

Début de réunion 10h30

<u>Sont présent :</u>	Madame Gaillard Séverine - RRH/présidente de la CSSCT
	Monsieur Marcihacy Bertrand - CFE-CGC
	Monsieur Lancereau Ludovic - SUD
	Madame Bonnici Virginie - CGT
	Monsieur Souleyreau Bryan - CFDT
<u>Sont absent :</u>	Monsieur Montalva Jorge - CFTC
<u>Invités :</u>	Monsieur Felgines Benoit - Responsable Santé Sécurité
	Madame Alberteau – Infirmière du travail Niort

1. Validation du PV de la réunion du 16 avril 2024

Madame Bonnici demande que les comptes rendus de la CSSCT soit validé par les élus du CSE et non par les membres de la commission. La commission ne doit pas se substituer aux élus du CSE. Ce n'est pas un point qui doit revenir dans l'ordre du jour des prochaines CSSCT.

Monsieur Felgines répond que ce que Madame Bonnici avance est vrai. Emilie Lemaitre à acté ce retour de la part d'un des membres de la CSSCT du centre de Blagnac dont la réunion a eu lieu la veille et doit faire un retour sur toutes les CSSCT pour qu'on s'aligne sur ce fonctionnement et effectivement dans le texte oui c'est le CSE qui valide et approuve. Et nous en tant que membres et participants on se base sur les comptes rendus effectués par les secrétaires.

Madame Bonnici remercie Monsieur Felgines de ne pas la contredire mais stipule également que dans l'instance CSE les élus ont eu un non définitif de la part de la présidente qui ne souhaite pas faire valider les comptes rendus en instance CSE.

Madame Bonnici demande à Monsieur Felgines est ce que les comptes rendus seront validés en CSE ? La réponse est OUI. En ce qui concerne les débats sur des points abordés en commission Monsieur Felgines ne s'avance pas.

Emilie Lemaitre ou Isabelle Paris reviendront vers nous pour que nous ayons tous le même niveau d'information et la même procédure quant à l'approbation de ces comptes rendus.

Madame Gaillard demande si les RHH seront informés ? Monsieur Felgines dit que oui l'idée est de mettre tout le monde dans la boucle.

2. Présentation des indicateurs trimestriels T1 2024

Madame Gaillard nous présente le document :

➤ ACCIDENT DU TRAVAIL

1^{er} trimestre 2024 : - 1 accident du travail sur le centre de Bordeaux une salariée c'est pris les pieds dans un ventilateur qui était au sol, elle a chuté. Le ventilateur avait été bougé par un autre salarié et n'a pas été remis en place. Il n'y a pas eu d'arrêt de travail.

- Pas d'accident du travail sur le centre de Niort

Madame Bonnici demande pourquoi quand il y a un accident du travail/trajet sur centre ou en télétravail l'enquête qui doit avoir lieu n'est pas faite ? et pourquoi les membres de la CSSCT ne sont pas informés quand il y a un accident du travail ? Alors que le devoir de l'employeur est d'informer la commission et de diligenter une enquête.

Madame Gaillard doit se renseigner.

Monsieur Felgines nous explique qu'effectivement il doit y avoir une communication qui doit être faite aux membres des CSSCT et à lui-même également et qu'une enquête doit être faite avec un arbre de causes et en suivant les modifications et l'intégration sur le Document Unique en fonction des accidents. On doit uniformiser les procédures.

Madame Alberteau dit que l'idée c'est de mettre en place des actions pour éviter que ce genre d'accident ne se reproduise pas.

➤ FORMULAIRES D'ACTIONS - AOF

Madame Gaillard explique à l'infirmière ce que sont les Formulaires d'actions.

Madame Alberteau demande s'il y a une périodicité de définie pour chaque type de formulaire ?

Madame Gaillard répond : C'est la production qui gère c'est en fonction des conseillers il y a un nombre mensuel a effectué au niveau de chaque activité.

Madame Gaillard nous demande s'il a été présenté en CSE un procès avec des explications pour chaque activité. Est-ce que cette présentation vous convient ? Effectivement la présentation a été faite en CSE.

