

VISITE CHSCT DU SITE DE CAEN BEAULIEU du Mercredi 21 novembre 2018



Extrait du Règlement intérieur du CHSCT :

« Les visites-inspection ont pour objectifs essentiellement de contrôler les règles de sécurité de l'entreprise, de recueillir les avis des salariés sur les dangers et risques qu'ils ressentent et de recueillir les observations du personnel »

Participants : Marie-Noëlle EUDES et Pascal AUMONT

PREAMBULE

Dans le cadre de ses missions, le CHSCT s'est déplacé sur votre site pour une visite ce 21 novembre 2018 afin d'échanger avec l'ensemble du personnel.

Il s'agit d'une photographie du site à un instant « T » au vu des entretiens réalisés entre les membres du CHSCT et les personnes volontaires.

Les membres du CHSCT sont tenus par les règles de confidentialité et de discrétion. Toutes les VERBATIM sont retranscrites fidèlement.

Il s'agit d'un support de travail pour le CHSCT, la Direction et le site.

Nous remercions l'ensemble des personnes présentes sur le site pour leur accueil et leur participation. Les membres du CHSCT sont à la disposition de l'ensemble des personnels du site pour échanger ou porter des demandes auprès de la Direction.

1/ PRESENTATION DE L'AGENCE et PARTICULARITES :

Visite réalisée le mercredi 21.11.2018 :

Une équipe d'environ **45 personnes** constituée de 3 REP (dont 1 en mission sur Avranches), d'un référent métier (en mission sur Mondeville et remplacé par une autre personne en mission sur Caen Beaulieu), 7 GDD, 3 PAG, 5 ENT et environ 27 placements.

Nous avons échangé avec la quasi-totalité des personnes présentes. Pour ces personnes présentes il nous ait fait part d'une bonne ambiance globale sur ce site, qu'ils considèrent comme agréable. Toutefois, il n'est plus adapté aux besoins des agents actuels en termes d'aménagement.

Il y a 1 ARC + 1 renfort GDD.

Le site a la particularité d'avoir 2 conseillers SUIVI en mode totalement dématérialisé (l'organisation dans le cadre de l'expérimentation Nationale qui est terminée, est maintenue).

Le site expérimente aussi l'outil MAP qui va prochainement être déployé.

Il expérimente actuellement l'outil « INFORMER AIGUILLER » en accueil de 1 er niveau (fiches thématiques personnalisables).

Sur le sujet des expérimentations, il est à noter que les agents considèrent qu'il faut limiter davantage son nombre en raison d'une charge de travail déjà très forte. Par ailleurs, le site de Caen Beaulieu étant le seul site de centre-ville, il est très fréquenté par les usagers.

La charge de travail indemnisation est globalement maîtrisée notamment avec l'appui des 3 des agents du PAG. Le projet de réorganisation des PAG et à terme leurs disparitions soulèvent des craintes quant à cette maîtrise de la charge indemnisation.

2/ DEROULEMENT DE LA VISITE et VERBATIM :

A / Condition de travail/immobilier et aménagement :

Il y a unanimité des agents présents sur 3 points :

- Un manque de bureaux : la fusion des sites de Caen lors de la dernière réorganisation a créé une pénurie de bureaux sur Caen BEAULIEU. Il y a un réel manque de bureaux, notamment fermés pour traiter les activités actuelles et futures dans de bonnes conditions (39-49, global, Psychologue du travail, conseillers en SUIVI dématérialisé et de plus en plus de VISIO). Il est demandé davantage de bureaux fermés entres autre avec le 39-49 en agence à compter du 6 décembre (les bureaux 22 et 23 par exemple pourraient être fermés). Pas de bureaux non plus pour les REP et le référent métier qui travaillent à plusieurs (3 ou 4) dans une même zone, y compris pour les AUDIOS. Si les REP disent que cette situation facilite les échanges, cette situation apporte de la pénibilité du fait du bruit.
Le manque de bureaux fermés occasionne des nuisances pour les collègues et donc de la fatigue inutile.
- Un impact négatif du télétravail sur les bureaux utilisables du site : 6 agents sont en télétravail (3 le lundi et 3 le mardi) rendant inutilisables 3 bureaux puisque les UC ont été retirées. Une demande a été faite l'été dernier par un manager du site pour conserver ces postes, indispensables sur Caen BEAULIEU, demande sans réponse à ce jour !
- Un système d'éclairage défaillant : La quasi-totalité des agents ont évoqués un éclairage trop puissant (trop agressif) et des boutons variateurs qui dysfonctionnent. Nous avons constaté aussi cela avec des boutons qui fonctionnent très difficilement voir pas du tout pour les variateurs. Un agent du site nous indique qu'il y a eu une visite d'une collègue de la DR (Alexandra X) il y a 4 mois environ avec une autre personne de Paris qui ont constatées à travers des mesures un éclairage trop puissant (« 400 au

lieu de 200 «). Cet agent en a reparlé avec ALEXANDRA la semaine dernière lors d'une autre visite.

