

SEANCE PLENIERE DU C.H.S.C.T. DU 19 DECEMBRE 2012

Participants :

Bruno GRAVIERE

Franck GEORGE

Priscille HODARA

Jean-Claude LE FOLL

Dominique CURUTCHET

Djamel AMEZIANE

Samuel ELOUGA

Olivier M. GERVAIS D'ALDIN

Abdelillah HARIRI

Hervé LE BRUCHEC

Hafid TAGNAOUTI

Christophe TILLAY

Président CHSCT

Directeur du Centre Habitat/Collectivités

Responsable Relations Sociales

Responsable Sécurité IDF

Secrétaire du CHSCT

Membre désigné

Membre désigné

Membre désigné

Membre désigné

Membre désigné

Membre désigné

Membre désigné

Eric ARNAUD

Dr MONTCHAMP

Représentant Syndical CFDT

ACMS Boulogne Billancourt

Absents :

Martial PERADON

Bernard CLAUDEL

Jean-Luc LE BRUN

Ali BEN DRIS

Hervé BECK

Massamba DIOP

Membre désigné

Membre désigné

Membre désigné

Représentant Syndical CGT-E

Représentant Syndical CGC

Représentant Syndical FO

Dr PIGNEROL

Dr SANCHEZ

Vincent LABOURDETTE

Mme MARONE

ACMS Versailles

ACMS Paris 9^{ème}

Représentant CRAMIF

Inspection du Travail 22^{ème} section

La séance est ouverte à 9 heures.

En préambule, M. GRAVIERE signale qu'il a invité M. GEORGE au CHSCT, notamment pour la présentation des pilotes P1 et P2, mais également dans le contexte des modifications qui interviendront l'année prochaine dans l'organisation de la région Ile-de-France.

1. Accidents du travail : analyse des accidents du travail de la période écoulée

Le détail du suivi des accidents du travail et de la mise à jour des taux de gravité est diffusé en séance.

M. LE FOLL indique que novembre a été marqué par dix accidents du travail avec arrêt. Ces accidents ne présentent pas de caractère de gravité majeure sinon deux fractures. Pour le mois de décembre, trois accidents du travail (glissades) sont à déplorer jusqu'au 18.

M. TILLAY demande des précisions sur l'accident 60.

M. LE FOLL répond qu'il dispose de peu d'information sur cet accident, il ignore le lieu de sa survenue ainsi que les lésions occasionnées. Il précise que ce salarié devait prendre son solde de tout compte le lendemain du jour où cet accident a été déclaré. Il note que ce salarié a déclaré une maladie puis, 4 heures après, un accident et le soupçonne d'avoir voulu éviter ce rendez-vous. Il ajoute que cette personne est sortie de l'Entreprise.

M. HARIRI demande des précisions sur l'accident 73.

M. LE FOLL répond qu'il s'agit de brûlures occasionnées dans le cadre d'une recherche de fuite. Il précise que cet accident a entraîné moins de séquelles que l'accident similaire précédent car le salarié portait des chaussures de sécurité et que l'eau n'a pas stagné comme dans une botte.

M. TILLAY demande si le technicien victime de l'accident du travail 68 est frigoriste.

M. LE FOLL le confirme. Compte tenu du nombre de glissades constaté, il a demandé à la société MTS de fournir des chaussures de sécurité intégrant un anti-glisse.

M. TILLAY demande si ces équipements sont efficaces en présence d'huile.

M. LE FOLL répond positivement.

M. HARIRI fait observer que 67 accidents similaires ont été constatés l'an dernier et demande ce qui a été fait par l'Entreprise.

M. LE FOLL répond qu'Industrie-Santé que le centre Industrie & Santé est le premier centre à avoir mis en place des réunions sécurité mensuelles.

M. LE BRUCHEC est favorable aux chaussures de sécurité, mais fait observer qu'elles ne sont pas toujours utilisables. La veille, lors du changement d'un radiateur, la cliente a demandé aux intervenants de se déchausser pour ne pas salir la moquette.

M. LE FOLL répond que, dans de tels cas, les surchausures doivent être utilisées.

M. ELOUGA demande si la qualité de chaussures va évoluer.

M. LE FOLL répond que des tests ont été effectués l'an dernier et que le nouveau catalogue des EPI a été mis à jour en novembre avec les nouvelles chaussures testées. Un nouveau fournisseur a été intégré : la société MTS.