Monsieur Lancereau se demande : comme le trimestre précédent le centre de Niort qui est 4 fois plus petit que le centre de Bordeaux mais où il y a 2 fois et demie plus d'entretien de

félicitation ? Monsieur Lancereau dit qu'il faut pousser les Responsables d'Equipe à formaliser. Il faut de la reconnaissance du travail des conseillers client malgré la surcharge avérée du travail des responsables d'équipe. A Niort il n'y a pas de sujet à Bordeaux il y a un problème. Les chiffres parlent d'eux même.

Monsieur Souleyreau dit que quand on prend les chiffres par rapport au 4 -ème trimestre 2023 on a toujours un écart entre le centre de Bordeaux et le centre de Niort. Les chiffres sont beaucoup plus bas. Aux 4 -ème trimestre 2023 ont à 157 entretiens d'accompagnement là on en a 100 de moins c'est énorme !

Madame Gaillard dit que la différence c'est qu'il y a eu moins de recrutement sur le 1^{er} trimestre 2024.

Madame Bonnici demande ce qu'il y a dans ces formulaires ce n'est pas transparent. Si ces formulaires sont faits pour être fait ce n'est plus à faire. Cela devient anxiogène pour les salariés ce manque d'information et de transparence !

Madame Alberteau dit qu'elle a du mal à différencier un entretien d'accompagnement et en entretien de sensibilisation ? Accompagnement pour elle c'est : il y a des difficultés qui ont été repérés et vous accompagné le salarié. Et en effet si l'accompagnement est satisfaisant on peut imaginer un entretien de félicitation.

Madame Gaillard dit qu'on le verra certainement au prochain trimestre. La sensibilisation c'est un salarié qui va être accompagné mais qui pour autant ne les appliques pas. On va d'abord le sensibilisé pour ensuite féliciter ou cadrer.

Madame Alberteau dit que s'il y a eu 37 accompagnements, aujourd'hui on en a 57 ça veut dire aux vues du nombre d'entretien de félicitations que les autres sont soit sensibilisé soit cadré ou recadré ?

Madame Gaillard répond que ce ne sont pas forcément les mêmes salariés.

Madame Bonnici dit c'est exactement ça le manque de transparence.

Madame Bonnici dit que sur certaine activité les AOF sont un KPI pour les primes des responsables d'équipe. Il y a un nombre d'AOF à faire par mois. Ce ne doit pas être un critère de prime. IL y a une forte pression sur les RE.

Monsieur Lancereau dit qu'il faut des AOF de qualité avec un vrai suivi et non pas des AOF qui ne servent à rien qui sont vides. Est-ce utile au conseiller ? C'est quoi la finalité ?

➤ DISCIPLINAIRE

Nombre d'avertissement pour bordeaux 11 pour Niort 0 (absentéisme et retard)

Mise à pied disciplinaire 0 aussi bien pour Bordeaux que pour Niort

Licenciement disciplinaire 1 pour Bordeaux et 5 ruptures de CDD (absences répétées)

➤ INAPTITUDE

1 inaptitude pour le centre de Bordeaux sans possibilités de reclassement

0 pour le centre de Niort

➤ DEMISSION

3 démissions pour le centre de Bordeaux

0 pour le centre de Niort

➤ SUIVI DES ACTIONS 2024

Sur le centre de Bordeaux : élections professionnelles, suivi des actions de préventions et animations diverses

Pour Niort : mêmes actions que pour Bordeaux

Madame Alberteau demande quelles sont les actions de préventions qui ont été mises en place au niveau du centre de Niort ?

Madame Gaillard dit qu'il y a le DUER qui est retravaillé, les visites trimestrielles permettent de se rendre compte de ce qu'il y a à faire sur le centre et de le faire. La fiche d'entreprise a été faite par la médecine du travail. L'affichage sur les postures adoptées a été refait par les SG.

