

Communication des élus du CHSCT

Vos élus :

- Dominique Auneau-Guilbert
- Antoine Cartenet
- Charles Delangle
- Philippe Duboc
- Suzy Kempynck-Petit
- Monique Liot
- Hervé Morelle
- Jacky Roger
-secrétaire-
- Didier Yon

Sommaire :

- Erratum
- Les élus
- Sanitaires
- Vidéosurveillance
- CDH
- Appels Sortants Agences ASA
- Suivi du temps de travail
- Espace détente
- Métier à risques
- Poste accueil Acajou-conseil
- Stupéfaction



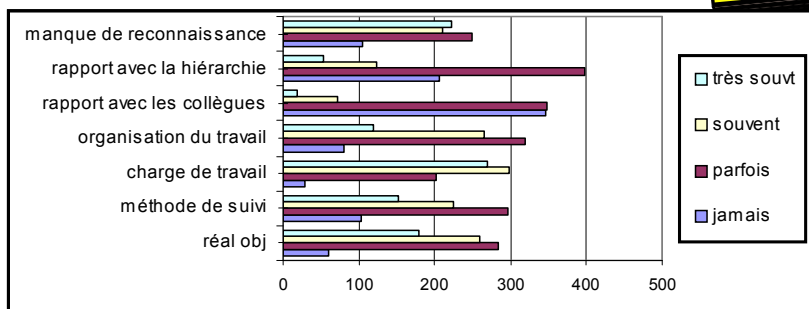
Erratum

Sur le document diffusé récemment et restituant les résultats de l'étude du CHSCT, des lignes ont disparu au moment de la prise en compte des polices de caractères pour l'impression du document. Nous vous prions de nous en excuser. Merci de votre compréhension.

Etude sur
sur les
conditions
de
travail

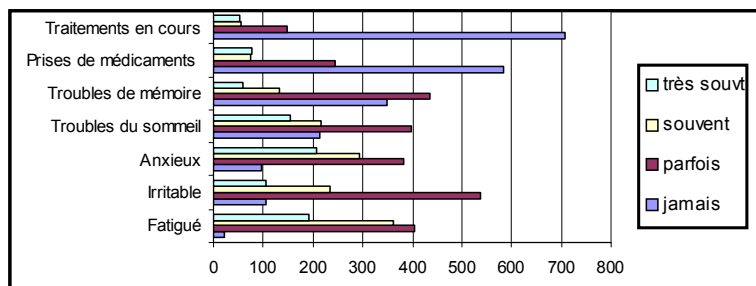
Causes des difficultés dans le travail :

Page 3



Questions d'ordre médical :

Page 4



Nous sommes dorénavant face à une direction qui fait abstraction de la loi du 23 décembre 1982, loi qui a transformé les CHS en CHSCT, refusant de voir les élus traiter des conditions de travail et souhaitant les voir intervenir uniquement sur des problèmes de sécurité.

Nous vous donnons ci-après quelques exemples de sa démarche.

Sanitaires :

Lors de la dernière réunion du 13 mai, nous avons vécu au CHSCT un **grand moment de bonheur** que nous devons absolument partager avec vous !

Comme le témoigne l'image ci-contre, les toilettes du siège d'Evreux ont besoin d'être rénovées. Depuis 3 ans, la direction demande des devis et vient enfin de trancher. Pour boucler le budget et garder ses ...fonds propres, toutes ne seront pas rénovées ! 2 ou 3 locaux seront fermés dont un près d'une nouvelle salle de formation.

L'économie est de l'ordre de ... 2 à 3.000 € tout de même !

☛ **Le comble** : en spécifiant que l'entreprise pouvait en condamner plus, le président du CHSCT, par ailleurs directeur des Ressources Humaines, a demandé au secrétaire d'annexer au procès-verbal : « ...les normes d'usages en la matière et la mise en évidence que l'entreprise mettait à disposition plus de moyens que ceux requis par la loi... ».

Bientôt sans doute, quand vous recevrez vos tickets-restaurants, vous aurez également une enveloppe avec vos feuilles de papiers... toilette pour le mois à venir, distribuées en fonction de votre temps théorique de présence. Reste à créer un groupe de travail pour répartir le nombre de feuilles pour les femmes et pour les hommes..., à moins que l'on applique la ...parité. A suivre !

Nous sentons que nous allons vivre de plus en plus une époque formidable !!!

Vidéosurveillance

Si le déploiement de tels dispositifs sur un lieu de travail répond généralement à un objectif sécuritaire (contrôle des accès aux locaux, surveillance de zones de travail à risques), **il ne peut avoir pour objectif** la mise sous surveillance spécifique d'un employé déterminé ou d'un groupe particulier d'employés.

Nous rappelons à certains responsables peu scrupuleux l'interdiction d'utiliser ce dispositif comme moyen de flicage.

CDH :

CDH ou Conseiller à Dominante habitat, toujours rien d'officiel sur ce nouveau métier.

Ce dernier reste une inconnue pour le CHSCT, à qui rien n'a été communiqué sur le sujet.

