

Compte-rendu du CHS-CT National du 19 septembre 2014

Points abordés

Guide de bonnes pratiques commerciales/ Gestion CICAS Chartres : Page 1
Mise en place cellule d'écoute téléphonique / Mesures art 8 de l'ANI : Page 2
Présentation Papripact / Déploiement de l'outil GPS : Page 3
Retard traitement dossiers retraite / Agression / Idée lumineuse : Page 4

Guide de bonnes pratiques commerciales : La direction n'arrive pas à fourguer sa camelote !



Un préambule, 18 règles à respecter et une annexe de 25 points. Ce n'est plus un guide, c'est une encyclopédie de « comment prendre en défaut mon personnel pour mieux m'en séparer » ! Pour les néophytes, on pourrait résumer quelques règles prises au hasard ainsi :

- Point 1 : Je ne mets pas la main dans le sac de ma cliente,
- Point 14 : J'appelle régulièrement mon client pour prendre des nouvelles du petit dernier et savoir si tonton André a bien aimé le tour de France,

D'emblée C.Duchatelle (Conformité et Déontologie) insiste sur la protection du client. Sauf qu'à la lecture de

ce guide, s'oppose la protection du client et celle du commercial qui doit répondre à des objectifs. Au cours de la présentation, la direction annonce que ce guide sera annexé au règlement intérieur ; opposable ainsi, en cas de conflit, à un salarié qui ne respecterait pas l'ensemble de ces points. C'est la douche froide pour la CFDT qui s'apprêtait à rendre un avis favorable. Désillusion pour la direction qui comprend qu'aucun avis ne sera donné ce jour, bloquant de facto la mise en place de ce guide.

Dans un ultime effort, la direction tente de forcer la vente. C'est contraire aux points 4 et 5 (« En cas de doute, je m'abstiens de toute vente » et « je réalise une vente dans l'intérêt du client »). Elle propose que chaque organisation envoie ses demandes « d'amendement » qui seront étudiées afin de proposer un nouveau texte. Las, il ne suffira pas de supprimer 3 mots sur les objectifs et de déplacer 2 virgules pour que l'esprit du texte change. Celui-ci est suspicieux voir soupçonneux et envoie un mauvais signal à tous nos commerciaux qui travaillent déjà dans des conditions difficiles.

Sans vouloir être donneur de leçon, nous rappelons aux organisations syndicales que le stylo de la signature démangerait, qu'un texte commun alertant sur les conditions de travail de nos collègues commerciaux a été lu et remis en comité d'entreprise de juin 2014. Y ajouter le carcan d'un guide serait totalement schizophrène.

Information sur la mise en place du centre de gestion CICAS de Chartres

L'équipe a été entièrement constituée à mi-juillet. Cette équipe traite le retour des pièces complémentaires pour les CICAS en difficulté. Nous soulignons qu'à ce jour, ils sont globalement tous en difficulté. La montée en compétence de l'équipe jusqu'à la fin de l'année devrait produire ses effets à plein début 2015.

Information sur la mise en place d'une cellule téléphonique : Toujours personne au bout du fil !

Une première présentation avait été faite en octobre 2013 concernant la mise en place d'une cellule d'écoute téléphonique de professionnels (psychologues diplômés, psychothérapeutes...) dans le but de permettre aux salariés qui le désirent, de s'exprimer anonymement sur les difficultés rencontrées dans leur travail. A l'époque, contrairement aux autres organisations syndicales, la CGT précise avoir un a priori positif sur cette démarche. En effet, tant que celle ci vient compléter le travail des acteurs existants (médecin du travail, élus, direction, assistant social...) et non s'y substituer, elle apporte une valeur ajoutée pour les personnels isolés géographiquement ou ceux qui ne désirent pas passer par les circuits « classiques ».



Cette fois, 2 personnes de l'IAPR (l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources), spécialisé dans ce type d'activité, nous font une présentation des services capables de soutenir les salariés 24H/24. Cela confirme notre analyse et même renforce notre conviction. Par exemple, comment détecter un problème collectif quand sur une région, les salariés dépendent de plusieurs médecins du travail qui ne se coordonnent pas !

Disons-le sans détour, c'est sujet de friction entre membres du CHS-CT et, sur ce sujet, la direction marche sur des œufs. Pour autant, on peut légitimement s'interroger sur sa lenteur à nous soumettre un projet. En effet, elle, si prompte à rédiger des guides de « bonnes conduites »,

semble plus timorée quand on aborde la santé au travail des salariés.