M. ELOUGA évoque les problèmes de blessure avec l'ancienne gamme de chaussures de sécurité.

M. GRAVIERE indique que, lors de la semaine de la sécurité, tous les managers ont reçu une clé USB contenant tous les documents sécurité mis à jour y compris le nouveau catalogue EPI, et remet également une clé au secrétaire du CHSCT

M. ELOUGA demande si les salariés ayant des problèmes de pied doivent fournir un nouveau certificat médical tous les ans. Il évoque le caractère coûteux pour la collectivité de ces démarches inutiles.

M. LE FOLL rappelle que la visite médicale est obligatoire tous les 2 ans pour les salariés et qu'il suffit que les techniciens concernés fassent confirmer leur problème pour être dispensé du port des chaussures standard.

Le Dr MONTCHAMP ajoute qu'un salarié peut demander à voir le médecin du travail lorsqu'il le souhaite.

2. Taux de fréquence et taux de gravité année 2012

M. GEORGE assure qu'au sein de son Centre, tout l'encadrement, y compris l'équipe commerciale, a dans ses objectifs la participation à l'effort collectif de réduction du nombre d'accidents du travail.

Selon M. ELOUGA, il convient de s'interroger sur les raisons du nombre important d'accidents du travail dans certains secteurs.

M. GERVAIS D'ALDIN s'étonne qu'un accident du travail dont il a été témoin le 8 décembre ne figure pas dans le document.

M. LE FOLL répond qu'il s'agit d'un accident de trajet.

M. ELOUGA évoque le malaise des salariés vis-à-vis de l'encadrement, lequel peut inciter les salariés à souhaiter prendre du recul.

M. GRAVIERE ne nie pas ce phénomène, mais conteste qu'il soit généralisé.

3. Visites de sites

4. Étude des enquêtes

5. Programmation de nouvelles visites CHSCT de site

M. TILLAY rapporte que certaines personnes du CHSCT ne porteraient pas leurs EPI pendant les visites.

M. HARIRI demande si le risque 1F identifié à Cochin a fait l'objet d'une action.

M. LE FOLL répond qu'une demande a été émise auprès du client et ignore si l'intervention a eu lieu.

Les visites suivantes seront programmées :

- le mercredi 23 janvier à 8 h au Carrousel du Louvre (nouveau contrat) et à 13 h 30 au siège social BNP à Paris (nouveau contrat) avec Messieurs Curutchet et Ameziane ;
- Le 20 février à 8 h sur le site Arc en Ciel Canal Plus à Boulogne avec Messieurs Elouga et Hariri.

M. HARIRI souhaite qu'une visite soit programmée sur le site pilote de Taverny pour rencontrer les salariés.

Cette visite est programmée le 6 février à 8 heures.

M. GEORGE souhaite que la visite dure une heure et demie au maximum.

6. Point sur les dossiers «amiante-légionellose et agression »

Les contaminations figurent dans le document communiqué aux élus.

M. LE FOLL signale que la liste des sites amiantés qu'il transmettra aux élus est de plus en plus longue. Il s'agit plus précisément d'identifier les secteurs ayant des sites avec flocage pour sensibiliser les chefs de secteurs à ce risque.

Au total 2 400 locaux sont concernés par la liste des installations avec présence certaine d'amiante.

S'agissant des risques d'agressions, des salariés ont été exposés. L'incident évoqué n'a pas entraîné de conséquences graves pour les salariés, lesquels ont exercé leur droit de retrait et déclaré cet événement en presque-accident.

M. LE FOLL donne lecture des comptes-rendus de l'incident survenu le 21 septembre au Blanc Mesnil.

7. Désignation de la PCR (Personne compétente en Radio protection) : avis du CHSCT

M. GRAVIERE rappelle que le CEA Saclay est le seul site concerné par la certification CEFRI en Ile de France. Le titulaire de cette certification a changé de site et un autre salarié doit être désigné. La Direction propose la candidature de M. KARAOUZENE Khatib, lequel a été formé et certifié. Il précise qu'en sus du Médecin du travail de Châtillon, ce titulaire est la seule personne habilitée à avoir accès aux dosimétries des salariés

Les élus du CHSCT n'émettent aucune objection à la désignation de M. Karaouzene Khatib.

