



# L'essentiel du CHSCT UAT PARIS

CHSCT DU 15 mars 2010

*parce qu'un jour, vous serez concernés...*

## Présentation charte Next

Réflexion en cours sur la définition des espaces de 3 activités différentes : production, détente et collation et leur aménagement en tenant compte du bruit, de la chaleur et lumière. Cette réflexion est également en cours sur les autres entités : AVSC, CCO, UI.....

## Proposition document « positions dédiées et possibilités de personnalisation »

Sujet abordé lors du CHSCT de mars sur la suppression du free sitting à la demande. **C'était une demande forte de la CFE-CGC/UNSA.**

Sur les sites de Philippe Auguste, Viry Châtillon, Montigny le Bretonneux et Fontenay, les possibilités de positions dédiées sont à 100%. Sur Brune, c'est impossible aujourd'hui mais se fera au cas par cas

Par contre, il est demandé des respecter les règles acoustiques.

## Information procédure sur le maintien du lien avec les personnes éloignées du service

Dans le cadre de l'accord « vie pro/vie privée », un courrier type va être envoyé aux personnes éloignées du service (dispo, CLM, congé parental, congé formation...), leur rappelant toutes les coordonnées utiles en cas de besoin (coordonnées du CSRH, des RH de proximité, du médecin du travail et de l'assistante sociale).

CFE-CGC/UNSA avait rappelé l'importance de cette mesure lors du dernier CHSCT de mars, la majorité des suicides ayant eu lieu depuis le début de l'année sont des personnes éloignées du service ou en situation de reprise du travail.

## Information projet horaires soutiens

Les équipes de soutien de proximité ont été renforcées depuis fin 2009. Un besoin de permanence auprès des conseillers a été détecté car l'ensemble de la plage d'ouverture du service n'est pas assurée. Les contraintes entre soutiens sont peu équitables sur un même plateau.

L'objectif est d'assurer une permanence sur l'ensemble de la plage d'ouverture du service, en limitant au maximum l'ajout de contraintes supplémentaires.

Toutes les modifications ont été faites sur la base du volontariat. Celles qui resteraient en suspens seront vues au cas par cas avec les intéressés.

## Information expérimentation wrap-up auto

Le dispositif technique du Wrap up génère des situations difficiles sur les positions de front office. Le temps de gestion était insuffisant.

L'objectif est d'améliorer la qualité des saisies des dossiers et la réception des appels clients en donnant aux conseillers l'autonomie de gestion des prises d'appels clients.

Le but est de faire participer plusieurs plateaux à l'expérimentation en augmentant le wrap up automatique de 1s à 12mn quelque soit le flux.

Sont concernées toutes les équipes front de Philippe Auguste, Fontenay, Viry Châtillon et 6 personnes de Montigny

Il y aura des bilans intermédiaires pour une généralisation en juillet.

Sur une 1ère semaine de résultats on constate une satisfaction générale des conseillers, une augmentation du temps de wrap up de 49 s, une diminution du temps des retraits de 3% et une stabilité du nombre d'appels/heure.

**Donc une 1ère étape plutôt positive.**

## Information décompte temps de travail

Rappel des obligations légales de décompte du temps de travail par l'inspection du travail par les articles D.3171-1/ D.3173-2/ D.3171-7/D.3171-8.

Il a donc été mis en place un outil de décompte hebdomadaire du temps de travail : feuille de présence remplie par le salarié et déclaration dans @noo. Puis le salarié peut suivre via e-calibrio son décompte. Celui-ci sera stocké pendant un an dans l'outil calabrio.

**Un rappel des procédures sera fait de façon précise.**

## Compte-rendu de visite du site de Montigny le Bretonneux

Salle ADSL Pro : salle bruyante avec un sol plastique ou des murs qui n'absorbent pas les nuisances sonores.

Salle SU : même problème que ci-dessus.

Salle EPAC et assistance à distance : climatisation difficilement réglable. Demande de casques sans fils. Un ressenti de malaise général lié à la reprise des appels CAS.

Salle de formation : durant les formations, il est nécessaire de tirer un câble ce qui entraîne un risque de chute.

## Contact

RS CHSCT : Elisabeth RIVIER

Site : <http://www.cfecgc-unsaf-orange.org/>

**Prochain CHSCT le 28 septembre juin 2010**