

Compte rendu du CHSCT du 23/03/2017 (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de travail)

Les présents : - Eric Moses – Valérie Monjaret - Hervé Baron – Aurélie Gastard-

Absents excusés : Stève Pouyadoux- Maureen Casaert-

Déclaration des élus CFDT suite à l'annonce de Mr Bourrigaud lors du comité d'entreprise du mois d'octobre 2016

Lors du comité d'entreprise du mois d'octobre 2016 la direction a annoncé sa décision de réduire les effectifs de 100 personnes sur les 4 prochaines années, pour les élus CFDT du CHSCT cette décision est incompréhensible.

La commission économique qui s'est tenue récemment a fait ressortir que les effectifs avaient déjà diminué sur les 3 dernières années.

Le CHSCT, avait lui aussi lors de son bilan présenté en juin 2016, fait remarquer que les conditions de travail se dégradent gravement et qu'elles étaient dues entre autres à l'augmentation du turn-over et l'embauche considérable de CDD.

Les délégués du personnel et les élus du CHSCT lors de leurs différentes visites en agence, ont été informés par les collaborateurs rencontrés des difficultés que ces derniers rencontraient dans leur travail quotidien.

En effet, avec cette décision, l'entreprise banque populaire ne prend pas en compte la charge de travail réelle et importante des conseillers (multiplication des temps forts, augmentation de l'activité du aux renégociations de prêt des clients et prospects, mise en place dans certains groupe d'opération coup de poing en plus, heures supplémentaires faites et non déclarées mais connues de l'employeur).

Les élus CFDT du CHSCT alertent la direction de l'entreprise sur les risques, liés à ces suppressions de postes, aux dégradations des conditions de travail qui aujourd'hui affectent la santé des collaborateurs et demandent à la direction d'amender son projet.

2. Point sur les accidents du travail et trajet

4 accidents de travail et 3 accidents de trajet

3. Incivilités et bilan 2016

98 incivilités déclarées en 2016 (+30% par rapport à 2015)

Les femmes sont les plus concernées avec 67 (soit + 76% par rapport a 2015)

Les personnels les plus concernés sont les chargés clientèles (36) et les chargés d'accueil (26)

Les deux groupes de rennes totalisent 34 incivilités vient ensuite le groupe 22 avec 16

Les clients particuliers sont largement majoritaires (88 incivilités) et sont faites en agence pour 48 et par téléphone pour 32

L'échelle d'intensité la plus fréquente est 7-8 pour 41 incivilités vient ensuite l'intensité 9-10

Les suites données sont pour 38 incivilités la clôture du compte et pour 36 la lettre de rappel de courtoisie

Le CHSCT rappelle qu'il faut absolument que tous les employés déclarent les incivilités même si pour le client c'est une première et surtout qu'il n'y a pas pour le client un sentiment d'impunité.

Pour le début 2017 nous sommes sur les mêmes bases que 2016 pour les déclarations. Il n'y a pas eu de récurrence suite à l'envoi des lettres de rappel des règles de courtoisie pour le début 2017.

4. Travaux en cours

Fin de travaux agence Cancale, Craon, Chateaubourg.

Suite à la fin des travaux et au rapprochement des 2 agences (Chateaubourg et Chateaugiron) le CHSCT missionne deux de ces membres pour visiter ces agences.

La banque va tester un système d'espace collaborative dans les agences de la Ferté-Macé et de Saint Grégoire, l'espace collaborative sera installé dans la salle réunion, nous insistons sur le changement des conditions de travail des collaborateurs (dimensionnement de l'espace, gêne téléphonique etc....)

Nous demandons qu'une formation soit prévue pour les collaborateurs lors de la mise en place de l'espace.

On nous confirme qu'à partir du premier juillet il sera interdit à la banque populaire d'ouvrir au public l'agence avec une personne seule, la personne seule ne pourra ouvrir l'agence au public ; elle recevra ses rdv par l'intermédiaire de la borne d'accueil ou pourra aller travailler dans une agence à proximité.

La création d'un vivier de jeunes recrues qui pourraient venir en appui en agence sera mis en test dans deux groupes : orne (2) et sarthe (3).

5. Compte-rendu des visites agences suite à des travaux

Sur le dernier semestre le CHSCT a visité les agences de Saint Malo centre et Le Mans centre,

Vous trouverez ci-dessous le compte rendu pour Saint Malo, celui du Mans sera fait en juin (délais trop courts pour finaliser) mais nous avons alerté la direction sur des problèmes urgents de fonctionnement de climatisation et de WIFI.

Extérieur :

Rien à signaler sur le bâtiment, hormis des mauvaises herbes qui poussent entre le trottoir et la façade.

