

# Rapport d'inspection CHSCT

**Agence concernée:** Hautepierre

Date de l'inspection : 20/11/2014

**Participants :** Emmanuel MOUREY(CFTC), Zohra DOUAIR (UNSA), Hervé STOLTZ (FO).

L'agence compte 69 agents. L'agence a démarré le processus d'accompagnement. Muriel Gangloff est la nouvelle RLS depuis le départ d'Anne Weber.

	Constats ou alertes du CHSCT	Réponses de la Direction & actions envisagées	Échéances
Hygiène	<ul style="list-style-type: none"><li>Le ménage n'est pas suffisant sur les 2 étages, les poubelles ne sont, par exemple, pas vidées pendant plusieurs jours. En visitant les 2 locaux de ménage, les élus ont pu constater la nécessité de changer les serpillères. Les produits d'entretien nous semblent sommaires.</li></ul>	Un point avec la société de nettoyage a été fait en date du 26 janvier. La société a indiqué que des rappels seront faits aux agents d'entretien et celle ci s'est engagée à fournir du matériel aux agents.	Janvier 2015
	<ul style="list-style-type: none"><li>Dans la salle détente, les réfrigérateurs sont souvent sales et mériteraient un nettoyage de fond. De même, les placards gagneraient à être mieux rangés et certains nettoyés.</li></ul>	Les frigos seront nettoyés tous les 15 jours (cela a été vu avec le responsable de la société de nettoyage). Les micro ondes sont nettoyés (rappel également). Quant à la propreté de la salle détente, un rappel a été fait aux agents en décembre et en janvier lors de la réunion plénière du 22 janvier 2015.	Janvier 2015
	<ul style="list-style-type: none"><li>Le papier toilettes, le papier main et le savon viennent à manquer à certains moments et la situation se reproduit régulièrement.</li></ul>	Un rappel sera fait à l'entreprise de nettoyage.	

Constats ou alertes du CHSCT	Réponses de la Direction & actions envisagées	Échéances
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une odeur d'égouts remonte régulièrement des toilettes agents au premier étage et se propage dans tout l'espace privé. Nous avons pu le constater lors de notre visite. Un diagnostic a-t-il déjà été effectué ? Si oui, un plan d'action est-il en cours ?</li> <li>• Un cafard a été trouvé dans un des tiroirs de l'agence. Une surveillance est à avoir sur ce point.</li> </ul>	<p>Une réunion sur site est prévue le 20/04 à 8h30 avec le propriétaire ainsi que l'entreprise qui a fait les travaux afin de trouver les solutions adaptées.</p> <p>Il s'agit d'une situation isolée. Rien n'a été signalé depuis l'évènement.</p>	

	Constats ou alertes du CHSCT	Réponses de la Direction & actions envisagées	Échéances
<b>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les 2 exercices d'évacuation ont été réalisés en 2014.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'affichage sécurité est à actualiser au Service Entreprise et dans le classeur HSCT.</li> </ul>	Cela a été fait.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans l'armoire à pharmacie, il serait bon d'y faire figuré le papier récapitulatif. Les compresses et les solutions d'alcool sont expirées.</li> </ul>	Fait en décembre 2014.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il faudrait vérifier si l'utilisation du défibrillateur est encore possible, la date d'expiration affichant septembre 2014.</li> </ul>	Un nouveau jeu d'électrodes valable jusqu'en novembre 2016 a été mis à disposition.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au pôle appui, une double fenêtre est cassée depuis plus de 6 mois). Il y a le même problème dans le bureau du REP en face des toilettes agents rdc et dans le bureau 2.17.</li> </ul>	Un réglage des fenêtres est prévu par le propriétaire.	15/05/15
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le bureau 1.12, une fuite d'eau existe sur le rebord.</li> </ul>	Le problème d'infiltration sera réglé lors du réglage de la fenêtre qui est prévu par le propriétaire.	15/05/15
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une intervention était elle en cours au moment de notre visite, un panneau de faux-plafond était déplacé dans le couloir gauche du rez de chaussée ?</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Une chaise se trouve devant les toilettes des agents au rez-de-chaussée. Elle est à déplacer pour éviter des risques de chute ou d'accident (se trouvant derrière la</li> </ul>	La chaise a été déplacée.		

Constats ou alertes du CHSCT	Réponses de la Direction & actions envisagées	Échéances
<p>porte donnant au couloir de l'agence).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'agence gagnerait à être mieux rangée. Ainsi, la salle de stockage derrière l'accueil compte un certain nombre de cartons inutilisés, un dossier de chaise cassé et une planche de bois. De même pour la salle de stockage au premier étage. Idem, dans le bureau du responsable accueil, on y trouve un empilement d'appareils informatiques, un écran cassé et 2 planches en bois. Dans le bureau 1.16 sont stockés un support visio public, une imprimante et une unité centrale cassées. Sous l'escalier se trouvent une palette avec le papier main, 2 chaises, un escabeau. 2 bouts de bois traînent à côté des micro-ondes dans l'espace détente. Enfin le local informatique compte plusieurs écrans cassés, des cartons vides et des cartons avec des claviers.</li> </ul>	<p>Un rangement de l'agence a été fait.</p>	

