

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

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

Point sur les accidents du travail et trajet

6 accidents de travail 2 accidents de trajet

Incivilités et bilan 2016

Augmentation importante de 43 % sur le dernier semestre

Baisse de la récidive

Les motifs les plus fréquents : frais, situation de non-paiement et dénonciation

Les groupe Sarthe et orne sont les plus impactés, nous intervenons pour faire remarquer à la direction qu'il y a peut-être une corrélation avec le turnover au niveau des accueils (6 CDD sur la Sarthe actuellement)

Le dispositif des heures efficaces était nécessaire mais insuffisant Nous avons demandé à la direction de mettre en place pour les personnes les plus exposé une formation particulière

Travaux en cours

Rennes alma : travaux au mois de septembre d'une durée 4 semaine, répartition des collaborateurs dans les agences proches

Une Implantation est en cours à Plérin : acquisition d'une cellule, agence orientée profession libérale, pas de mur d'argent prévu

Déplacement de Bruz : acquisition d'une cellule neuve, création d'un espace collaborative en 2018.

Lannion : acquisition d'un pas de porte a côté de l'agence (cellule 100 m2 supplémentaire)

Présentation projet agence avec un espace collaboratif

L'agence sera divisée en deux parties : Un espace collaboratif dédié aux collaborateurs (1 pièce à vivre) et un espace dédié à la réception des clients (bureaux)

L'accueil se fera indifféremment par les personnes présentent dans l'espace collaboratif
Château gontier abandon du projet collaboratif (faute de place)

Deux agences « pilote » transformées sur ce modèle courant juillet à savoir la Ferté Macé et st Grégoire

Nous avons alerté la direction en mai 2017 lors que nous avons eu connaissance du projet par l'intermédiaire de nos délégués du personnel de l'orne voir mail ci-dessous.

Lors du dernier CHSCT, vous nous avez fait part de la création sur 3 agences TEST d'un espace collaboratif avec présentation de plans provisoires pour l'agence de la Ferté Macé. Lors de la réunion de DP qui a eu lieu dans l'Orne un plan quasi définitif leur a été présenté avec un démarrage des travaux début juin.

Lors du CHSCT de mars les élus ont été surpris par cet espace collaboratif qui représente 25 m² pour 5 postes de travail. Selon la recommandation de la norme AFNOR 35-102 l'espace de travail devrait être de 10m² par personnes.

A ce jour nous devons vous alerter sur les conditions de travail futures des salariés de cette agence. Pour les élus il n'est pas possible de travailler dans un espace collaboratif si petit et nous vous demandons d'ajourner le projet afin de ne pas mettre nos collègues en difficulté malgré leur bonne volonté à l'annonce du projet. Nous restons vigilants et nous souhaitons que les plans des 2 autres agences TEST à savoir St Grégoire et Château Gontier (abandon du projet !!!) nous soient présentés lors du CHSCT de juin.

Lors du CHSCT du mois Juin, et suite à la fourniture des plans par la direction Nous alertons de nouveau la direction sur le manque d'espace (5 m²) par collaborateur en dessous des préconisations de l'AFNOR (de 8 à 9 préconisé voir jusqu'à 15 m²), si l'espace est trop petit il pourrait avoir un effet inverse mis en avant par l'entreprise et pourrait créer des difficultés au niveau des conditions de travail et générer des conflits. Le CHSCT visitera ces agences au mois de septembre, octobre, pour évaluer et contrôler les nouvelles conditions réelles de travail des collaborateurs. L'entreprise nous présentera un bilan au bout 6 mois de fonctionnement.

Suite à la visite du CHSCT de la nouvelle agence Rennes parlement, nous avons eu un retour suite aux problèmes rencontrés et soulevés lors de notre passage.

Présentation management visuel

Il s'agit de mettre en place au niveau de chaque service et agence un tableau favorisant d'abord la direction une animation plus dynamique, des échanges plus soutenus, plus de réactivité, des collaborateurs plus acteurs, donc investis et impliqués et une meilleure vision de l'attendu.

Nous attirons l'attention de la direction sur l'utilisation de ce nouveau mode d'animation, afin qu'il n'y ait pas de stigmatisation de collaborateurs par exemple sur la non atteinte des objectifs individuels, par exemple etc.... lors de ces réunions.

Ce nouveau système, rentre dans la charte d'animation hebdomadaire.

Si vous constatez des dérives lors de ses réunions, n'hésitez pas à informer vos délégués de personnel et /ou les membres du CHSCT

Avis bilan CHSCT

Les élus du CHSCT constatent un Turn-over élevé de 48.34 % et augmente par rapport à l'année précédente (soit 43,64%). Le nombre important des CDD et l'augmentation du turn-over impactent les conditions de travail, ils conduisent les salariés les plus expérimentés à être en soutien de leurs collègues débutants de plus en plus souvent, ce qui constitue une charge de travail supplémentaire.

Le nombre des accidents de travail a augmenté pendant l'année 2016 du essentiellement à l'augmentation des accidents de circulation. Le CHSCT demande qu'une formation spécifique soit mise en place pour les grands rouleurs. (Moniteurs, coach, chef d'agence multi-site etc.....).

Les agressions verbales ou incivilités ont augmenté de 31%, il est prévu pour l'année 2017 une formation type heure heficas. Toutefois vu l'augmentation importante sur les 3 dernières années, nous pensons que l'entreprise doit mettre en place une formation plus appropriée pour les collaborateurs qui sont de plus en plus impactés par ses agressions.

