

## Compte rendu CSE

Réunion 29/09/2020

Préparatoire :

Débat sur les heures de délégation du CSE qui sont insuffisantes. Chrystel a fait part de son souhait de démission de certaines commissions par manque d'heure.

CSE :

Présentation des comptes du CSE : alerte sur les amicales,

CGT : est ce que le plafond de la sécurité sociale est évolutif pour cette année pour définir la somme à distribuer pour le cadeau de fin d'année ?

Oui seulement de quelques euros mais la réévaluation de la somme à attribuer, il faut bien prendre en compte les chèques cadeau, les activités des amicales, et les cadeaux de Noël afin de ne pas dépasser le plafond de la sécurité sociale de 5% (ce qui représente environ 170€ par salarié).

Ceci afin d'éviter un dépassement.

Les formations :

La CFE pense que le programme est très dense

CGT : le souci des dates en blanc ne va pas résoudre le problème de la VH

Drh : chez nos prestataires on les fait réviser avant la VH,

CGT : le problème est récurrent et chaque année on rencontre les mêmes problèmes

Drh : si on fait la formation trop tôt, ce n'est pas bon et si fait les formations avant de recevoir le matériel, c'est pas bon non plus

CGT : On se retrouve avec des jeunes AR et ont besoin d'être bien formé et bien recyclés car ils n'ont pas encore connu de véritable hiver

Drh : j'ai partagé votre constat

CFTC : point sur la formation PACO, est ce qu'ils pourraient avoir un bac à sable pour s'entraîner ?

CGT : pour moi ce n'est pas une formation mais une information sur PACO

Drh : nous allons voir ce qui est possible

CGT : sur la formation bucheronnage, il semblerait que certains de soient pas formés ?

Drh : oui c'est une vraie question, elle est placée comme optionnelle au niveau formation. Je pense que ce n'est pas logique, la question a le mérite d'être posée

Cftc : je pense que non ce n'est pas normal car certains agents routiers ont peur de la tronçonneuse car c'est un équipement dangereux.

Drh : il est important d'avoir l'avis des experts

Cgt : il est important qu'un agent routier sache l'utiliser car en cas d'urgence ne serait ce que pour couper une branche il vaudrait mieux savoir s'en servir.

Présentation ULYS :

Amélioration des ventes

Badge Bluetooth bien commercialisé

SGPA : nous avons des problèmes pour résoudre les problèmes lorsqu'un client a un badge qui ne marche pas. Car le client ne sait pas différencier un badge Bluetooth et un badge classique

Constat de recrudescence de la fraude, c'est un axe majeur pour le service client.

### **Projet destination Client :**

#### **Amélioration de la relation client**

Rendre la relation client la plus parfaite possible !

Les clients qui ont un badge qui ne marche pas, avec cette information qui remonte on peut les contacter pour lui proposer un nouveau badge, agir proactivement et ne pas attendre la réclamation client

#### **Projets :**

Mieux former nos agents pour qu'ils soient mieux en empathie avec le client, améliorer la posture relationnelle

Harmoniser les process

#### **Centralisation du 3605, un pôle central pour améliorer le pilotage des plateaux.**

CFE : il serait bien aussi de penser à faciliter le travail des salariés. On ne voit pas en quoi cela sera va être utile de centraliser ? il y a un certain nombre de centralisations qui ont été opérées et qui sont inquiétantes...

Drh : on concentre sur Monnaie

CFE : allez vous recruter pour atteindre 8+4 personnes à Monnaie ? ou bien aller vous délocaliser les personnes du Mans ?

Drh : nous n'allons pas délocaliser

Cgt : quel est l'âge moyen des salariés du 3605, pour savoir un peu, comment on va se positionner ?

Drh : je ne vois pas bien en quoi cela va changer quoi que ce soit ? en plus une moyenne d'âge ça ne va pas représenter grand-chose, mais je vous apporterai la réponse la prochaine fois.

Drh : moyenne d'âge 45 ans pour le 3605 et les plus jeunes sont au Mans.

Pause déjeuner.

Intervention du SGPA : j'ai relu les accord CSE et le prochaine CSE est de moins d'un mois, alors que dans l'accord il est prévu 1 mois hors, là on a moins d'un mois. Comment on fait ?

RH : il était convenu que les infos consult se fassent un mois avant le CSE

SGPA : il me semble que c'est écrit 1 mois et là nous n'avons pas 30 jours

Rh : il ne s'agit pas de rendre un avis à mois précisément.

La CGT a bien fait savoir d'un mois de délai pour une consultation était trop court et de plus.

CGT : n'aurait-il pas fallu mettre 2 points à l'ordre du jour ? au lieu d'un seul « destination client » qui ne laisse pas voir une réorganisation ?

La secrétaire : moi-même j'ai été surprise de voir un sujet comme celui qui est abordé à l'ordre du jour...

La CGT a souligné que les salariés du Mans vont être amenés à être reclassés alors qu'ils ont déjà été reclassés auparavant.

DRH : c'est vous qui parler de reclassement.

Après de nombreuses interventions de différents syndicats, le DRH ne comprend pas pourquoi il est demandé un délai.

**La secrétaire lui demande alors explicitement une consultation repoussée au mois de novembre au lieu d'octobre.**

DRH : nous allons voir si cela est possible.

#### **Point actualité péage :**

10,1 appels /1000

6,2 réclamations /100 000

Un problème au niveau du CISA, à cause des problèmes de climatisation (serveurs en arrêt pour surchauffe) au mois d'août

#### **Point PCE d'axe**

Problèmes d'outils défectueux sur les PC, soulignés par le SGPA. Magic, Cockpit-Paco, tombent en panne de manière alternative sur les PC.

Problème qui dure depuis 1 mois et demi, les PCE travaillent dans des conditions insupportables

CGT : savez vous combien d'heures de formation sont imparties au SPCE?

Nous n'avons pas la réponse immédiatement, nous vous répondrons plus tard

#### **Retour de la commission CSST :**

Cgt : comment l'entreprise a recueilli le constat que les salariés ne sont pas anxieux ?

Drh : je suis passé voir moi-même les salariés du siège pendant la 2eme quinzaine du mois d'août.

Cgt : serait-il possible de faire une telle enquête via le service QSE pour recueillir cette information ?

Drh : non

Réponse à la questions CGT : Combien de salariés du siège ont fait une demande de télétravail depuis le mois d'avril ?

Combien de salariés travaillant dans le support hors siège ont fait une demande de télétravail depuis le mois d'avril ?

Réponse :17 demandes de tele-travail depuis le mois d'avril au siège et 7 demandes de tele-travail depuis le mois d'avril pour le reste.

#### **Point agenda social :**

Salle media à réserver, **il faut que chaque OS indique à Mame Busso si on vient à la négociation GEPP le 30 novembre et ? décembre** afin de voir si on peut faire la négo de visu.

#### **Approbation des documents du CSE :**

Budget approuvé à l'unanimité

Règlement intérieur : approuvé et la CGT s'abstient

Heures au quota collectif des heures du CSE : approuvé et la CGT s'abstient

Coup de lame est annulé pour 2020.

Le DRH accepte de décaler l'avis sur « Destination Client » au mois de novembre par contre les nominations (intitulés de poste, nomination aux nouveaux postes) seront faites avant le mois de novembre.

**Les OS ont fait remarquer que cela allait contre l'organisation du CSE puisque l'avis du CSE ne sera attendu par la direction pour mettre en œuvre la nouvelle organisation de « Destination Client » dès le mois d'octobre....**

Fin du CSE.