

## Délibération des membres du CHSCT réseau sur le PAPRI Pact 2015

Les membres du CHSCT Réseau sont consultés ce jour sur le Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels des Conditions de Travail à la Caisse d'Épargne Ile de France pour l'année 2015.

Ils rappellent que cette présentation s'inscrit dans le cadre de l'article L 4612-16 du Code du travail. Le programme doit fixer la liste détaillée des mesures devant être prises au cours de l'année à venir, ainsi que, pour chaque mesure, ses conditions d'exécution et l'estimation de son coût.

Depuis plusieurs années, les élus du CHSCT Réseau alertent la Direction sur les différents manquements en termes de prévention en santé et sécurité au travail.

En effet, pour les élus du CHSCT Réseau, la démarche de prévention repose sur une évaluation des risques professionnels. Celle-ci consiste à identifier les risques auxquels sont soumis les salariés de la CEIDF, en vue de mettre en place des actions de prévention pertinentes couvrant les dimensions techniques, humaines et organisationnelles. Il s'agit d'une démarche structurée dont les résultats sont formalisés dans un "document unique".

Si, comme le prétend la Direction dans le PAPRI Pact 2015, le DUER (Document d'évaluation des risques) a fait l'objet d'une refonte en 2013 et a été enrichi en 2014, force est de constater qu'il n'est toujours pas adapté et conforme.

S'il fallait s'en convaincre, il suffit de reprendre quelques propos tenus par Didier CARTON, Contrôleur de sécurité à la CRAMIF (Caisse régionale d'assurance maladie de l'île de France) sur le sujet dans un courrier adressé à Mr Didier PATAULT (Président du Directoire de la CEIDF) le 25 juin 2015.

*« En synthèse, si le document présenté permet, moyennant quelques aménagements, de situer et mesurer l'évolution du ressenti des salariés, vous ne sauriez le considérer comme le résultat d'une évaluation des risques professionnels.*

*Il n'est pas le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels voulu par le législateur.*

*Il ne vous permet donc pas de mettre en place un programme de prévention adapté aux problématiques des salariés... »*

**Compte tenu de ces éléments, estimant, qu'une nouvelle fois, la Direction ne répond pas à ses obligations, notamment celle qui doit le conduire à prendre toutes les mesures nécessaires pour**

assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs (art. L.4121-1 du Code du travail) les membres du CHSCT Réseau émettent un avis défavorable.

Conformément à l'article L. 4612-17 du Code du travail, les membres du CHSCT réseau demandent l'adoption des mesures supplémentaires suivantes :

### SECURITE

- Externalisation de la gestion des fonds dans toutes les agences (ORSEU);
- Poursuite du déploiement des agences NCA ;
- La présence de deux GAB dont un GAB interne équipé d'un dépôt commerçant, dans chaque agence de manière à assurer un maximum la sécurité du personnel en évitant sa sortie des locaux lors d'une démonstration ou l'accompagnement de la clientèle ;
- Afin de dissuader des attaques à la voiture bélier, installation de plots devant tous les automates. La priorité doit être donnée aux agences ayant déjà subi des attaques ;
- Afin de diminuer les risques potentiels sur le personnel et les clients, liés à l'utilisation d'un DVS, coffre, tirelire, remplacer ce type de matériel par des automates ne nécessitant pas l'intervention du personnel, en priorité dans les agences ayant subi une agression ;
- Installation dans tous les bureaux d'un BHU et d'un système informatique interne à l'agence permettant d'alerter les autres collègues dans l'agence en cas d'agression ou d'incivilités ;
- Installation d'un écran de dissuasion dans toutes les agences qui en sont dépourvus (notamment dans le département 78) ;
- Installation dans tous les locaux « isolés » (ex. caves) d'un bouton d'alarme,
- Fermeture de l'agence après toute agression physique ou verbal, comme indiqué dans les statuts du personnel des Caisses d'Epargne Ecureuil (art. 81-3) ;
- En cas d'agression, prise en charge par la Direction des 2 jours de repos, comme indiqué dans les statuts du personnel des Caisses d'Epargne Ecureuil (art. 81-3) ;
- Si panne du dispositif de sécurité, fermeture de l'agence jusqu'à l'arrivée d'un ADS ;
- Double accueil pourvu en personnel pour les agences exposées aux agressions « récidivantes » ;