Madame Alberteau demande si Tp envisage une sensibilisation sur les risques liés au travail sur écran ? Les salariés travaillent tous sur écran, savoir bien s'installer, savoir régler les différents éléments du poste de travail est essentiel. Savez-vous que à Niort on dispense ce genre d'atelier ?

Madame Gaillard réponds qu'il y a un affichage et que ce sont des actions dirigées par le national. La majorité de nos salariés sont en télétravail il faut voir comment on pourrait s'organiser pour dispenser ces ateliers. Il faut que l'on échange au sein de l'entreprise.

Madame Bonnici demande ce qu'il en est du DU ? Que fait-on ? Quand ? Comment ?

Monsieur Felgines : Sur le DU structurel il faut que l'on prévoie un groupe de travail et une date pour qu'on l'on puisse balayer tous les éléments de ce DU, ce qu'il y a changé à améliorer ...

Sur la partie DU RPS je vous présenterais un peu plus en détail après la présentation de Madame Gaillard. Puisque j'ai des éléments à vous présenter, des éléments de modifications de fonctionnement à valider avec vous. (Date arrêté 24 juin 9h30)

Il faut qu'on avance sur le sujet, il faut que ce soit rapide... (Date arrêté 21 juin de 10h00 à 12h30 possibilité de continuer l'après-midi).

Madame Bonnici rappelle que depuis la nouvelle mandature rien n'a été fait sur le DUER et qu'il est impératif de commencer à travailler. Madame Bonnici demande si le PRAPIPACT existe chez Teleperformance.

Monsieur Felgines répond que oui dans l'idée il existe mais qu'il faut qu'il soit remis en forme à la suite du changement du DU structurel. Il va falloir qu'il soit en concordance avec ISO 45001.

Madame Alberteau précise que la fiche entreprise peut nous servir dans l'élaboration de ces documents, pour alimenter le DU. La fiche entreprise doit être réactualisée tous les 4 ans par les services de la médecine du travail. La trame doit répertorier l'ensemble des risques de l'entreprise mais après la manière de l'alimenter n'est pas forcément la même d'un service de santé à l'autre. On peut demander qu'elle soit réactualisée.

Madame Gaillard explique qu'elle a sollicité à plusieurs reprises les services de santé au travail de Bordeaux et Niort pour la réactualisation de ces fiches mais ils estiment que s'il n'y a pas de modifications de centre par exemple il ne voit pas l'utilité de la refaire.

➤ AMENAGEMENTS DE POSTE TH

Madame Gaillard nous informe d'une finalisation d'aménagement de poste en fin février début mars 2024 sur le centre de Niort. C'est un prêt de matériel avec achat du matériel, logiciel, souris, écran, clavier et casque.

Pas d'aménagement de poste pour le centre de Bordeaux.

➤ ABSENTEISME

Présentation de Madame Gaillard pour

Bordeaux : 1^{er} trimestre absentéisme globale de 12% ce sont les intérimaires qui nous impact le plus. Il y a eu des procédures sur l'absentéisme qui prennent du temps il y a un délai et cela nous impact également.

Monsieur Marcilhacy demande est-il possible d'avoir un volume versus un % ? Cela peut être trompeur au niveau des chiffres.

Madame Gaillard répond que non. Elle ne peut pas faire un global ce n'est pas la même représentation.

Niort : absentéisme faible 4,5 %

Monsieur Marcilhacy demande par rapport au taux national on est bien ?

Madame Gaillard nous dit que par rapport au taux d'absentéisme national nous sommes très bien.

POINT DEMANDES PAR LES MEMBRES CSSCT

a) ACCIDENTS DE TRAVAIL /ACCIDENTS DE TRAJET POUR LE PERIMETRE BORDEAUX/NIORT

Nombres de déclarations ? 1

Nombres d'accidents réellement reconnus ? 1

Nombre d'arrêts de travail liés aux accidents ? 0

Nombres de jours d'arrêt de travail ? 0

b) FORMULAIRES D'ACTIONS ET AOF/COF POUR LE PERIMETRE BORDEAUX/NIORT

Pour les formulaires d'actions/ AOF : 409 pour Bordeaux 40 pour Niort

Nombres d'évaluations mensuelles par activité ? Pas d'information à nous communiquer

Par conseiller client ? Pas d'information à nous communiquer

Tableau mensuel indiquant pour chaque activité la moyenne de la note de feuille d'écoute afin de suivre l'évolution ? Pas d'information à nous communiquer

Pour les COF : 8

Nombres de COF réalisés ? Positifs ? Négatifs ?