Quant à nos camarades des autres organisations syndicales, ils ont déjà accepté qu'une cellule téléphonique intervienne lors d'événements traumatiques exceptionnels. Certains de nos collègues en ont bénéficié et en sont satisfaits. Alors, plus qu'un petit pas pour offrir un canal d'expression supplémentaire. La souffrance au travail n'est pas une prérogative des représentants du personnel et encore moins un enjeu électoral!

Information sur la mise en œuvre des mesures issues de l'article 8 de l'ANI : La carte magique de François !

La CGT est le seul syndicat à ne pas avoir signé l'ANI (Accord national Interprofessionnel). Cet accord n'a qu'une vision purement financière de nos métiers et ne tient pas compte du devenir des salariés des GPS (Groupes de Protection Sociale) et de leurs compétences. Hélas, l'exposé du directeur de la retraite complémentaire renforce notre conviction. Mais F. Ringaud bénéficie d'un avantage que les autres n'ont pas : il possède dans chacune de ses poches, une carte magique : Le joker AGIRC-ARRCO.

- Ainsi, il se dit satisfait car nous sommes plutôt bien servis dans le choix d'un GPS par département. Sauf que, sur Paris et la petite couronne, nous sommes totalement absents : Joker, c'est une décision AGIRC-ARRCO,
- L'impact sur les emplois de la MOA fédérale ? Joker, c'est une décision AGIRC-ARRCO,
- L'impact sur les emplois de la mise en sous-traitance du contentieux ? Joker, c'est une décision AGIRC-ARRCO...



RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc et arrco

Certes, F. Ringaud reste serein sur les opportunités qui seront offertes aux salariés amenés à changer de métier au sein du pôle retraite. Mais la vérité d'aujourd'hui sera-t-elle celle de demain ? Une chose est sûre, si la direction possède une carte magique, l'atout maître reste le salarié et la CGT prend l'engagement de se battre aux côtés de tous ceux dont l'avenir devient très ... incertain.

Présentation du Papripact : c'est sûr qu'à force d'avancer, on finira bien par y arriver !

Le Code du travail oblige l'employeur à procéder à l'évaluation des risques professionnels. De cette analyse, un plan de prévention est mis en œuvre pour réduire les risques les plus significatifs.

Un document (le Papripact) décrit les mesures planifiées au cours de l'année et est présenté au CHS-CT.

En octobre 2013, les élus faisaient remarquer sa très forte approximation. Mme Arcangeli, (DRH du Groupe) alors Présidente du CHS-CT, avouait que la direction tâtonnait encore sur ce document mais que la démarche avançait.

Le millésime 2014 ne restera pas non plus un grand cru. B.Jacquemier, (Directeur des affaires sociales et juridiques)

Président du CHS-CT, reconnaît que les choses avancent ; mais pas assez rapidement. Consciente du retard, la direction n'a pas osé demander un avis, cela pourrait se faire en fin d'année. Un plan de prévention présenté en fin d'année pour l'année écoulée, on n'est plus à une incohérence près... Et puisqu'on nous dit que ça avance !



Avis sur le déploiement de l'outil de Gestion des Processus et Services (G.P.S.) pour la gestion collective : AG2R, maillot jaune de l'usine à gaz !

Déjà abordé en mars dernier, l'idée est de scanner les documents afin qu'ils soient plus facilement accessibles pour tous. Vous comme nous, il ne nous aurait pas fallu 5 minutes pour mettre une organisation en place telle que : les services courriers réceptionnent et qualifient les documents puis les envoient à une cellule dédiée pour être scannés et ainsi être accessibles dans la corbeille du gestionnaire prévoyance. Cela aurait permis une formidable montée en compétence des services courrier et aurait dégagé du temps d'expertise pour les gestionnaires.



Sauf que, nous sommes chez AG2R et qu'il faut justifier un an de groupes de travail, instances de réflexion, temps d'échange collectif et autres ateliers thématiques... Réunionite quand tu nous tiens !!!

Voici donc l'organisation qui ressort de toute cette matière grise mise en commun :

Selon le CG, le service courrier réceptionnera les documents et les donnera au service gestion... ou alors il pourra les trier et les donner

ensuite... Ou alors il pourra effectuer du tri fin et le donner ensuite... Ou alors il pourra les qualifier puis les donner. Certains services courrier par contre, l'enverront directement à Chartres, sans passer par la case gestion. Dans tous les cas (ou presque, il y a aussi quelques exceptions !) les gestionnaires enverront les documents à Chartres. Là, une cellule sera chargée de scanner l'ensemble. Nous suggérons à la direction de faire breveter cette organisation qui, à coup sûr, va rencontrer un vif succès dans le bêtisier des GPS.