- Formation obligatoire à l'utilisation de la caisse-automatique recyclante (CAR) pour tous les salariés amenés à utiliser une CAR ;
- Indiquer par autocollant et numéro pré enregistré, le numéro de la sécurité sur le téléphone dédié et s'assurer que le personnel extérieur (ex : ménage, SVP ) connaisse ce numéro ;
- Mise en place d'une signalétique ou information rappelant les poursuites pénales auxquelles s'exposent les auteurs d'agressions et d'incivilités,
- Toute agression verbale et/ou physique doit être systématiquement déclarée par la victime et/ ou les témoins. La hiérarchie accompagne systématiquement la victime qui a subi des menaces sur sa personne et/ou sur sa famille, afin d'effectuer le dépôt de plainte. Toute déclaration d'agression ou d'incivilité doit faire l'objet d'un retour dans les meilleurs délais auprès de la victime quant aux mesures entreprises.
- Un comité d'agence traitant du point précédent sera organisé afin de sensibiliser l'ensemble du personnel sur l'importance de cette procédure.
- Sécurisation six faces des locaux ETS ;
- Mise en place d'un système empêchant le personnel d'arriver trop t^to ou de partir trop tard pour des raisons évidentes de sécurité et ce par tout moyen dissuasif (ex : arrêt de l'informatique, extinction de l'éclairage)
- Ouverture des agences ancien concept si et seulement si un salarié sachant ouvrir les coffres est présent ;
- Mise en place d'un plan d'accompagnement conformément aux préconisations du cabinet ORSEU concernant les agences ancien concept ;
- Pour chaque agence :
  - o Les contraintes identifiées et la date envisagée pour un passage NCA
  - o La formation des salariés à la sécurité, et plus particulièrement aux spécificités de son agence
  - o L'intégration des tâches relatives à la gestion de fonds dans la charge de travail des salariés qui en sont responsables
  - o L'étude des évolutions intermédiaires possibles
  - o Le rafraîchissement des locaux concernés et leur adaptation si nécessaire
  - o Un suivi de la sécurité, et un renforcement si nécessaire

- Sécurisation des espaces privés dédiés au stationnement des véhicules du personnel par une vidéo surveillance, la mise en place de clôtures, un éclairage efficace ;
- L'implication du service juridique pour toute demande d'assistance pour la procédure de rupture de la relation commerciale, dans le cadre de la procédure de déclaration d'agression/incivilité ;
- Ne pas faire apparaître le nom d'un salarié en contact avec la clientèle lors de l'envoi de courrier de clôture ou juridique afin d'éviter des représailles ;
- La direction communique au CHSCT l'ensemble des lieux de travail potentiels, leurs adresses et la manière d'y accéder (notamment anciens locaux de directions de groupe toujours utilisés, appartements, etc.)
- Consultation et participation des membres du CHSCT aux programmes de formation liés à la sécurité et possibilité d'assister à ces dites formations.

