

Compte rendu du CHSCT du 16/12/2017
(Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de travail)

Les présents : – Valérie Monjaret - Hervé Baron - Aurélie Gastard- Stève Pouyadoux- Maureen Casaert

Absent excusé : Eric Moses - Didier Le Brun

Agressions verbales - incivilités

Sur l'année 2016, il y a eu une augmentation de plus 30 % (de 71 à 93 agressions).

Les femmes en sont majoritairement victimes.

Il y a de plus en plus d'agressions par téléphone.

Les fonctions les plus concernées sont les chargés clientèle, l'accueil et ensuite les directeurs d'agence.

La banque prend majoritairement la décision de clôturer le compte et d'arrêter la relation, elle alerte la banque de France pour que le client ne revienne pas pour une ouverture compte (imposée par la BDF)

Point sur les accidents du travail et trajet

12 accidents travail et trajet (8 trajets + 4 travaux)

Service courrier

Suite à une visite du CHSCT et une alerte concernant les problèmes de conditions de travail dans ce service (rappelons qu'il emploie des personnes en situation de handicap), l'entreprise a pris des mesures pour les améliorer :

- Intervention d'un ergonome et du CHSCT de l'entreprise qui emploie ces personnes
- Agrandissement du service courrier (plus d'espace de stockage et de rangement)
- Remplacement des chariots en cours
- Problème de la temporisation réglé (problème technique)

Il reste pour le CHSCT, le problème de manutention des sacs lors de la réception et l'envoi le soir du courrier (hauteur des casiers non modifiée)

Visite agence Rennes Parlement

Rapport de visite CHSCT
Rennes Parlement 18/10/2016

Dans sa séance plénière du 22 septembre 2016, le CHSCT a mandaté Eric MOSES et Vincent DELOGE pour visiter les locaux de Rennes Parlement. La visite a eu lieu le 18 octobre.

Les locaux de Rennes Parlement abritent le Groupe Rennes, l'agence Entreprise Rennes, l'agence Professions Libérales et, depuis septembre, la nouvelle agence Rennes Parlement.

L'impression générale sur les locaux est favorable, le bâtiment a du caractère et les locaux sont suffisamment spacieux à l'exception cependant du bureau réservé aux conseillers PME où les 6 bureaux sont rapprochés, ce qui génère des perturbations sonores lorsque plusieurs personnes sont au téléphone. La mise en place d'une forme de cloisonnement est souhaitable.

Nous avons toutefois noté 2 problèmes majeurs :

- La présence d'odeurs désagréables émanant du sous-sol mais perceptibles également au niveau des bureaux du Pôle Patrimonial. Des mesures de réparation de conduites et d'aération ont été prises qui ont permis d'améliorer la situation même si, le jour de notre visite, des odeurs étaient toujours perceptibles au niveau de la salle de réunion et du local de stockage.
- Les problèmes d'insonorisation à l'étage qui nuisent à la concentration des collaborateurs et à la confidentialité des conversations. **Les conseillers particuliers qui sont au rez de chaussée de l'agence entendent également les conversations venant de l'étage.** Certains collègues sont également soumis à des nuisances sonores émanant du système de ventilation.

A la sortie du sas d'entrée, le signalement du décrochement est insuffisant, 2 clients ont déjà chuté à cet endroit. La mise en place d'un signalement plus visible est préconisée.

Nous avons relevé l'absence de bras articulés pour les écrans des conseillers Professions Libérables, souci qui serait en cours de résolution. **On peut s'étonner que les bureaux de ses mêmes conseillers ne soient pas au même niveau d'équipement que les bureaux des conseillers de l'agence.** Par ailleurs, les clients de cette agence communiquant souvent par SMS, il est gênant que, pour ce type de communications, aucun message d'absence ne puisse être délivré au client. Il semble également que les clients de cette agence n'aient pas été invités à la journée porte ouverte.

En ce qui concerne la création de l'agence Rennes Parlement, il a fallu gérer le mécontentement de clients particuliers qui n'ont été avertis de leur affectation par courrier que le 2 septembre. Certains clients mettent en avant des difficultés de stationnement aux abords de l'agence. De plus, nous avons constaté que cette nouvelle agence expérimente un poste de conseiller professionnel dédié aux clients institutionnels, dont les contours ne sont pas précisés.

