 % des non-conformités risque immédiat sont détectées par les formateurs CPSI 5 ans, tandis que seulement 28 % sont détectées par les techniciens de maintenance.

La séance est suspendue de 12 heures 45 à 13 heures 55.