ASA : Appels sortants agences

Après 2 réunions consécutives, du fait d'un dossier mal ficelé, nous n'avons pas pu donner notre avis sur ce sujet, la direction ne voulant nous consulter que sur le seul usage du casque. Elle occulte le débat sur cette nouvelle pratique et refuse de répondre concrètement à nos questions qui rejoignent vos propres préoccupations.

A titre d'exemple, sur Yvetôt qui fut le groupe test, peu de personnes ont réellement suivi la formation, tant parmi les managers que parmi les assistants ou conseillers.

Par ailleurs cet outil fut présenté au départ comme un instrument de courtoisie (contacts). A l'arrivée, nous obtenons des statistiques de ventes de produits et de RDV prospects et de nouveaux objectifs « maquillés ». Le temps de préparation est largement sous éva-

lué : en réalité il semble que pour une heure d'appel il faille au minimum une heure de préparation. Sur quel temps commercial ou administratif, cela est-il pris ? Concernant les statistiques sur les appels, durées et heures d'appels, nous attendons toujours les réponses précises à nos questions.

☛ En principe, « **quand on a rien à cacher, on joue la transparence !** » **Cherchez l'erreur...**

Soyez vigilants sur les horaires et les objectifs fixés et aussi rassurés car nous ferons des enquêtes dans le cadre du CHSCT.

Scoop de dernière heure :

Nous apprenons que, contrairement à ce qui nous avait été annoncé, des assistants bancaires sont « contraints et forcés » et qui plus est sans aucune

formation de collaborer à cette nouvelle technologie de pointe...



Une fois de plus la direction par son double langage trompe le CHSCT et par extension les salariés !

Vous trouverez ci-contre, page de droite, le courrier adressé au directeur général et à l'inspecteur du travail, au sujet des appels sortants afin qu'un dossier complet soit présenté en réunion.

A ce jour, le directeur général n'a toujours pas daigné nous répondre et le sujet n'a pas été retenu pour la réunion trimestrielle de juin.

Suivi du temps de travail



Le nouvel outil choisi par la direction apportera régulièrement son lots de nouvelles remarques vu l'utilisation qu'elle veut en faire.

Aujourd'hui 4 réflexions :

- nous craignons une surcharge de travail administratif pour les responsables hiérarchiques
- nous sommes certains d'une dégradation à terme des relations entre ces derniers et leurs collaborateurs.
- nous constatons des divergences importantes d'utilisation d'une unité à une autre, du fait du double langage habituel de la direction, qui écrit à tous d'une façon

et communique auprès des responsables d'une autre façon.

- nous ne connaissons toujours pas la définition exacte (et écrite) des pauses qu'entend imposer la direction aux salariés

et 2 conseils :

- ne travaillez jamais en dehors des périodes badgées !
- tant que la direction ne sera pas plus claire sur les pauses, nous vous recommandons de ne pas débadger car dès votre entrée dans l'entreprise, vous êtes au travail puisqu'à disposition de l'employeur !.

Espace détente à Evreux

En avril, nous vous avons fait part de la suppression d'un espace détente à Evreux.

La direction devait voir le problème.

Nous attendons toujours la restauration de cet espace.

Nous sommes subjugués par une telle réactivité.



- C'est quoi cette attitude ? Vous êtes là pour travailler !

- C'est la « pause-attitude » mon p'tit bonhomme ! J'ai dé-badgé, donc en ce moment, vous n'êtes pas mon chef ! Repasse après ma ...franchise !

Objet : Appels sortants

Evreux, le 25 mai 2005

Monsieur le Directeur-général,

Lors des deux dernières réunions du CHSCT de la CRCAM Normandie-Seine des 28 avril et 13 mai 2005, nous avons été consultés pour donner notre avis, *« sur les modalités d'utilisation et caractéristiques techniques des casques mains libres fournis dans le cadre des appels sortants agence »*.

Lors de la première séance, nous avons refusé de nous prononcer sur cette présentation réductrice et demandé d'avoir des éléments complémentaires afin de nous prononcer lors de la réunion suivante sur l'intégralité du dossier ASA (Appels sortants Agences). Nous n'avons pas obtenu l'ensemble des éléments promis, notamment les statistiques téléphoniques détaillées (durée des appels, plages d'horaires,...) ou encore les temps de préparation nécessaires. Considérant que la direction de l'entreprise réduit notre avis à un seul aspect ergonomique excluant toute prise en compte de modifications importantes des conditions de travail (désorganisation du temps commercial habituel, temps bloqué et risque évident de dépassement des plages horaires pour cette nouvelle charge de travail,...), nous avons également refusé à la deuxième séance de donner notre avis sur le seul aspect des casques mains-libres.

Par contre, nous vous demandons de soumettre à notre avis lors de la prochaine réunion du CHSCT le dossier complet ASA (Appels sortants Agences) incluant entre autres les statistiques téléphoniques détaillées. Nous vous rappelons l'obligation de l'employeur d'informer les membres du CHSCT de tout ce qui touche aux conditions de travail. Nous vous demandons également de nous confirmer qu'il n'y aura pas d'objectifs spécifiques de résultats liés à ce nouveau mode de travail comme cela nous a été annoncé en réunions mais infirmé lors des formations des vendeurs.

copie à Monsieur Eric Hébert, Inspecteur du Travail

Métier à risques !

