

Compte rendu C.H.S.C.T.

INTER CHSCT DE LA REGION EST

CHSCT SUPPLÉMENTAIRE pour information et pour avis
"Conséquences du Projet ATT PME PRO" en matière de conditions de travail,
d'hygiène et de sécurité"

Périmètres :

BOURGOGNE/FRANCHE-COMTE

ALSACE LORRAINE





DEMANDE D'EXPERTISE A L'INITIATIVE DES MEMBRES CGT DU CHSCT



Lors du CHSCT Bourgogne/Franche-Comté du 11/07/2013 et du CHSCT Alsace Lorraine du 12/07/2013, les membres CGT des deux CHSCT ont proposé une résolution dans leur périmètre respectif, demandant une étude visant à l'amélioration des conditions de travail des agents de la relation Client à la Direction Commerce, tous marchés confondus.

RÉSOLUTION PROPOSEE PAR LES MEMBRES CGT



Monsieur le Président,

Depuis plusieurs mois, les représentant(e)s du personnel au CHSCT observent une dégradation des conditions de travail et de santé des salarié(e)s dans un contexte d'évolutions successives de l'activité et des nombreuses réorganisations.

Les représentant(e)s du personnel au CHSCT considèrent que la situation dégradée actuelle impacte fortement les conditions de travail, de santé et de vie des salarié(e)s en première ligne de la relation client. Ces états de fait sont de nature à constituer un risque grave pour la santé et la sécurité des salarié(e)s.

Les élu(e)s au CHSCT rappellent à l'autorité compétente qu'ils ont alerté à de nombreuses reprises les directions sur cet état de fait alarmant dans certaines équipes. La Médecine du Travail, le service social et les rapports de cabinets d'expertise en santé au travail agréés par le Ministère du Travail ont également pointé ces risques, notamment ceux à caractères psychosociaux, auxquels les salarié(e)s sont exposés.

Face à ces situations, les membres du CHSCT proposent la résolution suivante à mettre au vote :

« Les réorganisations, les projets, les modèles d'activités se succèdent à un rythme effréné depuis 2007 à la Direction Commerce.

Les organisations syndicales alertent depuis plusieurs années sur le mal-être au travail, la démotivation, la perte du sens du travail que cela engendre pour les salariés, entre autres après la réorganisation « Cap Commerce ».

Elles ont informé à de multiples reprises des risques psycho-sociaux que ces réorganisations comportaient et des conditions de travail qui ne s'en trouvaient pas améliorées.

Car des années plus tard le constat est là : les salariés sont en souffrance, les forts taux d'absentéisme sur la relation client sont un problème récurrent qui ne cesse de s'aggraver.

En tout état de cause, les organisations syndicales ne peuvent plus se permettre d'alerter sans agir.

C'est la raison pour laquelle elles demandent aujourd'hui aux membres élus de ce CHSCT de voter une résolution dont le but est de décider d'une étude visant à l'amélioration des conditions de travail des salarié(e)s de commerce. Pour ce faire, le cahier des charges contiendra les éléments permettant de :

- **Définir précisément les besoins des clients en s'appuyant sur les informations saisies dans nos bases de données, tous marchés confondus, en interrogeant les agents en contact avec les clients : heures d'appel, courbe de charge qui en découle, besoins des clients en fonction de la saisonnalité, etc...**
- **Evaluer précisément la charge de travail de l'ensemble des canaux existants (externalisés ou internalisés),**
- **Définir les besoins en temps pour gérer la charge de travail prescrite,**
- **Définir de fait les besoins en ressources ETP,**
- **En déduire la pénibilité éventuelle au regard de la répartition des tâches,**
- **En déduire les coûts supplémentaires éventuels en termes de ressources supplémentaires à gréer pour obtenir cet équilibre,**
- **Proposer les actions à réaliser afin de mettre en œuvre cette solution VISIBLE DE CHAQUE SALARIE DE LA DIRECTION COMMERCE DANS SON QUOTIDIEN DE TRAVAIL ».**

Au final, la mission d'expertise devra aider le CHSCT à proposer une politique de prévention des risques, notamment psychosociaux, à partir des actions que la Direction doit ou devrait avoir engagées dans ce domaine ainsi que d'appréhender au mieux les impacts sur les conditions de travail, d'hygiène et de sécurité des organisations actuelles et de celles projetées.