## **SANTE**

- La présence de 3 médecins au service santé au travail (SST) avec l'embauche de deux médecins supplémentaires et à plein temps et de deux infirmières diplômées d'Etat,
- La formation d'une personne par unité de travail aux premiers secours dispensée par le SST. A défaut, les membres du CHSCT demandent que le recours à des organismes extérieurs soit envisagé en soutien. Ces formations devront se dérouler pendant le temps de travail, et les bénéficiaires devront être « recyclés » de manière constante dans les intervalles de temps prévus ;
- Rapprochement domicile/travail sans conditions restrictives ;
- Procéder à l'évacuation immédiate des locaux de travail dont la température dépasse 30 degrés et en cas de défaillance des systèmes de renouvellement d'air ainsi que si la température est inférieure à 15 degrés ;
- Améliorer le plan canicule notamment en modifiant la procédure comme suit : « En cas de problème de climatiseur dans une unité de travail rendant la température interne des locaux supérieur à 30°C, l'unité de travail sera fermée jusqu'au rétablissement d'une température inférieure » ;

- Etablissement d'un plan grand froid lié aux alertes de Météo France. La communication de son déclenchement se fera via intranet à l'ensemble des salariés (possibilité d'intégrer une agence de proximité, sortie anticipée, etc.);
- Elaboration d'un questionnaire sur les troubles musculo squelettiques (TMS)
- Prévoir les campagnes de prévention du département Santé au Travail ainsi que les dons du sang dans d'autres sites qu'au siège notamment par l'envoi d'unités mobile de prélèvement.
- Dans le cadre des missions des membres du CHSCT, les visites d'agences ont permis de détecter un grand nombre de salariés en situation de dépendance à diverses substances telles que l'alcool, les psychotropes, le tabac, etc. Les membres du CHSCT souhaitent que cette question de santé soit prise en compte par la Direction, notamment par la création d'un groupe de travail et de prévention sur alcool, les drogues et les substances psychotropes. Groupe interne à l'entreprise, composé d'un représentant de l'employeur, de 5 membres du CHSCT, du médecin du travail et d'une infirmière.

### **LUTTE CONTRE LES RPS**

- Aucune remontée individuelle, manuelle ou informatique, de résultats des salariés ne doit exister (tableaux sauvages, paperboard, etc.),
- Propositions relatives aux relations de travail et aux comportements : supprimer les benchmarks cachés en évitant de focaliser une comparaison systématique et constante des uns et des autres (CATEIS) ;
- Evaluation de la charge de travail par un ergonome indépendant agréé par le ministère du travail ;
- Proposition relative à l'activité du travail : ne pas mettre les salariés en concurrence forcée par des outils discriminants sur l'activité, classement agences et activité, PIQ, EIA. Supprimer les injonctions contradictoires de politique de chiffre en donnant les moyens. Définir qui fait quoi, comment et avec quels moyens surtout pour les DA et DAA. Favoriser une communication structurante de l'activité commerciale(CATEIS),

- Mettre en œuvre une stratégie de reconnaissance et de rétribution juste et équitable et concrète pour tous, à la fois des collègues, de la hiérarchie, mais aussi de l'entreprise(CATEIS);
- Mise en place d'actions de prévention collective des situations de violences internes au travail : pré-diagnostic via le recueil d'indicateurs existants, mise en place d'un groupe projet afin d'établir un diagnostic approfondi en recherchant les facteurs de risque dans l'entreprise et l'élaboration d'un plan d'actions et le suivi des actions.
- Nous avons ensuite plusieurs préconisations liées aux Propositions relatives à l'organisation du travail : mettre les effectifs suffisants en veillant aux compétences acquises et à la présence réelle. Ne pas mettre en place des objectifs inatteignables, compte tenu des contextes particuliers de chaque agence (CATEIS).
- Que le document unique soit présenté aux salariés du réseau par le biais d'un comité d'agence dès qu'il sera conforme à la réglementation (article R. 4121-1 du Code du travail)(ORSEU).

