

Délibération des membres du CHSCT réseau sur le Rapport annuel faisant le bilan général de la santé, de la sécurité et des conditions de travail et des actions à menées en 2014

Les membres du CHSCT Réseau sont consultés ce jour sur le Rapport annuel faisant le bilan général de la santé, de la sécurité et des conditions de travail et des actions à menées en 2014 à la Caisse d'Épargne Ile de France.

Si cette présentation s'inscrit dans le cadre de l'article L 4612-16 du Code du travail, les élus du CHSCT Réseau rappellent qu'elle doit aussi s'inscrire dans le cadre de l'article L 4612-17.

En effet, lorsque certaines des mesures prévues par l'employeur ou demandées par le CHSCT n'ont pas été prises au cours de l'année concernée par le programme, l'employeur énonce les motifs de cette inexécution, en annexe du rapport annuel

Or les élus CHSCT Réseau observent qu'ils ne disposent pas d'éléments concernant notamment :

MESURES PREVUES PAR L'EMPLOYEUR

1/ Prévention des risques psychosociaux

- Les impacts des actions de préventions prévues dans le plan d'action pour la prévention du stress et des risques psychosociaux, mis en place en 2012.
- Les effets de l'informatisation du processus de déclaration sur le nombre des incivilités en constante progression.
- Le remplacement de l'IPRP
- L'irrespect de l'agrément qui prévoit 2 médecins du travail
- L'activité de l'équipe pluridisciplinaire

2/ Principales actions prévues en matière d'amélioration des conditions de travail

- Mesures qui découlent de l'étude engagée en 2013 concernant l'analyse de l'activité en agences,
- Le programme « attractivité » qui prévoyait « une trentaine d'agences », sans préciser lesquelles, rendant impossible la mesure,
- Idem pour la liste des agences concernées par la mise en accessibilité PMR de 47 salles fortes prévues pour 2014,

3/ Travaux liés à la sécurité

- Les raisons de l'abandon du projet d'externalisation de la gestion des fonds pour la trentaine d'agences encore non NCA. Mesure envisagée par la Direction en 2013 et non reprise dans le programme 2014.
- La mise en place en 2014 de Caisse Automatique Recyclante (non prévue dans le programme 2014)
- L'installation de stores dans les agences ACA afin d'empêcher la vue extérieure lors de manipulations de fonds.
- En matière de prévention, un chantier de mise à jour du livret de sécurité a été engagé. Le rapport annuel ne fait état ni des travaux, ni des résultats.

4/ Travaux liés à l'informatique et l'évolution des technologies

- La partie bilan n'est pas renseignée

MESURES SUPPLEMENTAIRES ADOPTEES PAR LE CHSCT

SECURITE

- Externalisation de la gestion des fonds dans toutes les agences (ORSEU);
- Poursuite du déploiement des agences NCA ;
- 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 subies une agression,
- Installation dans tous les bureaux d'un bouton alarme 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 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) ;

- 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 ;
- 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
- 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 ;

- 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.
- Sur les risques d'addiction :

Dans le monde du travail, l'alcoolisation de certains salariés doit être une préoccupation pour l'employeur et pour la collectivité de travail car l'alcoolisme constitue un facteur aggravant du risque professionnel (facteur démultiplicateur des accidents du travail dont 10 à 20 % sont liés à l'alcool). D'autres substances psychoactives (drogues diverses et, notamment le cannabis, certains médicaments) peuvent entraîner des troubles du comportement avec des conséquences sur la vigilance, la sécurité et la qualité du travail. L'augmentation et la banalisation de ces produits dans notre société en font une question que les membres du CHSCT souhaitent voir pris en compte par la direction notamment par la création d'un groupe de pilotage composé de membres de la Direction, de la médecine du travail et de membres du CHSCT dont le rôle sera de fixer les principes d'intervention et les objectifs, adapter la méthode à l'entreprise, proposer et décider les actions à mener et fixer un calendrier de mise en œuvre.

En découlera un projet qui sera présenté pour avis aux membres du CHSCT. Cet avis intégrera la création d'un groupe de prévention alcool, drogues et substances psychotropes, 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 ergonomiste 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 (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).
- 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) ;
- 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 ;
- 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

Ces mesures ont été adoptées à l'unanimité des membres présents (8 Pour) le 25 avril 2014

De plus, les élus du CHSCT Réseau constatent que l'évènement important de l'année 2014 est la réorganisation de la BDD (effective au 1^{er} octobre 2014) et que celle-ci est considérée par la Direction comme une amélioration des conditions de travail. Force est de constater que cette vision est fautive, tant cette modification de l'organisation du travail est diversement ressentie par les salariés.

La Direction ne peut pas réfuter les nombreux cas de décrochage professionnels autant des cadres que des conseillers en agence. La réorganisation de la BDD a eu pour conséquence une pression commerciale accrue. La politique d'engagement managérial n'est pas appliquée puisque la surcharge de travail empêche une grande partie des managers à se consacrer à l'accompagnement de leur équipe. La charte de management est vécue comme une injonction paradoxale, compte tenu du manque de moyens pour réaliser l'ensemble du travail demandé aux agences.

En conséquence, les membres du CHSCT Réseau émettent un avis défavorable.

8 votants

Cette délibération est approuvée à l'unanimité des présents.