Pour la réalisation de cette expertise, le CHSCT... désigne le cabinet Emergences agréé par le Ministère du Travail sis à l'adresse suivante : « Immeuble le Méliès » 261 rue de Paris, 93556 Montreuil Cedex.

L'expert procédera à toutes les investigations qu'il estimera nécessaires pour répondre à la mission confiée. Il devra notamment pouvoir interroger librement tout(e) salarié(e) de l'entreprise.

Le CHSCT ... donne mandat au secrétaire du CHSCT ... pour le représenter et prendre toute décision et mesure qu'elle jugera nécessaires à l'exécution de la présente décision. Le présent mandat l'habilite notamment à prendre contact avec l'expert désigné et à engager toute procédure judiciaire mais aussi à former toute voie de recours nécessaire à l'exécution de la présente décision et à représenter le comité en justice, tant en demande qu'en défense.

Résultat des votes:

- **Dans le CHSCT Bourgogne Franche-Comté, cette résolution a été votée à l'unanimité par les 4 membres CGT présents de ce comité, les autres OS s'étant absentes pour ne pas participer au vote.**
- **Dans le CHSCT Alsace-Lorraine, cette résolution n'est pas passée, le vote de la CGT n'a pas été suffisant, les autres OS (CFDT, FO) s'étant abstenues.**

Commentaire CGT :

C'EST INADMISSIBLE, que des membres du CHSCT (CFDT, FO) fassent obstacle à une étude sur les conditions de travail demandée par la CGT. Les salariés s'en souviendront... La CGT est bien la seule organisation syndicale à se préoccuper de la santé et des conditions de travail des Agents.

Projet ATT PME-PRO pour information et pour avis

La Direction nous a présenté l'avenant ATT RC PME-PRO ainsi que son application à L'EST et demandé un avis aux membres des CHSCT Bourgogne/Franche-Comté du 26 septembre 2013 et Alsace-Lorraine du 17 septembre 2013.

Eléments précisés par la Direction :

- **Dérogation accordée par le « National » pour une pose méridienne** d'une heure au lieu des 45 minutes prévues dans l'accord initial. En fait, les conseillers n'auront pas le choix de leur durée de pause méridienne ***C'est FAUX !!! L'accord prévoit une pause méridienne de 45 min donc si un agent qui travaille sur 5 jours souhaite une pause méridienne de 45 min, la direction doit répondre favorablement ! La direction n'a pas donné la même réponse dans les 2 CHSCT...***
- **8h00 : ouverture client** avec prise de travail instantanée (***les outils informatiques se mettraient-ils en fonctionnement avant l'arrivée du conseiller ?***), donc pas de temps de logue programmé... ***On fournira bientôt un casque à l'entrée du CRC afin que l'agent puisse commencer à répondre au client dès son arrivée sur site, il fera ainsi patienter son client jusqu'à ce que ses applications informatiques soient lancées...***
- **Temps de pause**, oui, mais ***attention pas sur le téléphone...***
- **Pas de possibilité avant 3 ans de changer ses horaires de référence...** A la question posée et si changement de situation familiale ? → Réponse RH : « prendre un temps choisi »... (***En fait, si tu veux changer, tu perds du salaire... Quel choix Cornélien...***)
- **Les appuis métiers auront un horaire HIC**
- **Les agents devront participer à tous les créneaux horaires.** H1, H2, H3 pour les 34 heures et H4, H5 pour les 35 heures... ***Et là, pas de choix non plus***, l'agent n'a pas la possibilité de panacher ses horaires sur une semaine, on lui impose de faire une semaine en H1 complète, puis une de H2, puis une de H3 (pour les 34 heures par exemple)... ***Pratique non...***
- **Pour les 34 heures, l'agent pourra choisir seulement 50 % de ses JNT** qui seront pérennes dans le temps. Pour les 50 % restant, c'est l'unité qui décidera toutes les 6 semaines des jours alloués. ***En clair, un planning de JNT variables, en parfaite adéquation avec la notion Vie Personnelle/Vie Professionnelle n'est-ce-pas ?..*** Ajoutons à cela que ***par soucis de service on pourra demander à l'agent de changer son JNT à la dernière minute.***
- **Validation des demandes de congés hors période scolaire :** 3 semaines avant (***No comment... Si c'est mieux que chez les Parts...***)

