

## **Compte rendu du CHSCT du 22/09/2016** (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de travail)

Les présents : - Eric Moses – Valérie Monjaret - Hervé Baron – Didier Lebrun- Aurélie Gastard- Stève Pouyadoux- Maureen Casaert-

Absent excusé :

### **Accidents de trajet et de travail**

2 accidents de trajet

3 accidents de travail

Suite aux accidents de travail du dernier trimestre, les élus demandent que, concernant l'infirmier, soit affiché :

- Les lignes directes des sauveteurs au siège
- Le lieu où se trouve la clef de l'armoire de pharmacie
- Le positionnement des défibrillateurs

Le CHSCT demande également d'équiper l'infirmier :

- d'un rideau déroulant
- d'une ligne téléphonique
- de désinfectant (solution hydro alcoolique) et d'un sèche-mains
- de panneaux mobiles pour la prise en charge du patient sur le lieu de travail du collaborateur.

D'autre part, nous avons évoqué la présence de collaborateurs jusqu'à 20h30, heure fermeture du siège. Les réponses de la direction ne sont pas satisfaisantes : dans le cas où le collaborateur serait immobilisé, il n'est pas repéré par les détecteurs et, de ce fait le vigile ne contrôlera pas ce secteur. Le numéro d'urgence doit être communiqué aux collaborateurs du siège pour le cas où ils seraient enfermés dans les locaux.

### **Incivilités :**

Nous avons demandé un historique comparatif entre l'année N et N-1

Bilan des incivilités à fin 08/2016 :

- Les femmes sont plus concernées sur les métiers de CCA et de chargé clientèle
- Il y a une augmentation de la récidive.
- Souvent la 1ère incivilité ne donne pas systématiquement lieu à déclaration d'incivilité
- La banque incite les collaborateurs victimes d'une incivilité à porter plainte s'ils en éprouvent le besoin, le service Sécurité des personnes et des biens accompagne les collaborateurs dans leur démarche.

### **Consultation bilan CHSCT :**

#### **Bilan du CHCST 2015**

##### **Point 1.2 – Effectif moyen mensuel inscrit**

Les élus constatent une diminution des effectifs entre l'année 2014 et 2015, malgré l'augmentation d'activité prévisible par la reprise des fonctions sièges du Crédit Maritime, diminution qui fait craindre une dégradation des conditions de travail.

Le turn-over à la BPO est en progression sensible (+32% en nombre d'embauches et +20% en nombre de départs). L'importance du nombre de CDD et l'augmentation du turn-over impactent les conditions de travail : il conduit les salariés les plus expérimentés à être davantage « en soutien » à leurs collègues débutants, ce qui constitue une charge de travail supplémentaire.

### Point 3.1 – Agressions

Il y a une augmentation de 20 % des agressions verbales, les élus du CHSCT ont constaté une augmentation des récidives. Les élus du CHSCT constatent également que le nombre des agressions déclarées ne correspond pas obligatoirement à la réalité du terrain. En effet les déclarations ne sont pas toujours systématiquement faites lors de la première incivilité.

### Point 4.4 - Actions menées et mise en oeuvre du programme

Le CHSCT regrette que les plans d'actions suite à la mission de l'ARACT n'ont pas tous abouti. En effet, certaines actions ont été mises en place (la psychologue par exemple), mais l'entreprise n'a pas su ou voulu mettre en place les mesures afin d'améliorer la QVT et de respecter l'équilibre vie privée et professionnelle, par exemple le droit à la déconnexion et le contrôle des horaires de travail.

Le CHSCT espère que le nouvel accord conditions de travail signé au niveau de la branche Banque Populaire contribuera à les faire évoluer et à les améliorer.

### Travaux en cours

Le CHSCT a missionné deux personnes pour visiter les agences de Saint- Malo et Le Mans Centre  
Problème de désamiantage détecté à Chateaugiron

### Projet CMBN

32 postes créés et 3 non pourvus (2 aux moyens généraux et 1 à la DOI)

**Accord branche qualité vie au travail** : une négociation va s'ouvrir au niveau la BPO

### Alodis renfort :

- 2 postes créés à Alodis en vue de remplacer temporairement les conseillers absents pour longue durée et pour congés maternité.
- Pilote pour une durée de 6 mois : 2 agences ont été identifiées dans la Sarthe et l'Orne.
- Un déploiement pourrait être envisagé si les résultats sont concluants.
- Le conseiller remplaçant s'occupe des mails, des communications téléphoniques, de la gestion du portefeuille, du traitement des POC, des crédits.
- Les Rdv clients se feront à distance par téléphone, webex et visioconférence, à terme en agence.
- A ce jour, ce qui resterait à l'agence : la gestion du risque, les LAB, les écartés et les alertes.
- Les ventes sont comptabilisées au niveau de l'agence.