Certains de nos collègues du réseau sont trop souvent victimes d'agressions dans l'exercice de leur fonction, d'où le titre de ce chapitre. Dans le cadre de son rôle le CHSCT se doit de proposer à la direction des idées voire des solutions permettant de limiter le risque d'agression et par la-même, protéger les salariés qui doivent l'être au même titre que les locaux sécurisés. Ainsi le 24 mai, le CHSCT a

soumis à la direction des idées relatives à l'aménagement d'un point de vente victime à plusieurs reprises d'agressions et qui amélioreraient la sécurité de nos collègues. Nous espérons que la direction retiendra nos propositions.

Affaire à suivre.

Accueil Acajou



Nous sommes toujours dans l'attente de l'amélioration du poste d'accueil dans les bureaux Acajou plus adapté à un poste de guichetier qu'à un poste d'accueil ou de vente en position assis/debout.

Celui-ci a été élargit mais ne permet pas de consulter l'écran en toute confidentialité.

A revoir une fois de plus !

Stupéfaction !

« **Stupéfaction** », c'est le mot que la direction de l'Entreprise avait employé lors de la réunion du CHSCT en mars 2004, suite aux votes des élus sur 2 dossiers relatifs à la création des points de vente : Tourville-la-Rivière et Le Havre-Ste-Cécile.

Stupéfaction de voir refuser la création de richesses et d'emplois par des élus. A la direction de l'Entreprise, représentée par les responsables des Départements Ressources-Humaines et Réseau Commercial, nous avons répondu que cette instance n'avait pas à se prononcer sur des données d'ordre économique mais uniquement sur des éléments traitant des conditions d'hygiène, de sécurité et de travail.

Nous avons re-formulé notre position, en précisant : « ... que nous ne pouvions nous prononcer sur un dossier qui était toujours incomplet, tout comme en décembre 2003 lors de la première présentation :

- ▶ *Incomplet, en termes de moyens humains. Le compte n'y est pas, et de plus, les effectifs sont constitués à 50 % avec des suppressions de postes sur d'autres bureaux. Lesquels ? Pas de réponses.*
- ▶ *Incomplet, en termes de conditions de travail, moyens techniques et milieu ambiant pour Tourville, et horaires pour Tourville et Ste Cécile....».*

Aujourd'hui, ce qui se passe à Tourville confirme notre analyse d'alors.

A défaut d'une bonne connaissance de leur dossier, la pratique du « harpon », chère à la direction, et qui consistait comme son nom l'indique à harponner les passants, n'a pu se faire car le règlement intérieur de la galerie marchande ne permet aux commerciaux de pratiquer leur métiers en dehors de la limite des locaux du Crédit-Agricole.

A défaut de moyens adaptés, nos collègues ne peuvent avoir les résultats escomptés par la direction et se trouvent donc privés de renfort. En effet, jusqu'à la réorganisation les absences étaient compensées par la présence de moniteurs commerciaux. Depuis le rattachement à la structure BAM, ces renforts ne se font plus. Ainsi, l'agence est parfois tenue par une seule personne les samedi et lundi, ...principaux jours d'affluence ! La réponse qui a été faite par la direction est des plus choquantes :

Le bureau de Tourville la Rivière est composé de 4 salariés dont 2 salariés travaillant du lundi au vendredi et 2 autres salariés travaillant du mardi au samedi. Après entretien avec le Responsable de la Banque à Distance, il s'avère qu'exceptionnellement en cas de prise de jours d'OTT ou de jours de congés, l'effectif présent les lundi et samedi peut-être en effet constitué d'une seule personne.

La solution qui consistait à pallier l'absence d'une personne par un moniteur de vente n'a pas été retenue en l'absence d'une activité commerciale suffisante et de valeurs accessibles.

Cette organisation a été présentée et expliquée aux collaborateurs de Tourville la Rivière.

En espérant avoir répondu à vos interrogations, nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Enfin, lors de la dernière réunion, la direction, dans sa logique de comparaison, non plus avec d'autres CR mais avec des entreprises locales (dans le cas présent les commerçants de la galerie Carrefour), allez savoir pourquoi ..., nous indique qu'il y a des rondes de vigiles pour la sécurité du collègue qui reste seul une journée entière dans un bureau ouvert en continu. Pour les résultats, il y a sans doute un St Christophe sur les tableaux de bord et pour la pause du midi, il y a la possibilité de baisser le rideau avec la bénédiction du directeur général.

☛ Nous attendons de la direction qu'elle tienne ses engagements en apportant à nos collègues de bonnes conditions de travail dignes de notre entreprise.



Nous attendons toujours une meilleure prise en compte de nos échanges, ceci afin de respecter la santé de chacun d'entre nous et améliorer nos conditions de travail !