DEMANDE D'AVIS : Résultat des votes des périmètres :

BOURGOGNE/FRANCHE-COMTE : Contre 4 (CGT), abstention 1 (CFDT)

ALSACE LORRAINE : Pour 1 (CFDT), Contre 4 (2 CGT + 2 FO)

Pourquoi les membres CGT du CHSCT votent contre ?

Il n'y a aucune prise en compte de la réalité de l'activité : A la question : « Y a-t-il corrélation entre les horaires d'ouverture clients et les horaires des salariés ? », la réponse est **NON** ... Puisqu'il n'y a pas de prise en compte du « temps de chauffe » : 10 à 15 mn avant la prise effective de travail afin de permettre l'ouverture des outils informatiques indispensables à l'activité professionnelle.

Actuellement, la Direction a une fâcheuse tendance à confondre « horaire de travail » et « horaire de logue » en exigeant une productivité dès la première seconde suivant l'arrivée du salarié sur son lieu de travail. Rappelons que :

- **Horaire de travail** : heure à laquelle le ou la salarié(e) est à la disposition de son employeur.
- **Horaire de logue** : heure à laquelle le ou la salarié(e) commence son activité professionnelle de front-office.

Si les deux se confondent, il est alors question de : TRAVAIL DISSIMULE...

D'autre part, cet avenant indique (cf Article 2) que les équipes sont désormais à la **maille Nationale**. Les agents seront répartis par cycle horaire : 80% des agents travailleront sur 4 jours, 20% sur 5 jours et pour les agents actuellement en RCTT (cf Article 3), le conserveront à titre individuel pendant trois ans...

Mais alors que devient la possibilité de Réduction Collective du Temps de Travail dans tout ça ? L'accord de 1999 existe toujours, c'est pourquoi la **CGT a demandé** à ce qu'une cohérence nationale soit conservée vis-à-vis de cet accord et que **les mailles régionales soient priorisées pour la mise en place des horaires**, notamment pour l'organisation des consultations pour les **32 heures collectives**.

La CGT considère que le temps de travail ne se compte pas uniquement à la semaine ou au mois et que **CET ACCORD REMET EN CAUSE LES AMELIORATIONS DES CONDITIONS DE TRAVAIL ACQUISES ANTERIEUREMENT**.

Le temps de travail quotidien est un élément essentiel du bien-être des salariés, qui sont des citoyens tant à l'extérieur que dans l'entreprise. C'est une de nos valeurs fondamentales..

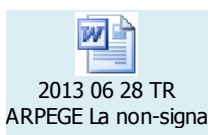
Outre ces éléments, la direction doit également répondre à l'ensemble de nos revendications, notamment à celle qui demande l'arrêt immédiat des externalisations ainsi que la ré-internalisation de nos activités cœurs de métier.

La relation client ne doit pas être la variable d'ajustement du groupe EDF par l'externalisation de l'activité

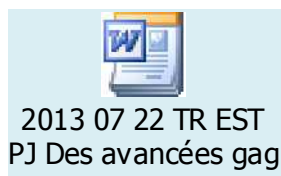
A la Direction Commerce, comme ailleurs, l'ensemble des activités liées au cœur de métier doit être exécuté par des Agents Statutaires dûment formés.

Documents joints :

- **La CGT n'a pas signé l'accord, notre argumentation :**



- **Des avancées gagnées :**



- **Vos élus CGT Commerce :**



LA CGT EST ET RESTERA A VOS COTES AFIN DE DEFENDRE VOS DROITS ET VOS CONDITIONS DE TRAVAIL

La cgt l'esprit de conquête