	Constats ou alertes du CHSCT	Réponses de la Direction & actions envisagées	Échéances
Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'agence a été ouverte en 2011 pour une cinquantaine d'agents. Elle compte au moment de notre visite 69 agents. 55 postes informatiques (un poste supplémentaire vient d'être installé dans la salle de renfort service entreprise) sont installés dans l'agence. La DAPE réfléchit à réduire son bureau pour offrir une possibilité de création d'un bureau supplémentaire. L'agence a atteint ses capacités maximales d'accueil, des agents se retrouvant sans poste certains jours. Existents-ils des solutions externes (dans le bâtiment) ou internes (sans supprimer de salles de réunion) pour remédier à cette problématique ? Les élus demandent une réponse de la Direction lors de la présentation du rapport.</li> <li>Les espaces de travail mutualisés (salle de liquidation, service entreprise, renfort service entreprise) cumulent les difficultés en termes de circulation d'air, de température (plusieurs problèmes par le passé avec des températures approchant ou dépassant le seuil des 35°C), de bruit (mauvaise insonorisation) et de luminosité. Quelles sont les solutions proposées par la Direction pour remédier à ces problèmes récurrents depuis l'ouverture de l'agence ?</li> <li>L'agence connaît les mêmes problèmes de téléphone en service entreprise (difficultés importantes à entendre et à se faire entendre par l'employeur) que celle de Lingolsheim (constat fait par le rapport du CHSCT). Que prévoit de faire la Direction face à ce problème récurrent</li> </ul>	<p>Les travaux sont terminés, les deux bureaux sont installés.</p> <p>Une réunion sur site est prévue le 20/04 à 8h30 avec le propriétaire ainsi que l'entreprise qui a fait les travaux afin de trouver les solutions adaptées.</p> <p>Le problème est connu, il faut prendre contact avec l'Accueil Diagnostic National.</p>	

Constats ou alertes du CHSCT	Réponses de la Direction & actions envisagées	Échéances
<p>dans les agences ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'écran dynamique était planté informatiquement au moment de notre visite. Qui est responsable du rétablissement du service ?</li> <li>• L'appui EID est situé au premier étage par rapport aux bureaux d'EID au rez-de-chaussée. Cela représente des déplacements importants pour les agents, même si les solutions ne semblent pas évidentes au vu de la situation immobilière de l'agence.</li> <li>• L'organisation de l'accueil nous semble optimale avec 2 personnes en AC, 1 à 2 personnes en AZLA et 2 personnes en ARC. Les agents en sont satisfaits.</li> <li>• La mise en œuvre de la NCAC a eu un impact très important sur le flux les 2 premières semaines de novembre, même si les agents n'ont pas noté plus d'agressivité que d'habitude.</li> <li>• La porte du sas d'entrée de l'agence est source de problèmes. La poignée de porte (cf photo) est mal comprise par les usagers, ils pensent devoir l'ouvrir pour sortir (malgré le panneau sens interdit), ils ouvrent donc la porte. Cela crée des courants d'air et oblige les agents d'accueil à se déplacer à de nombreuses reprises pour aller la fermer. Un changement de poignée pourrait remédier à ce problème.</li> </ul>	<p>Intervention de Vinci pour mise en place du support, puis déclenchement de l'intervention de l'entreprise TMM après confirmation de la bonne exécution des travaux de Vinci.</p> <p>Lors de la planification, l'ELD fait le maximum pour réserver un bureau au rez-de-chaussée sauf certains jours.</p> <p>Des modifications de la poignée sont prévues.</p>	<p>Vinci : 04/05/15</p> <p>TMM : selon leur planning d'intervention</p> <p>31/05/15</p>

Constats ou alertes du CHSCT	Réponses de la Direction & actions envisagées	Échéances
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sièges de l'accueil sont difficiles à déplacer (ils ne possèdent pas de roulettes). De même un recensement des chaises inconfortables ou cassés devrait être fait dans l'agence. Les agents se plaignent par exemple de la chaise en ARC indemnisation.</li> <li>• La ressource indemnisation semble insuffisante pour la charge de travail de l'agence. Malgré la formation de 4 personnes supplémentaires, les agents sont très sollicités et constamment, le tutorat est compliqué à mettre en place. Que prévoit de faire la Direction pour permettre aux agents d'avoir une charge de travail raisonnable ?</li> <li>• Une imprimante supplémentaire serait bienvenue en salle de liquidation pour faciliter le travail des agents.</li> <li>• Des échanges de pratique sont demandées par les agents, en particulier sur la partie GDD.</li> <li>• L'ambiance de travail est globalement bonne et est un élément régulièrement mis en avant par les agents lors de notre visite.</li> <li>• Les agents se plaignent de changements récurrents de planning, parfois du jour au lendemain.</li> </ul>	<p>Ce point est en cours de traitement.</p> <p>Le planning est optimisé, les agents « GDD » travaillent exclusivement sur les dossiers « indemnisation » et si besoin sont libérés des activités contraintes. A ce jour, l'activité est pilotée.</p> <p>L'ELD va regarder pour déplacer l'imprimante dans cette salle de liquidation d'un ilot à un autre.</p> <p>C'est en cours depuis décembre 2014, 1x/mois au minimum animé par le RRA et/ou l'adjointe.</p> <p>Le maximum est fait pour éviter les soucis de changement de planning qui ont lieu en cas d'absences inopinées mais également en cas de délai très court d'EID (plages GPF en plus pour les agents).</p>	<p>31/05/15</p>

Constats ou alertes du CHSCT	Réponses de la Direction & actions envisagées	Échéances
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si les stores sont fermés au pôle appui (pour éviter les reflets sur les écrans), la luminosité est alors insuffisante.</li>   <li>• Les demandeurs d'emploi ont des difficultés pour se garer, faute de place, ce qui a déjà généré des tensions avec les propriétaires voisins. Les agents ont constaté des autocaristes se garer sur les places de la rue Alfred de Vigny. Il serait judicieux de vérifier s'ils ont le droit de se garer sur la voie publique.</li> </ul>		