8. Information des membres du CHSCT sur la mise à jour de références légales sur le projet de la charte relative à la gestion d'une situation présumée de harcèlement ou de violence. (cf. PJ)

M. GRAVIERE rappelle qu'une charte DALKIA France existe sur le sujet. Les modifications liées à la loi d'août 2012 figurent en rouge dans le document transmis aux élus.

M. TAGNAOUTI est interpellé par un point de la procédure qui précise que le « DRH d'établissement est le principal acteur ». Il souligne que ce point pose problème dans l'hypothèse où le DRH est l'agresseur.

M. GRAVIERE indique qu'il s'agit d'une décision du Groupe, la fonction RH est le référent sur ce sujet.

M. ELOUGA exprime sa perplexité quant à l'application de la procédure si le DRH est l'agresseur.

M. GRAVIERE répond que, le cas échéant, il conviendrait de saisir le CHSCT dont le DRH n'est pas membre.

M. ELOUGA rappelle qu'un DRH accusé de harcèlement a été poursuivi par un salarié.

M. TAGNAOUTI précise que cette procédure est toujours en cours.

9. Géo-Protection : Présentation de la procédure de levée de doute (cf. PJ)

M. GRAVIERE indique que le logigramme explicitant le principe de la procédure de levée de doute figure dans le document transmis aux élus. Selon lui, les conditions d'application réelles de l'astreinte d'encadrement doivent être adaptées en fonction du territoire.

M. HARIRI fait observer que, sur certains marchés, le cadre d'astreinte est injoignable.

M. GRAVIERE considère cette remarque irrecevable et demande que lui soient communiqués des faits précis.

M. HARIRI confirme que, dans le tertiaire, il est difficile de joindre l'astreinte d'encadrement via le CTRACTRA et que les salariés recourent fréquemment aux collègues en cas de problème.

M. GRAVIERE demande que les cas précis lui soient remontés car ces situations sont inacceptables.

M. ELOUGA fait observer que la plupart des techniciens préfèrent ne pas dénoncer ces dysfonctionnements pour éviter les éventuelles conséquences avec leur hiérarchie.

M. CURUCHET suggère d'interroger le CTRA sur ce sujet.

M. GEORGE affirme que, si une telle situation se produisait sur le marché Habitat & Collectivités, il s'entretiendrait avec le manager concerné.

M. GRAVIERE affirme également qu'il alerterait qui de droit s'il avait connaissance d'un tel manquement inadmissible, contraire aux procédures et au rôle d'un manager en astreinte d'encadrement. Il rappelle que cette astreinte est rémunérée.

M. CURUTCHET demande si tous les managers n+1 auront accès aux données de géolocalisation.

M. GRAVIERE le confirme, le CTRA fournit la dernière position connue du technicien.

M. HARIRI demande si le STI peut géolocaliser un technicien.

M. GRAVIERE confirme que c'est le cas, via le HOLD.

M. HARIRI demande si les techniciens concernés sont informés qu'ils sont géolocalisables.

M. GRAVIERE rappelle que ce sujet a été abordé en CHSCT et que les techniciens reçoivent le courrier et la charte à mesure que les boitiers sont déployés. A ce jour, 150 boitiers ont été déployés et la géolocalisation des véhicules n'a toujours pas été activée.

M. TAGNAOUTI demande copie du courrier communiqué aux salariés.

M. GRAVIERE le transmettra.

M. ELOUGA rappelle que la charte a été contestée.

M. GRAVIERE rétorque qu'il s'agit d'un document unilatéral de la Direction.

Selon M. ELOUGA, il s'agit donc d'un règlement intérieur et non d'une charte, laquelle doit être cosignée par les représentants du personnel.

10. Point sur les Pilotes Narval :

11. Centre de Pilotage Energie (P1) et centre de Pilotage Opérations (P2)

Un document est diffusé en séance.