C'est Arnaud. Mistral (Directeur Adjoint de la gestion) qui est chargé de recueillir un avis du CHS-CT. Affaire bien compliquée pour lui puisque l'engagement de la direction de nous montrer l'outil n'est pas respecté. Nous ne connaissons pas la qualité des scanners, la compatibilité des doubles écrans, les interfaces du produit, le délai de mise à jour de la corbeille du gestionnaire. Bref, impossible de rendre un avis dans ces conditions. C'est alors au tour de B. Jacquemier de mouiller la chemise. Il est venu aujourd'hui pour récolter deux avis (Guide commercial et GPS), il ne peut revenir bredouille sans subir les fourches caudines de P.Arcangeli.

Il s'engage donc fermement à convoquer au plus tôt un CHS-CT pour répondre à toutes les questions restées en suspend.

Persuadés que cette organisation ne tiendra pas, qu'in fine les services courrier monteront en compétence et conscient que l'on ne peut se passer de cet outil, les élus CGT donnent un avis favorable ainsi que les élus des autres organisations, sauf ceux de la CFDT qui s'abstiennent.

Avis CGT / Sachant que vous avez pris l'engagement de revenir devant le CHS-CT pour répondre aux nombreuses questions restées en suspend, nous donnons un avis favorable au déploiement.

Point sur les retards de traitement des dossiers retraites

C'est encore Arnaud Mistral qui s'y colle. Il nous explique que les délais de traitement d'un dossier devraient revenir dans la norme de 30 jours en Octobre après être passé à près de 50 jours. Par contre, il manque cruellement de ressources pour résorber le stock. Les liquidateurs expérimentés qu'on a obligé à changer de service seront heureux de l'apprendre ! Pour en expliquer les raisons, à l'instar de ses aînés, il tente la carte magique de l'AGIRC-ARRCO et leurs mauvaises prévisions. L'excuse resucée ne passe pas puisque qu'à l'époque, la CGT avait alerté la direction. Nous désirons surtout connaître les moyens mis en place pour traiter le flux, résorber le stock et soulager les liquidateurs et les CRC qui ne cessent d'être insultés par des allocataires furieux de ne pas percevoir leur retraite.

A Mistral a donc sollicité le contrôle de gestion pour obtenir des heures supplémentaires, 3 postes en renfort chez le sous-traitant en CRC. Surtout, en prévision de la quinzaine de départ en retraite en 2015, il a demandé à ce qu'on anticipe le recrutement de gestionnaires afin qu'ils soient plus rapidement opérationnels ! Le contrôle de gestion déliera-t-il enfin les cordons de la bourse ? Rien n'est moins sûr. En effet, absorbée par une vision macro, la direction a fortement tendance à oublier que dans les services le non remplacement des salariés n'est plus tenable (CRC, social, gestion...).

A moins qu'Arnaud Mistral présente au contrôle de gestion la carte magique : C'est une décision de l'AGIRC-ARRCO !



Agression



S'il peut nous arriver de critiquer, nous savons aussi reconnaître lorsque la direction va dans le bon sens. Un malheureux hasard a voulu qu'une de nos collègues en agence subisse une agression verbale traumatisante la veille de la réunion du CHS-CT. Immédiatement, la direction a mis en place des mesures conservatoires (prise de contact et suivi personnalisé en RH de la salariée, dépôt de plainte, et prépare un projet visant à étendre à l'ensemble des agences la présence minimale de deux salariés...). Elus et direction ont eu une réactivité qui montre que les process pour ce type de situation fonctionnent. Nous avons demandé que prochainement la DIMEX vienne nous proposer des mesures pour tous les personnels en contact avec le public (CICAS, agence MDP...). S'il est difficile d'anticiper une agression, il y a des moyens qui peuvent tout de même les limiter.

Réduction journalière : Mais qui a pu avoir cette drôle d'idée ?

Ce sujet n'était pas à l'ordre du jour, d'ailleurs nous ne l'avons même pas abordé au cours de la réunion. C'est la CGT qui désirait qu'on échange sur cette nouvelle obligation faite aux personnes bénéficiant d'une réduction journalière d'être présentes durant les plages fixes. La direction n'a pas souhaité mettre ce point à l'ordre du jour mais en parlera dans une autre instance. Laquelle ? Mystère ! Les conditions de travail relèvent pourtant du CHS-CT.

C'est peut-être parce qu'une femme enceinte a plus souvent des nausées le matin qu'elle désire arriver plus tard ; c'est peut-être parce qu'une femme enceinte est plus fatiguée l'après-midi qu'elle désire partir plus tôt ; c'est peut-être à cause de son handicap (mobilité difficile, fauteuil, canne) qu'un salarié souhaite éviter les bousculades dans les transports en commun.

Gageons que cette idée de génie émane, d'un « homme », qui plus est ... « valide ».

