



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

Section Cfdt de Eure habitat

Un projet de réorganisation à Eure habitat néfaste pour les salariés et les locataires !!!

Quel intérêt aurait le Conseil d'Administration de valider cette stratégie fin juin qui va à l'encontre des locataires, des salariés et de l'entreprise ?

Ce projet de réorganisation de la Direction Générale découle des orientations budgétaires et stratégiques décidées par le Conseil d'Administration.

Le Conseil d'Administration de Eure habitat comprend notamment via ses Représentants :

- ❖ Le Conseil Général (Président et Vice-Président, Conseillers Généraux),
- ❖ Les Mairies des grandes villes de l'Eure et d'autres plus rurales (Conches en Ouche, Evreux, Vernon, Louviers, les Andelys, Val de Reuil, Gasny, Broglie) ,
- ❖ l'Union Départementale des Associations Familiales de l'Eure,
- ❖ La Caisse des dépôts et consignation de Haute Normandie,
- ❖ la CAFE,
- ❖ Les Représentants des Syndicats CGT et FO,
- ❖ Les associations de locataires A.F.O.C., C.N.L., C.L.C.V.

Le Conseil d'Administration de Eure habitat cautionnera-t-il ?

1) Le désengagement dans le service rendu aux locataires

Rappel : entre 2009 et 2013 :

La Direction Générale de Eure habitat va répondre aux mauvais résultats de l'enquête de satisfaction 2010 par une baisse importante des effectifs dans les agences :

- Baisse de 44 % du nombre de managers,
- Baisse de 11 % du nombre de techniciens,
- Baisse totale de 26 % du nombre de gardiens :

Agence	Evreux Nord	Evreux Sud	Gaillon	Vernon	Pt Audemer	Bernay	Louviers	Val de Reuil
Nbre de gardiens	- 41 %	- 11 %	- 30 %	- 21 %	- 25 %	- 67 %	- 33 %	- 14 %

Tous nous comprenons mieux pourquoi les demandes des locataires peuvent être traitées parfois avec retard malgré le professionnalisme et la bonne volonté des salariés de Eure habitat.

Projet 2013 : la Direction Générale annonce qu'elle va remettre le locataire au cœur du dispositif !

Ce n'était pas déjà le cas ???

- **Fermeture des points d'accueil** supprimant le lien direct entre l'agent de proximité et les locataires (*sans générer de baisse de charges locatives*). **Ah oui, fallait le trouver !**

- **Innovation de Eure habitat** : le Centre de Relations Clientèle

Sa mission : enregistrer les demandes des locataires sur un logiciel, les transmettre aux collaborateurs et les relancer.

Belles paroles ! mais rien de prévu pour résoudre le vrai problème qui est le goulot d'étranglement des services techniques et leurs difficultés à mobiliser les partenaires ou sous-traitants locaux dans des délais satisfaisants. Des collaborateurs qui depuis 3 ans ne sont que partiellement remplacés et qui seront enfouis sous les relances de ce CRC et les procédures de « flicage ».

Quelle amélioration pour le locataire ! il devra payer pour appeler une plateforme téléphonique, faire des kilomètres pour trouver un point d'accueil ou apostropher les gardiens, qui dorénavant auront comme mission principale à 75 % de leur temps de travail, le ménage et le traitement des ordures ménagères avec comme seul moyen à leur disposition, leur smartphone pour remonter au CRC la réclamation du locataire.

Coût annoncé pour cette heureuse trouvaille : 700 000 euros d'aménagement et de matériels.

Il serait peut être judicieux d'utiliser ces **700 000 euros** pour cibler les moyens adéquats et efficaces pour répondre aux réclamations techniques des locataires. Il serait temps d'abandonner cette communication qui aboutit, comme pour les astreintes, à utiliser des fonds importants en sachant d'avance que les résultats ne peuvent être que décevants.

La **Cfdt** a déjà réussi à stopper en fin d'année le **délire dépensier** pour la création de structures supplémentaires de bureaux, totalement **incohérente** avec la fermeture de points d'accueil au public.

Et le plan de consolidation de la CGLLS !: le bon sens devrait prévaloir sur la communication.

2) Le déclin économique de Eure habitat – Aucune stabilisation financière de l'entreprise

Cette réorganisation n'assure pas la pérennité financière de l'entreprise selon les documents transmis au Comité d'Entreprise puisque **le potentiel financier se dégrade fortement d'année en année**. La Direction Générale indique qu'un nouveau plan de stratégie patrimonial (PSP) va être présenté en septembre et va permettre de rééquilibrer les comptes.