L'organisation de l'inauguration, avec un nombre de places limité, a généré une charge de travail supplémentaire liée à la saisie manuelle de fichiers et à l'impossibilité pour le service communication d'exploiter directement le fichier client

Il conviendra aussi de tester sur la saison d'hiver le fonctionnement de la climatisation et de l'éclairage, ce dernier jugé parfois trop intensif, et de veiller à une bonne information des collègues sur les consignes de sécurité incendie.

On a noté également des problèmes de connexion entre les deux postes de l'accueil (le bureau et le pupitre) ce qui ne facilite pas l'utilisation des 2 postes en même temps.

Suite à la lecture du rapport, l'entreprise reviendra vers nous lors du prochain CHSCT pour nous informer des décisions prises pour améliorer les points soulevés.

Modification prestations ménage

L'entreprise va supprimer l'intervention du jeudi dans les agences et le lundi dans les groupes, pour une économie de 160k€
Elle fera de même pour le siège (l'économie n'a pas été chiffrée)

Dispositif de ventilation des locaux de Polaris

Le dispositif de ventilation est à double flux, l'intervenant pour la maintenance est la société COFELI la notice d'utilisation a été fournie à la Direction, le changement des filtres a été effectué en août 2016.

Nous avons demandé le dossier de maintenance et les consignes d'utilisation (art r232-5-9).

Point horaires provisoires Siège

Déclaration des élus CFDT

Les élus CFDT du CHSCT remarquent que la direction a pris en compte la suggestion des élus en matière d'aménagement des horaires siège pour pallier les difficultés de circulation de fin de journée,

Toutefois ils déplorent que le CHSCT n'ait pas eu une présentation préalable avant la mise en œuvre de cette mesure

De ce fait, les élus constatent, une communication perçue de manières différentes par les managers et une application très hétérogène selon les services, générant une incompréhension et un stress supplémentaire pour les collaborateurs.

Une étude est en cours pour la suppression des badgeages

Retour sur sessions collectifs psychologue filière agriculture

Temps parole collectif sur 3 sites Rennes, Laval, Ploufragan : 3 séances par sites.
23 collaborateurs sur la première séance.

Plan action

Intervention prévue de la psychologue auprès de la DDE et responsable agriculture BPO.

Etablir des règles de fonctionnement plus claires.

Révision des délégations

Nous referons un point lors du prochain CHSCT

Mise à disposition des portables aux conseillers des réseaux

Un Questionnaire sera fait par la direction pour sonder les collaborateurs

Nous avons demandé que l'utilisation des portables soit intégrée dans la négociation prochaine du droit à la déconnexion

Point regroupement agences

Liste des agences rattachées :

- Cherbourg Centre-Cherbourg Fontaine
- Granville- Donville
- St Brieuc Centre-St Brieuc Les Villages
- Le Mans Chasse Royale-Le Mans Le Ribay
- Le Mans Pontlieue - Le Mans Sud
- St Grégoire- Melesse
- Rennes Gare- Rennes Ste Thérèse
- Le Mans Centre - Le Mans Bollée
- Châteaubourg- Chateaugiron
- Guingamp - St Quay Portrieux
- Argentan - Vimoutiers
- Alençon Centre-Sées

Il n'y a plus de norme unique de configuration d'agence.

Un test est mené pour la mise en place de borne accueil électronique.

Bilan Handicap 2015 et plan d'action 2016

Faits marquants

Il y a eu 6 recrutements dont 2 en CDI.

Amélioration de notre taux d'emploi : 5,49% avec notamment un taux d'emploi indirect à 1,61%

Classe alternants en situation de handicap

Classe de 7 alternants dont 5 BPO avec le démarrage de la POEC fin 2015.

Edition en collaboration avec le CMB, et la CEBPL

- Durée des contrats d'alternance : du 1 février 2016 au 31 janvier 2017

Les principaux constats

•Le premier constat que nous pouvons faire est que nos populations totales et déclarables continuent de diminuer.

- 70,37% de la population sont des Femmes contre 73,2% en 2014

- 63% de la population ont plus de 45 ans contre 57,1% en 2014

- 51,86% de la population ont une ancienneté de plus de 20 ans, contre 67,8% en 2014

- 50% de la population travaille au sein des services centraux, même taux en 2014

- 90,7% de la population a le statut de technicien contre 88,3% 2014

La banque a beaucoup de difficulté à recruter des personnes en situation d'handicap.

Les Elus CFDT