ETAGE :

En arrivant à l'étage, il y a une protection provisoire qui ne recouvre pas toute la totalité de la surface. L'accès l'étage et le salon d'attente client ont été entièrement refaits, le pôle patrimoniale est en travaux. L'agence entreprise, située entre ces deux espaces, contraste avec les parties rénovées de couleurs blanches, il semblerait qu'il n'y ait pas de rénovation totale mais simplement des retouches de peintures jaunes.

Les travaux sont en cours au niveau de l'étage et il y a énormément de poussières dans les différents bureaux. L'amplitude actuelle de nettoyage ne suffit pas à rendre les bureaux propres. Il serait souhaitable d'augmenter la fréquence et la durée de passage du service de nettoyage pendant toute la durée des travaux (poussières restants sur les postes de travail, nettoyage insuffisant pour la surface de l'agence de Saint-Malo république, les 3 étages sont assurés par 2 personnes à raison d'1 heure chacune par jour).

Les conseillers nous ont fait part du manque de confidentialité entre les deux bureaux, isolation phonique insuffisante (une simple vitre de séparation)

Les murs sont abîmés, il est prévu une retouche sur les différentes ouvertures de cloisonnements Est-ce suffisant pour garantir un bon accueil client ?

REZ DE CHAUSSEE :

L'espace libre-service :

La luminosité de L'éclairage (lumières blanches) et les murs blancs sont facteurs d'éblouissement et de fatigue oculaire pour les collègues. Il nous a été demandé pouvoir régler l'intensité, le problème pourrait s'intensifier cet été, notamment dans les bureaux exposés au sud (à suivre).

La borne d'accueil cache la visibilité des deux bureaux des CCA, la tablette est basse et exigüe, elle permet difficilement de mettre à disposition de la clientèle les remises de chèques, les enveloppes ainsi que les pochettes de versements. C'est un peu fouillis. Le fléchage de REMISE DE CHEQUE est beaucoup trop haut pour la visibilité des clients. Ces constatations nous ont été confirmées par les collègues et un client utilisateur.

La présence obligatoire des conditions tarifaires PART PRO et PME est bien située mais il n'y a pas de flyers commerciaux à disposition de la clientèle.

. Nous constatons que les portes des meubles de l'accueil ne tiennent pas en position haute et gêne la prise des documents (chéquiers, cartes et remises de chèques ...) la manipulation impose de maintenir la porte d'une main en position haute pour y accéder.

Absence de chaise pour accueillir les personnes en mobilité réduite

Problème temporaire de connexion WIFI à certains endroits de l'agence

Bureaux des conseillers :

Les documents et les écrans sont visibles de l'extérieur, manque de confidentialité, les bandes sur les vitres ne permettent pas d'occulter la vue des passants sur le trottoir.

Constat général

Malgré les points d'attention mentionnés précédemment, l'impression générale de l'agence est jugée globalement agréable et accueillante par les collègues et clients.

10. Consultation sur le projet d'accord de méthode sur la qualité de vie au travail

Le CHSCT a validé l'accord de méthode sur la qualité vie au travail, la négociation a débuté par le thème du droit à la déconnexion et sera suivis par le thème horaire de travail et le télétravail.

11. Signature de la Charte des 15 engagements

Une présentation de la charte des 15 engagements est faite, cette charte a été signée par le comité de coordination et présentée aux managers le 28 mars.

Déclaration CFDT

Les élus CFDT du CHSCT regrettent qu'il ne s'agisse que d'une charte et espèrent que la négociation entamée au niveau de la BPO permettra de transformer ses 15 engagements en action concrète pour améliorer la vie quotidienne au travail des collaborateurs et de respecter l'équilibre des temps de vie. Une démultiplication à tous les niveaux hiérarchiques est souhaitable.

12. Présentation de l'accord Branche Handicap

Accord de Branche Banque Populaire en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap signé le 14 novembre 2016 avec la CFDT, la CFTC, FO, le SNB-CFE/CGC et l'UNSA, soit 88% de Représentativité syndicale. Accord conclu pour une **durée déterminée de 3 ans**, entrant en vigueur le 1er janvier 2017

Atteindre **4,7% de taux d'emploi global**.

Recruter **150 personnes minimum** (CDI, CDD > 6 mois, contrats d'alternance) **dont 30% de CDI**.

Atteindre **0,7% de taux d'emploi indirect**.

En mai 2017 la commission handicap issue de l'accord ci-dessous se réunira pour faire le point des avancées pour l'année 2016 au niveau de la BPO. Nous vous tiendrons informés lors du prochain compte rendu du CHSCT du mois juin

13. Retour sur l'enquête menée sur les téléphones portables

Déclaration élus CFDT CHSCT :

Tous les collaborateurs du réseau ont été équipés en smartphone en novembre 2016. L'entreprise n'a pas consulté au préalable le CHSCT comme l'obligent à le faire les articles L4612_9 et L4612_6 du code travail.