Il n'y a pas de notion de positif ou négatif : 8 au premier trimestre pour Bordeaux et Niort

C'est du global par rapport à l'activité par centre

c) DISCIPLINAIRES POUR LE PERIMETRE BORDEAUX/NIORT

Nombres de rappels à l'ordre écrit/oral ? 0

Nombres d'avertissements ? 11

Nombres de mises en demeure ? 10

Nombres d'entretien préalable au licenciement ? 11

Nombres de mises à pied à titre disciplinaire ? 0

Nombres de mises à pied à titre conservatoire ? 0

Nombres de jours totaux pour chaque mise à pied ? 0

d) INAPTITUDES POUR LE PERIMETRE BORDEAUX/NIORT

Nombres d'inaptitude ? 1

Propositions de reclassement ? 0 inaptitude sans reclassement possible

e) DEMISSIONS POUR LE PERIMETRE BORDEAUX/NIORT

Nombres de démission ? 3

Nombres de ruptures anticipées en CDD ? 7

Nombres à l'initiative du salarié ? 2

Nombres à l'initiative de l'employeur ? 5

f) ABSENTEISMES POUR LE PERIMETRE BORDEAUX/NIORT

Voir document page 26 à 33

2 - PLAN DE PREVENTION DES RISQUES POUR LE PERIMETRE BORDEAUX/NIORT

Actualisation du document unique d'évaluation des risques professionnelles dont les RPS et le télétravail

Actualisation du plan de prévention des risque professionnels

Point vu avec Monsieur Felgines en début de commission. Un groupe de travail aura le lieu le 21 juin et le 24 juin.

4 - POINT SUR LES AMENAGEMENT DE POSTES REALISES POUR LES SALARIES EN SITUATION DE HANDICAP POUR LE PERIMETRE BORDEAUX/NIORT

Combien y'a-t-il de salarié en situation de handicap sur le centre de Bordeaux ? 15

Sur le centre de Niort ? 7

Sur le dernier trimestre combien de jours de congés ont été demandés par des salariés en situation de handicap sur le centre de Bordeaux ? Sur le centre de Niort ? confidentiel c'est un indicateur communiqué lors de la commission des accords TH

Combien de salariés en situation de handicap sont en télétravail sur le centre de Bordeaux ? 4 en télétravail 2 en Hybride 7 sur le centre et 2 en arrêt longue durée

Sur le centre de Niort ?

Combien y'a-t-il de mi-temps thérapeutique ? Sur le centre de Bordeaux ? 9

Sur le centre de Niort ? 1

Quelles sont les règles pour un aménagement de poste si hybride ? Si préconisation d'un double aménagement, comment cela est traité ? (Domicile, centre)

Il est privilégié un aménagement sur le poste ou le salarié est le plus présent, c'est une décision de la direction nationale.

Madame Bonnici ne se satisfait pas de la réponse une personne en situation de handicap doit avoir un aménagement sur tous ses postes de travail. Madame Bonnici ne peut pas

entendre que par restrictions budgétaires la direction ne fasse pas les aménagements nécessaires.

Monsieur Souleyreau demande que les préconisations de la médecine du travail soient suivies même pour les personnes qui ne sont pas en situation de handicap.

Madame Gaillard répond que toutes les préconisations sont suivies.

Madame Alberteau demande comment s'organise le mode hybride ? combien de nombre de jour sur site et le nombre de jour en télétravail ?

Madame Gaillard répond que c'est un échange commun avec la production et le salarié en fonction des possibilités. C'est au cas par cas.