### **CONDITIONS DE TRAVAIL**

- Mettre en place une évaluation du travail avec des critères justes et équitables partagée par les salariés et l'encadrement de proximité(CATEIS) ;
- Paramétrage du système informatique en conformité avec le schéma délégataire et toute forme de délégation visant à sécuriser les opérations et les salariés chargés de les exécuter(ORSEU).
- La mise en place d'une procédure concernant les mutations. Un entretien préalable à toute mutation non sollicitée par le salarié doit être effectué en lien avec la DRH un mois à minima avant le changement de poste. Un support d'entretien doit formaliser entre autre : l'avis du salarié, l'historique des mutations, etc.
- Formations présentielle des collègues en matière de crédit et de fiscalité. Les formations e-learning n'étant qu'un moyen de rafraichissement des connaissances.
- Détermination d'un effectif minimum pour l'ouverture des agences, décliné agence par agence, en indiquant la classification minimum requise pour les salariés présents ;
- Mise en place d'équipes « volantes » commerciales allant du métier de conseiller commercial jusqu'au directeur d'agence (ORSEU) ;

- Conciliation de l'activité commerciale et d'accueil des conseillers commerciaux. Planifier l'activité du conseiller commercial pour lui assurer des plages commerciales dédiées, et ce quel que soit le nombre de conseillers commerciaux en agence(ORSEU) ;
- Effectif complet pour l'ouverture des agences ancien concept (ACA) ;
- Adaptation mensuelle des objectifs en fonction des effectifs réels et des situations exceptionnelles ( ex : fermeture estivale) ;
- Accompagner et former les conseillers commerciaux dans le cadre du phoning, de la préparation de rendez-vous et la conduite d'entretien. Pour ce faire, leur accorder un temps planifié dans leurs agendas (ORSEU) ;
- Dans les nouveaux modes de communication et temps de travail, intégrer un temps de traitement des mails et du téléphone aux différents référentiels métiers(ORSEU).
- Adapter ce temps de traitement proportionnellement à l'évolution du nombre de demandes à traiter. Faire un bilan tous les six mois avec les représentants du personnel. Assurer une nouvelle phase de formation liée à la charte de la bonne utilisation des e-mails, tout en préservant l'autonomie individuelle dans sa gestion(ORSEU).
- Donner davantage de latitude décisionnelle aux directeurs d'agence en leur donnant les moyens d'exercer leurs fonctions, réguler la charge de travail des équipes, pouvoir être présent autant que nécessaire pour l'accompagnement. Renforcer concrètement les mesures proposées dans le plan RPS 2012(CATEIS) ;
- Rotation du personnel au poste accueil ;
- Mise en place d'actions visant à aménager l'organisation et le contenu du travail des séniors et adopter les postes de travail en lien avec l' ARACT ;
- L'utilisation du mobile banque ne doit être qu'exceptionnelle et justifiée. Dans tous les cas, le personnel y séjournant doit être indemnisé financièrement et bénéficier d'horaires aménagés de manière à compenser la dégradation temporaire de ces conditions de travail ;
- Blocage des téléphones mobiles hors temps de travail ;
- Pour le ménage : mise en place d'un outil de suivi de la prestation ménage par entité. Remontée, tous les deux mois avec accès aux membres du CHSCT.

## **HANDICAP**

- Intensifier la formation des hiérarchies sur l'accueil et l'intégration des handicapés ;
- Rappel : Consultation des membres du CHSCT sur l'embauche ou le maintien dans l'emploi de travailleurs en situation de handicap (Art L4612-11 du code du travail);
- Installation d'une synthèse vocale sur les GAB ;

## **MEMBRES CHSCT**

- Une formation post-agression pour les membres et RS au CHSCT réseau afin de venir en aide aux salariés ayant subi une agression(ORSEU).
- Formation des membres du CHSCT au secourisme au travail
- Association des membres au CHSCT dans le choix des organismes retenus pour les formations externes de sauveteur secouriste du travail.
- Les membres CHSCT doivent bénéficier d'une formation à l'alcoologie et aux drogues afin de pouvoir apprendre et cerner les impacts, les conséquences, la réglementation, et la méthodologie d'intervention.
- Participation du secrétaire du CHSCT, ou tout autre membre désigné par l'instance, au Comité Interne de Sécurité

Délibération votée à l'unanimité