### Parking souterrain :

- ☒ Les piliers devraient être peints pour les rendre plus visibles.
- ☒ Véhicules électriques : la banque met à disposition des collaborateurs du siège des bornes de recharge (3 bornes existantes). Une information prévue prochainement

### Nombre et désignation des membres des commissions handicap et bien vivre au travail :

3 membres CFDT dans chaque commission

### Compte-rendu de la visite service courrier du 29/06/2016 par les élus du CHST.

- 12 personnes employées par les APF (1 personne à la RH, 4 personnes à la numérisation, 7 au service courrier dont une qui se partage entre la numérisation et le courrier)
- La surface de ce service est sous dimensionnée : problème de circulation des personnes (le matin), surtout depuis la prise en charge du courrier du Crédit Maritime, manque de place généralisé (problème de stockage des diverses fournitures sur plusieurs niveaux, difficultés d'accès pour des personnes en situation d'handicap (escabeau inutilisé car pas adapté), manque de place pour l'utilisation normale des chariots). A l'avenir, aucune place pour les casiers de nouvelles agences.
- Divers problème au niveau de la manutention :
- Les chariots sont inadaptés, difficulté pour les manoeuvrer, roues non directionnelles pour certains
- Les casiers des sacoches sont trop hauts (manutention bras levés), il y a eu un problème de santé pour une personne
- Beaucoup de difficultés pour vider les chariots : station debout, il faut se pencher pour prendre les sacoches, lourdes pour certaines.
- Le transpalette est lourd et inadapté pour une manipulation par des employés en situation d'handicap

- Difficulté d'utilisation du sas (problème de temporisation : 20 secondes), le sas peut être bloqué et entraîner un retard dans le traitement du courrier.
- L'accès transporteur est gêné par les véhicules des employés et ne facilite pas les manoeuvres des camions qui doivent accéder pour décharger leur cargaison.
- Certains employés ont une amplitude horaire importante (début journée 7H00, fin journée 18h30)
- Le retrait du courrier par nos collaborateurs par le sas. L'accès actuel crée une perturbation dans le service car un employé APF doit ouvrir la porte à chaque retrait.
- Les employés des APF numérisent divers documents (bilans, ATD, successions, etc...). Ces personnes constatent que les livraisons de ces documents sont de plus en plus tardives dans la matinée, d'où désorganisation de leur tâche (fin journée à 12H00).
- Ils nous indiquent également des problèmes de lenteur fréquents pour numériser les bilans, ainsi que problèmes de remontées informatiques, ce qui entraîne des vérifications de saisie et, éventuellement, de double saisie (perte de temps)
- Une information plus précise des départs courriers pour la société SOTIM doit être diffusée pour que toutes les sacoches partent le jour même pour une numérisation à J.
- les diverses demandes du chef de service et des employés ne sont pas toujours prises en compte, ou très tardivement (vitre cassée, accès chariot, produit d'entretien pour la cafétéria etc.....)

**Conclusion :** Suite à cette visite, les élus du CHSCT demandent que la Banque prenne en compte les remarques formulées ci-dessus pour que les conditions de travail des personnes du service courrier soient adaptées à leur situation. Par conséquent, les élus demandent la nomination d'un expert ergonomiste pour étudier les modifications nécessaires afin d'améliorer leurs conditions de travail des employés de ce service.

#### **Opération VCC du 27 mars 2016 : réponses de la Direction**

- Temps forts : les objectifs sont dimensionnés en fonction du portefeuille
- Opérations coup de poing sont dimensionnées en fonction de l'emploi
- D'après la direction, il y a un retour positif des collaborateurs du réseau. Ceux-ci mettent en avant la cohésion de l'équipe et la réalisation en avance des objectifs.
- Le point négatif : le manque de temps de préparation (une demi-journée).

**Prochain CHSCT le 16 décembre**

Les Elus CFDT