Madame Alberteau dit aussi qu'elle est en accord avec ce qui vient d'être dit : l'aménagement de poste doit être fait sur tous les postes de travail du salarié.

Madame Gaillard fait remonter la demande à la Direction Nationale.

Si déplacement du matériel (Domicile, centre), et que le salarié n'est pas véhiculé, qui fait le transport ? Si ce sont les SG, quels moyens sont mis en place ?

La procédure ne change pas ce sont les SG mais c'est en fonction du domicile car s'il y a eu un déménagement sans accord de la direction RH ça ne se fera pas par le SG. C'est le salarié qui s'engage à ramener le matériel car il a déménagé très loin parfois hors département sans accord au préalable de son employeur. S'il y a besoin de prendre un taxi nous le ferons. Aujourd'hui on maintient cette procédure.

5 - POINT INFRASTRUCTURE ET SECURITE POUR LE PERIMETRE BORDEAUX/NIORT

Point sur les SST ?

Point sur les guides files/serres files ? [abordé en visite trimestriel](#)

Madame Gaillard : L'affichage sur les 2 centres est à jour, il y a eu des formations en fin d'année dernière et en début d'année 2024 pour que justement cela soit des personnes en présentiel. Un point a été fait début mai 2024 pour voir s'il y avait besoin d'autre formation mais non.

6-POINT SUR LES VISITES MEDICALES POUR LE PERIMETRE BORDEAUX/NIORT

Nombres de visites médicales d'embauche ? [3 pour Bordeaux](#)

Nombres de visites médicales périodique ? [8](#)

Nombres de visites médicales à la suite d'un long arrêt ? [2](#)

Nombres de visites médicales à la suite de la surveillance des salariés en situation de handicap ? [4](#)

Point sur les contres visites effectuées sur les centres ? 0

7- MANAGEMENT

Nombres de RE par activité ? Titulaire et lettre de mission ?

Nombre d'AQP par activité ? Titulaire et lettre de mission ?

Nombre de Formateur par activité ? Titulaire et lettre de mission ?

AG2R : 3 RE titulaire 1 AFQ en mission

MNT 2 RE en Mission

GROUPAMA 6 RE titulaire 1 AQP en mission 1 formateur titulaire et 1 en mission

Monsieur BONNICI émet l'hypothèse que certain CC effectue le travail d'AQP sans lettre de mission, voir même certaine mission de leur RE.

Monsieur Marilhac dit que le métier de manager évolue. Ils sont de plus en plus en contact avec nos clients finaux, ils sont certaines fois dans des situations où ils doivent trancher de situations délicates. Il faut que les RP et RPA soient vigilent quant aux tâches qu'ils transfert. Il faut que les RE sont bien accompagnés.

Madame Bonnici stipule que 2 RPA de Bordeaux ont du mal à assumer la charge de travail.

Madame GAILLARD dit qu'il y a encore de la montée en compétence.

Madame BONNICI dit qu'il faut refuser de faire des tâches qui risque la faute professionnelle. Il ne faut pas dire oui à tout.

Monsieur Lancereau dit que les RE en mission qui veulent être titularisés accepteront tous ce qui leur ai demandés même si ce n'est pas leur travail.

BOUYGUES IMMO 1 RE titulaire 2 RE en mission 1 AFQ en mission

OCTOPUS 1 RE titulaire 1 AFQ titulaire

AXA 1 RE titulaire

8- HEURES COMPLEMENTAIRES/SUPPLEMENTAIRES

Y'a-t-il des heures complémentaires/supplémentaires ouvertes sur certaines activités ?
Lesquels ?

Comment les salariés sont-ils informés de l'ouverte des Heures complémentaires/supplémentaires ?

Madame Bonnici demande à avoir une réponse, Madame Gaillard lui réponds que cette question a été abordé en RP et que la réponse a été envoyé sur le support.

9 - MULTI COMPETENCE/POLYVALENCE

Comment est organisés le temps de travail pour les salariés en multi compétences ?

Quel est le délai de prévenance ?

Madame Gaillard dit : Le temps de travail est le même que sur un salarié en mono compétence, les salariés peuvent être basculés à tout moment de la journée selon les besoins de la production.