Ce problème a été signalé à de nombreuses reprises sans solutions aujourd'hui. Il semble que le type de bouton variateur soit en cause ainsi que les néons utilisés (d'autres sites ont des systèmes qui fonctionnent beaucoup mieux).

Concernant l'entreprise : il y a actuellement un manque de moyen humain pour répondre à la **charge de travail**. L'effectif théorique de 5 agents correspond en réalité à effectif présent sur site de 3.6 agents (1 agent en maladie comptant 0.8).

Il y a actuellement un **projet en réflexion d'agrandissement du bureau** entreprise avec celui du Directeur pour n'en faire plus qu'un avec 5 postes de travail. Sur ce sujet il semble nécessaire d'approfondir ce projet qui pose question sur la promiscuité et le bruit (il y a une crainte de dégrader les conditions de travail concernant l'augmentation du bruit dans un espace restreint). Il est aussi évoqué un manque de place dans ce bureau entreprise (armoires agents placement à enlever et place à créer pour les agents entreprises).

Il y a aussi une forte demande d'arrêter la **permanence téléphonique du midi** (12 h 30- 13 h 15 environ) puisque qu'il a été constaté depuis janvier 2018 qu'il n'y avait aucun appel sur cette plage. La demande a été remontée à l'ELD, sans effet à ce jour, les agents ne comprennent pas le sens d'une permanence à un moment où personne n'appelle !

Un éclairage moins agressif est demandé par certains agents, avec notamment la possibilité d'être équipé de lampes de bureaux.

Concernant l'indemnisation : il y a une demande d'augmenter le nombre de réunions pour cette équipe afin de permettre plus d'échanges (des agents notent des points à voir sur une grande feuille affichée derrière une porte et regrettent de ne pas pouvoir en échanger plus souvent). Peu de synergie avec les autres équipes.

Concernant le placement : il y a unanimité pour dénoncer des portefeuilles trop chargés. Nous avons constaté en effet des chiffres très importants pour certains conseillers, bien au-delà de ce qui semble la norme dans la plupart des autres sites.

Concernant la ventilation : elle est considérée peu efficace avec des variations de températures importantes et parfois l'arrivée dans certains bureaux d'odeur de cigarette en raison d'un prélèvement d'air qui proviendrait de la rue à proximité.

Insonorisation du site : le couloir principal avec les bureaux des conseillers est jugé trop bruyant.

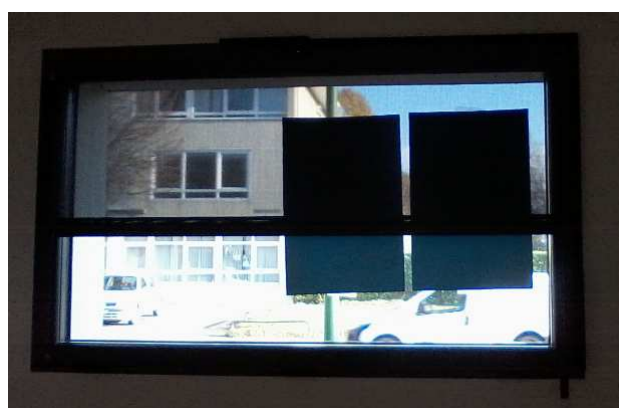


Aménagement : Il y a un projet en cours pour agrandir la zone d'accueil en prenant en partie sur les toilettes.

Le sens d'utilisation de la salle de réunion ne semble pas faire l'unanimité (la visu sur l'écran de projection est difficile).



Les rideaux en place sont jugés comme inefficaces contre le soleil direct comme le montre la photo :



3/ PRECONISATIONS (en lien avec les constats ci-dessus) :

A FAIRE EN URGENCE :

- Restituer des UC dans les bureaux télétravail.
- Changer les boutons variateurs partout pour un système qui fonctionne bien ainsi que des néons moins éblouissants.
- Poursuivre le travail et les échanges autour du projet d'agrandissement du bureau entreprise.
- Augmenter le nombre de bureaux fermés (notamment 22/23)

A FAIRE RAPIDEMENT :

- Faire une étude de l'espace disponible du site pour étudier les possibilités de créations de nouveaux bureaux ou espaces de travail.
- Supprimer la permanence téléphonique entreprise du midi.
- Analyser la charge de travail des portefeuilles placement pour apporter des solutions.
- Vérifier le système de ventilation et voir si l'entrée d'air peut être déplacée.
- Renforcer les moyens humains du service entreprise.

REFLEXION A MENER :

- Bruit dans le couloir principal
- Sens d'utilisation de la salle de réunion
- Changer les rideaux en fonction de l'exposition directe du soleil en concertation avec les agents.