Avis papripact

Les élus du CHSCT notent que les différents sujets traités pendant l'année 2016 pour améliorer les conditions de travail et prévenir les risques professionnels sont bien repris dans le PAPRI Pact. Cette volonté de l'entreprise permettra, nous l'espérons, d'aller vers une amélioration des conditions de travail.

Tablette en mobilité

La direction nous présente en séance l'évolution du fonctionnement de la tablette. En effet lors de sa mise en place, elle se connectait seulement au wifi de l'agence, dorénavant elle pourra se connecter aux wifi d'une façon générale, vous pourrez consulter la messagerie, votre agenda, les APPS métiers (entretien conseil), l'intranet etc... chez le client et à l'extérieur de l'agence

Cette évolution n'est pas sans danger sur les conditions de travail des collaborateurs qui seront toujours de plus en plus connectés (voir mise en place téléphone portable). En effet certains collaborateurs pourront travailler en dehors de leurs horaires avec ces nouveaux moyens.

Nous avons demandé à la direction comme pour le téléphone portable d'informer et de former les collaborateurs sur la non utilisation (sauf exception) en dehors des heures de travail.

Agences rattachées

Suite au développement rapide des regroupements d'agence dans différents groupes et à nos différentes visites faites par le CHSCT, nous sommes intervenus auprès de la direction pour qu'il nous soit présenté un modèle de fonctionnement.

Nous avons remarqué lors de ses visites que chaque responsable de multi site faisait un peu comme il pouvait, idem pour les salariés.

La direction nous a présenté le dispositif avec des règles de fonctionnement, les horaires, le calibrage des portefeuilles du DA, les indemnités de déplacement pour les collègues etc.....

En même temps, la direction nous a présenté le dispositif de fermeture d'agence Mono collaborateur, en effet depuis le 1 juillet pour des raisons de sécurité évidentes, aucune agence Banque Populaire de l'Ouest ne peut ouvrir avec 1 seul collaborateur présent, une présentation doit être faite à tous les collaborateurs.

Dispositif agence relais le bilan

Le dispositif a été créé en septembre 2016 pour pallier les absences (maternité et congé de maladie) des conseillers en agence, 13 portefeuilles ont été pris en charge depuis septembre 2016, une agence spécifique (1 directrice et 3 conseillers) a été créée, le dispositif est bien perçu par les agences, il y a cependant des points améliorés :

Renforcer le dispositif RH (portefeuilles en déshérence, mise en place du dispositif dès le début de l'absence)

Amélioration communication et information client

Nous faisons remarquer que suite à nos visites d'agence, la mise en place du dispositif ne fait pas tout, il y a encore beaucoup de clients qui préfèrent le contact en présentiel et avoir un conseiller attitré.

Commission handicap

Les Faits marquants 2016

Réussites

- Recrutement de 14 collaborateurs en 2016 dont 9 en CDD de moins de 6 mois (ne comptant pas dans l'accord), 5 alternants.
- Accueil d'un stagiaire.
- Amélioration de notre taux d'emploi : 5,69% avec notamment un taux d'emploi indirect à 1,81%

Difficultés

- Forums de l'emploi : très peu de candidats d'où la nécessité de faire appel au cabinet spécialisé

L'entreprise a beaucoup de mal à recruter des collaborateurs en situation de handicap (niveau bac +2 à +3) pour se faire elle maintient pour 2017 la classe d'alternant pour recruter à des niveaux plus bas (bac) et les faire monter en compétence

Compte rendu de la Visite du CHSCT de l'agence Le Mans centre du 17 mars 2017

Points positifs

Agence agréable et lumineuse

Bureau du DA et des conseillers professionnels de bonnes dimensions

Points négatifs

Tablettes remises chèques trop petites et trop basses (les deux)

Manque de poubelles à l'accueil

Réglage impossible des radiateurs a l'accueil sans monter sur une chaise.

Il manque une climatisation dans le bureau sur la gauche derrière l'accueil.

Problème de climatisation lors de notre passage (remonté aux moyens généraux et demande d'interventions faites)

Problème de chauffage (insuffisant en période d'hiver) dans 1 bureau d'1 conseiller pro (au fond sur la droite)

Défaut au niveau du Wifi : impossibilité d'utiliser la tablette à certains moments de la journée

Les bureaux des conseillers particuliers sont exigus, la table de travail est trop petite, il manque un ou deux tiroirs pour des rangements

Actuellement une personne absente et une autre partie et non remplacée au guichet : il y a un

mécontentement de la clientèle car agence difficilement joignable par téléphone et une attente au guichet (fréquentation importante)

Dépassement horaire pour certains conseillers, ces heures supplémentaires sont non déclarées et donc non payées (dispositif de paiement non connu), elles sont faites suite à plusieurs facteurs : maternité, suppression de poste, départ retraite

L'utilisation des smart phones par les conseillers est très disparate : certains l'utilisent en dehors des heures de travail (problème de déconnexion), d'autres ne l'utilisent pas et n'en voient pas l'utilité comme outil au quotidien.

Le congé de maternité n'a pas été remplacé, suite à son absence, son portefeuille a été géré par plusieurs personnes et certaines demandes n'ont pas été traitées à temps, par conséquence, sur cette période il y a eu un problème d'attrition.

Temps de réunion (briefing heure efficace entretien hebdo) jugé répétitif et n'apportant pas de plus-value, pour certains cela correspond seulement a un relevé de compteur (objectif CRD) , discours négatif et très peu d'écoute pour d'autre.

Les élus CFDT CHCST