Madame Bonnici dit qu'en matière de RPS, faire passer un conseiller client d'une compétence à une autre dans la minute vous pensez que cela est normal ?

Madame Gaillard répond que ce n'est pas dans la minute.

Madame Bonnici demande si l'employeur peut chiffrer le nombre de multi compétence par personne qui entrainerai des risques pour le salarié ?

Sur Groupama il y a plusieurs flux, ce ne sont pas les mêmes logiciels, le même discours...

Est-ce qu'en tant que responsable des RH vous pensez qu'humainement c'est gérable ? C'est facteur de RPS, avoir jusqu'à 5 compétences ce n'est pas humain. Vous poussez les salariés à la faute. Au-delà de 2 compétences c'est de l'abattage et je trouve ça très compliqué. Et quand on n'a pas produit des semaines sur une compétence et que du jour au lendemain on doit reproduire dessus et être performant pour pouvoir prétendre à ses primes comment le salarié fait ?

Madame Gaillard dit qu'elle n'a pas d'avis sur le sujet, elle ne voit pas comment cela se passe.

Monsieur Felgines a cru comprendre qu'il était prévu un refresh notamment sur une compétence ou le salarié n'a pas travaillé depuis longtemps

Madame Bonnici ce n'est pas toujours le cas, pas forcément.

Monsieur Felgines comprend ce qui lui est expliqué, il faut l'intégrer dans la DU RPS. Il y a peut-être une manière différente d'encadrer cette multi compétence.

Monsieur Lancereau émet l'idée de module qui a été pratiquer il y a quelques années à Blagnac. La multi compétence entraine une perte d'enthousiasme surtout en fin de journée. Ce n'est pas intéressant pour l'entreprise. Il faut limiter le nombre de changement de compétence par journée de travail. Les conseiller sont perdus sur les activités qui changent.

Madame Bonnici souhaite étudier tous ces cas de figures on doit arriver à trouver un juste milieu.

Peut-être que les membres de la CSSCT peuvent faire de l'immersion sur les activités pour préparer et apporter des éléments qui compléteront le DU. Il faut apporter du factuelle à l'employeur pour remplir le DU, il faut savoir de quoi on parle. On doit faire gagner de l'argent à l'entreprise mais pas au détriment de la santé et de la sécurité des salariés.

Monsieur Felgines dit que l'idée est d'avoir un DU propre à chaque centre avec les actions et situations dangereuses identifiées.

10- DIVERS

Pour le périmètre Bordeaux-Niort :

Existe t'il toujours le numéro urgence sur les accueils de centre avec un répondeur et envoi aux services RH et SG du message par mail ?

Madame Gaillard répond que oui.

Monsieur Souleyreau demande qu'il soit communiqué aux salariés.

Madame dit qu'il est affiché sur les plateaux et un peu partout sur les centres.

Pour Niort :

Est-il possible de procéder à la réalisation d'une fiche de retour sur centre et départ en télétravail ? À ce jour, les conseillers ne savent pas qui ils doivent contacter ou sont perdus dans les démarches (absence de service RH ou IT sur site)

Madame Gaillard dit que pour information que ce soit pour Bordeaux ou Niort les centres ont les mêmes informations. Pour rappel on reste toujours disponibles même si on est en télétravail, à Niort il y a le service IT qui est toujours disponible.

Questions diverses :

Madame Bonnici demande ce qui a été fait suite à la réception du courrier de l'inspection du travail de Niort ?

Madame Gaillard le courrier est remonté au national c'est eux qui gèrent le retour.

Madame Bonnici sur la temporisation Groupama est passé de 10 secondes à 6 secondes, il est regrettable qu'un tel changement se fasse de manière brutale. Il faut faire les changements humainement. Ce que je demande à Madame Pivot c'est d'y aller par palier notre métier change tous les jours on ne peut pas être aussi violent dans la méthode.

Il faut arrêter de violenter les conseillers clients vous les découragés.

FIN DE REUNION 13h00