Une fois de plus les élus déplorent être mis devant le fait accompli, sur un sujet pouvant avoir de graves conséquences au niveau des conditions de travail.

Les élus demandent à l'entreprise de mettre en œuvre une formation, pour chaque collaborateur utilisateur, aux bons usages de cet outil de travail et des risques inhérents à son utilisation (QVT routier, psycho sociaux etc.....)

Suite aux interventions successives du CHSCT l'entreprise a réalisé une enquête sur l'utilisation des portables, le résultat de l'enquête (200 personnes interrogé) confirme les craintes exprimées par le CHSCT

52 % des personnes l'utilisent dans le cadre professionnel, ceux qui l'utilisent pour 50% quotidiennement et 32% hebdo

Commentaire des utilisateurs :

Pas d'utilité car peu de déplacement

Utilisation principale pour les emails

Vient en doublon avec le téléphone en agence

Crainte d'être submergé d'appels et sms

Utilisation des sms pour transmettre des docs

78% considèrent que l'outil n'améliore pas leur quotidien

L'entreprise va mettre en place un plan action le détail ci-dessous :

Communication & accompagnement au changement

- Communiquer sur les objectifs
- Donner les principes d'utilisation et les bonnes pratiques
- Former sur applications mobiles (HEFICAS de la « DIGITAL WEEK »)

Définir un mode opératoire pour assurer le droit à la déconnexion

- Appels téléphoniques,
- Mails,
- Sms,

Développer les applications métiers

- Intégration des numéros clients du portefeuille dans les contacts du mobile
- Aide au traitement des messages vocaux

Améliorer la couverture GSM des agences

- 44 agences ne captent pas le réseau SFR
- Déploiement de la solution « FEMTOCELL » en pilote (BRUZ) = FIC en cours

Conclusion :

Le résultat de cette enquête conforte l'action et les différentes remarques du CHSCT, à savoir :

La mise en œuvre de moyens supplémentaires de communication auprès des conseillers ne doit pas être réalisée sans une information et une formation préalables des personnes impactées

Nous resterons vigilants lors des visites en agence pour que les collaborateurs ne l'utilisent leur portable que pendant leurs heures de travail.

Actuellement les délégués syndicaux négocient dans le cadre de la qualité vie au travail un accord sur le droit à la déconnexion, l'utilisation du téléphone portable doit être encadré pour le respect de la qualité vie au travail

14. Premiers retours sur la réorganisation de la Direction Centrale de l'Exploitation

Tous les collaborateurs ont été reçus en janvier par la direction

2 postes de moniteurs non pourvus, 2 collaborateurs à repositionner : 1 CDCP dans le 35 et 1 moniteur PART dans le 61

La direction nous transmettra une cartographie précise en juin

15. Présentation synthétique de l'enquête Diapason

L'engagement des salariés restent très fort

Les résultats concernant la Charge de travail (-19%) et l'équilibre vie privé et prof se dégradent fortement (-21%)
La confiance en l'avenir se dégrade

Une présentation plus précise nous sera faite au CHSCT du mois de juin

16. Service courrier

Des travaux vont être entrepris pour agrandir le service
Les chariots pour les sacoches courrier vont être change pour une utilisation plus aisée

17. Point sur la filière Agriculture

18. Objectif Transformation

Faire Plus et Mieux dès maintenant en traitant plus de volumes, sous contrainte de ne pas accroître la charge de travail, conserver le niveau de qualité défini par la banque et avec une diminution de l'effectif (le nombre de départ en retraite sur 2017 et 2018 est encore significatif). Révision des process en recueillant l'avis des experts métiers, responsables des processus.

La Banque implique ses salariés pour améliorer ses performances.

Le CHSCT a demandé à avoir un retour régulier sur l'évolution du dossier et reste très vigilant quant à la finalité de ce projet

Nous demandons aux collègues d'être vigilant sur le déroulé de cette mission qui augure des transformations profondes de nos process (mutualisation, sous-traitance, travail à domicile, digitalisation, etc...)

19. Nouvelles agences rattachées depuis le dernier CHSCT

Ecommoy et château du loire

20. Arrêts maladie courte durée

La direction en mars 2016 nous a transmis des indicateurs d'absence.

Une dégradation prononcée de ces indicateurs pour le service alodis nous a interpellés, le CHSCT a missionné deux de ces membres pour intervenir auprès du service pour questionner les collaborateurs afin de connaître leur condition de travail

Les Elus CFDT