M. GRAVIERE rappelle que ces pilotes constituent des applications pratiques sur un périmètre restreint qui ont pour objet de :

- valider les organisations, les processus, les méthodes et les outils proposés ;
- vérifier l'adéquation des compétences et, le cas échéant, identifier des besoins de formation ;
- tester les fonctionnements interpersonnels et éventuellement les ajuster car ces nouveaux schémas induisent un mode relationnel plus matriciel ;
- définir le dimensionnement des équipes des centres de pilotage en fonction de la charge de travail constatée ;
- mesurer les impacts de cette organisation sur la performance opérationnelle ;
- valider le projet d'aménagement des futurs « cockpits » et mettre en œuvre un prototype.

Les principales étapes sont les suivantes :

- la reprise des plans de maintenance et consignes CTRA qui constitue un travail amont assez conséquent ;
- l'organisation d'équipes (plusieurs scénarios ont été envisagés) ;
- le suivi des pilotes avec des réunions périodiques et un suivi via des indicateurs.

Quatre unités d'exploitation sont concernées par ce pilote : DHTI, DNSE, DRCE, DRCT.

M. GEORGE souligne que des organisations différentes ont été mises en œuvre dans chacune de ces unités d'exploitation pilotes pour valider des organisations, des processus et des compétences types pour ces nouvelles fonctions. Toutefois, le principe directeur est identique, il s'agit de dissocier les activités de conduite dépannage des activités de maintenance et d'affecter une personne dédiée au dispatching. Sur le Val d'Oise, les équipes sont restées telles qu'elles existaient mais 30 % des techniciens sont dédiés à la maintenance et 70 % au dépannage.

M. TAGNAOUTI indique que ces éléments n'ont pas été expliqués aux collaborateurs concernés, lesquels craignent d'être cantonnés à une seule activité : maintenance ou dépannage.

M. GRAVIERE répond que les techniciens pourront évoluer d'une équipe à l'autre, mais la Direction souhaite néanmoins professionnaliser ces activités.

M. GEORGE ajoute que le calendrier du pilote était contraint et qu'il sera plus facile de communiquer dans le cadre du déploiement global. Par ailleurs, il souligne que ces pilotes sont testés en hiver mais que la répartition des activités varie en fonction de la saison.

M. TILLAY demande si la répartition évoquée (30 % des techniciens dédiés à la maintenance et 70 % au dépannage) est figée.

M. GEORGE répond que cette répartition est susceptible d'évoluer en fonction des retours de l'expérience pilote.

M. GRAVIERE ajoute qu'en période de grand froid, tous les techniciens basculeront en conduite dépannage. A la mi-saison et pendant l'été, la maintenance reprendra le pas. Il rappelle que le principe est de distinguer ces tâches et d'être capable de les affecter à des techniciens en fonction des besoins.

M. TAGNAOUTI indique que les techniciens sont favorables à cette réorganisation, mais il convient de les informer.

M. GEORGE poursuit la présentation avec l'UE des Hauts de Seine nord où, compte tenu de la forte densité d'affaires, l'organisation est différente. Une équipe dédiée à la maintenance dépend directement du chef d'unité d'exploitation. Un technicien de l'équipe conduite dépannage est en tête de file chaque semaine pour prendre en charge les dépannages jusqu'au moment où le dispatcheur identifie une charge trop importante et désigne un second technicien. Le schéma d'entraide est essentiel.

Interpellé par M. ELOUGA, M. GEORGE confirme que le dialogue instauré avec les UE a mis en évidence des sites où les contrats sont mal calibrés.

En réponse à M. TAGNAOUTI, M. GRAVIERE indique qu'il n'existe pas encore de tableau de bord.

M. GEORGE précise qu'il est probable que, au départ, les statistiques indiqueront une augmentation du nombre de dépannages. En effet, dans le cadre de ces pilotes, les techniciens ont reçu pour consigne de ne plus prendre en compte les demandes émanant des clients mais de passer par le CTRA. Il ajoute qu'un travail de fond doit être mené avec le CTRA car, désormais, ce dernier ne prendra plus en charge les demandes d'interventions émanant d'un locataire ou d'un copropriétaire n'étant pas au conseil syndical.

Sur le Val de Marne, il n'y a pas d'équipe dédiée à la maintenance. A l'intérieur des équipes, un technicien est en charge de cette activité, un autre est en tête de file pour assurer les dépannages, les autres techniciens étant missionnés sur la conduite. En fonction des besoins, le dispatcheur transmet des demandes d'intervention aux techniciens.

M. GRAVIERE précise que ces organisations sont fonction de l'environnement et du territoire couvert. En outre, les dimensionnements décrits sont variables dans le temps et selon la saison.

M. HARIRI évoque un technicien qui effectue des dépannages à Paris et à Cergy et demande si ce type de situation a été pris en compte.

M. GEORGE répond que sur Collectivités-habitat, un technicien n'interviendra jamais sur plus de la moitié d'un département.

M. GRAVIERE précise que le pilote ne s'applique qu'au diffus en Ile de France, soit, à 90 %, au centre Collectivités-habitat.

M. HARIRI regrette que la Seine et Marne, le département le plus grand, n'ait pas été intégrée au pilote.

Selon M. GRAVIERE, en Seine et Marne, le schéma sera adapté et il n'y aura pas un technicien unique affecté au dépannage. Il ajoute que les UE choisies pour les tests permettent de tester différents cas de figure, avec différentes mailles possibles.

M. GRAVIERE commente l'organigramme du fonctionnement en test du centre de pilotage énergie et indique que ce fonctionnement est satisfaisant.

M. TAGNAOUTI demande des précisions sur les FIS non clôturées.

M. GEORGE répond que ces tests ont débuté le 15 novembre et qu'il est un peu tôt pour répondre à cette question.

M. LE BRUCHEC demande si les FIS sont précises.

M. GRAVIERE confirme que les FIS précisent les actions spécifiques à réaliser, de façon argumentée.

M. GEORGE ajoute que des FIS sont générées en cas de présomption de dérive.

M. GRAVIERE indique que les premiers résultats du centre pilotage énergie marquent une positive.

M. GEORGE précise que cette tendance doit être confirmée car ces résultats sont récents et pas encore significatifs.

M. GERVAIS D'ALDIN demande si ces expériences ont fait l'objet de retours clients.

M. GEORGE répond que très peu de retours clients ont été enregistrés. Il explique que la Direction a choisi de ne pas communiquer préventivement mais a mis à disposition des UE un courrier type à adresser aux clients si besoin. Il ajoute que les enquêtes de satisfaction réalisées tous les deux ans témoignent de la réactivité de DALKIA pour le dépannage. En revanche, DALKIA n'est pas perçu comme un acteur d'efficacité énergétique et doit s'organiser pour être en capacité d'apporter le meilleur service dans un contexte où la précarité énergétique s'accroît.

M. ELOUGA indique que les élus attendent les résultats de ces tests mais sont réservés quant à l'adhésion des techniciens. Le projet NARVAL a suscité beaucoup d'inquiétude et il est nécessaire de communiquer et d'expliquer précisément ce projet aux collaborateurs.

M. GEORGE indique que, sur Collectivités-habitat, il a profité de ses visites sur sites pour expliquer aux équipes l'objet de ces pilotes.

M. GRAVIERE ajoute que les salariés participant aux pilotes ont été informés et que la Direction attend les conclusions de ces expériences pour expliquer les nouvelles orientations à l'ensemble des collaborateurs.

M. GEORGE précise que ces projets vont faire évoluer les organisations du diffus, mais pas les autres. Il ajoute que, compte tenu du calendrier d'information des IRP, le dialogue avec les équipes n'a pu démarrer que début octobre. Il invite les techniciens à interpellier leur hiérarchie sur ces sujets.

M. TAGNAOUTI note que les premiers résultats laissent apparaître que des gains importants seront réalisés par l'Entreprise. Selon ses calculs, ces gains correspondent à une augmentation salariale de 10 % pour l'ensemble des collaborateurs.

M. GRAVIERE répond qu'il convient de distinguer les mégawatts/heure économisés et les euros !

12. Cyel

M. TAGNAOUTI remercie M. LE FOLL de sa visite sur le site.

M. GRAVIERE partage la position du CHSCT sur ce sujet et convient que la gestion de la situation n'a pas été optimum, et la mise en place des mesures palliatives insuffisante. Il informe les élus du CE qu'un nouveau système d'extraction des cendres sera prochainement installé, ces travaux devraient être terminés fin janvier. Pour la période transitoire, des actions palliatives sont mises en œuvre.

M. CURUTCHET informe la Direction que des techniciens DALKIA ont été victimes de malaise la semaine précédente.

M. LE FOLL n'en avait pas connaissance. Il se renseignera.

M. TAGNAOUTI ajoute que l'un de ces salariés est arrêté depuis ce week-end pour troubles respiratoires.

13. Pourquoi modifie-t-on les plannings en 3x8 sans informer le CHSCT (SUC et BOLORE) ?

S'agissant de SUC, M. GRAVIERE ne voit pas pourquoi informer le CHSCT sur une modification de planning.

M. LE FOLL explique que pour la Tour Bolloré, rien n'est décidé à ce jour : passage en horaires normaux ou 2x8.

M. GRAVIERE s'engage à apporter une réponse dans la journée.

Selon M. ELOUGA, le CHSCT aurait dû être informé de ce changement d'horaires.

M. TAGNAOUTI confirme que les salariés travaillent en 3x8 à ce jour.

M. GRAVIERE convient qu'il est anormal que les salariés soient passés de 2x8 à 3x8 sans que lui-même et le CHSCT en aient été informés.

M. TAGNAOUTI rappelle que la loi impose que le CHSCT soit informé pour chaque modification d'horaire.

Selon M. GRAVIERE, le CHSCT n'a pas à être consulté pour des modifications d'horaires mineures.

14. Concernant le presque accident, pourrions-nous être informés sur le nombre de presque accidents, le nombre d'actions mises en place ?

M. Le FOLL indique que, sur la période d'avril à décembre 2012, le service sécurité a reçu 125 presque accidents par SMS pour 23 unités d'exploitation. 44 actions ont été réalisées et clôturées. Il transmettra la liste anonymisée aux élus.

M. LE BRUCHEC demande comment les salariés sont informés lorsqu'une nouvelle unité d'exploitation est intégrée au dispositif.

M. LE FOLL explique qu'une présentation est organisée pour les techniciens de l'UE.

M. TILLAY demande si certains techniciens, plus sensibilisés que d'autres, émettent davantage d'alertes.

M. LE FOLL répond que tous les techniciens sont informés lorsque cette procédure est mise en œuvre dans une UE et qu'il n'a pas constaté que certains salariés émettaient davantage de messages d'alertes.

15. Pouvez-vous nous transmettre la mise à jour des documents sur l'évaluation des vides sanitaire ?

M. GRAVIERE indique que le document a été envoyé au Secrétaire du CHSCT cette semaine. Il précise que les données mises à jour sont compilées deux fois par an.

M. CURUTCHET demande si lors de la reprise d'une nouvelle affaire, la classification est réalisée au démarrage.

M. GRAVIERE répond que, logiquement, la classification est réalisée au démarrage du contrat. Il posera la question.

M. LE FOLL confirme que l'évaluation des vides sanitaires figure dans l'analyse des risques sécurité (ARS).

16. Questions diverses

M. CURUTCHET informe la Direction que, sur le site de Canal Plus, le chef d'exploitation modifie les horaires de travail (7 heures à 17 heures au lieu de 8 heures à 18 heures), sans demande du client, pour ne pas payer les primes de douche.

Mme HODARA évoque la possibilité que les horaires aient été modifiés pour rationaliser le flux des salariés dans les douches.

Les élus s'insurgent.

M. GRAVIERE se renseignera.

M. LE BRUCHEC signale les nouveaux adoucisseurs sont beaucoup plus hauts que les précédents et nécessitent des escabeaux trois marches pour les alimenter.

M. GRAVIERE répond qu'il convient donc de prévoir des escabeaux pour ces équipements.

M. TAGNAOUTI demande si les éthylotests ont été remis à l'ensemble des collaborateurs.

Selon M. GRAVIERE, c'est le cas. Les centres, les agences et les UE ont été approvisionnés. Il en est de même pour les disques bleus, conformément à la réglementation européenne.

Les prochaines réunions du CHSCT auront lieu les mercredis 20 mars et 19 juin 2013 à 9 heures.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12 heures.

Le Secrétaire du CHSCT
Dominique CURUTCHET