Ne soyons pas dupes : il ne suffira pas d'augmenter le volume des ventes de logements dans ce PSP pour arriver à un équilibre financier. Actuellement Eure habitat n'arrive déjà pas à atteindre ses objectifs de ventes. **On ne va tout de même pas stopper les réhabilitations d'immeubles !** On ne pourra pas dire qu'on arrête de construire, on ne construit déjà plus !

3) La régression sociale qui se traduit par :

- **La dégradation des conditions de travail** des salariés en totale contradiction avec le Code du travail (voir avis du CHSCT).

Rappelons-nous qu'un employeur qui mène une politique de réduction de coûts ayant pour conséquence une surcharge de travail à l'origine de graves problèmes de santé d'un salarié peut être retenu comme faute inexcusable de l'employeur par la justice.

Actuellement la Direction Générale se vante de réaliser des travaux pour réduire la pénibilité. **Enfin, elle applique la loi, ce qu'elle n'a pas fait jusque-là : il faut l'en féliciter ?**

- **La mise en place d'un management « par la peur »** réduit un encadrement au silence et augmente la souffrance au travail des salariés.

- **La restriction de la masse salariale** : la Direction Générale a déjà informé le Comité d'Entreprise **qu'avec ou sans la réorganisation**, des mesures devront être envisagées pour la contenir. **Silence sur les mesures inavouables de la Direction :**

Baisse des effectifs ? Baisse des salaires ? Nouvelles fermetures de structures ? Plan social à venir ?

Restriction... mais pas pour tous : il faut lire le rapport de la Chambre Régionale des Comptes disponible sur internet...

4) Dialogue social inexistant : il ne se compte pas aux nombres de réunions réalisées

Bla-bla-bla-bla. mais au final une Direction Générale qui ne respecte pas sa signature !!!

La **Cfdt** ne doute pas que ces éléments seront pris en compte par les membres du Conseil d'Administration de Eure habitat pour éviter:

- La dégradation du service rendu aux locataires,
- Le déséquilibre financier à moyen et long termes de l'entreprise,
- Le non-respect du Code du Travail et des accords d'entreprise,
- La régression sociale pour les salariés,
- Le non-respect des Partenaires Sociaux.

Projet de réorganisation – Avis des instances du personnel

Avis du Comité d'Entreprise

Les membres **Cfdt** du comité d'entreprise émettent un **avis défavorable** au projet tel que présenté et suite à l'écoute de l'avis des membres du CHSCT.

En effet, ce projet **ne tient aucun compte** :

- de la **gestion du personnel** (changements d'affectation, mobilité professionnelle choisie ou non),
- de **l'usure physique des salariés**,
- de la **perte d'intérêt des postes de travail** par une spécialisation accrue à l'extrême des tâches.

Avis du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

Le CHSCT émet un **avis défavorable sur le projet finalisé** de réorganisation des services, agences et proximité de Eure habitat transmis le 14/02/13 car **ce projet va à l'encontre** :

- du **Code du travail**,
- de la **loi de 2009 sur l'emploi des seniors**,
- des **objectifs déclarés lors de la prestation TMS réalisée à Eure habitat**,
- des **alertes remontées par le CHSCT**.

Le CHSCT rappelle que l'Article L 4121-1 du Code du travail indique que : « L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° Des **actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail** ;
- 2° Des actions d'information et de formation ;
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et **tendre à l'amélioration des situations existantes**. »

L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

- 1° **Eviter les risques** ;
- 2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
- 3° Combattre les risques à la source ;
- 4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
- 5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- 6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- 7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L. 1152-1 et L. 1153-1 ;
- 8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- 9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

Les **risques pour la santé et la sécurité des travailleurs dans ce projet sont nombreux** :

- **Accroissement des troubles musculo-squelettiques (TMS) et de la pénibilité** pour environ un tiers des salariés, dont de nombreux salariés seniors, par l'augmentation substantielle de

Ce projet ne présente pas en outre une **stabilisation financière pérenne pour l'entreprise** et ne garantit en rien un **équilibre financier pour l'entreprise**. A terme, malgré la réorganisation le **potentiel financier est dégradé d'année en année**.

Ce projet ne garantit en rien les **emplois dans un avenir proche et encore moins lointain**.

****2 avis favorables des Représentants Fo et 2 avis défavorables des Représentants Cfdt = Avis défavorable du Comité d'Entreprise**

l'activité de ménage et l'instauration d'un facteur aggravant dans l'apparition de TMS, à savoir le nettoyage des cages d'escalier qui n'est actuellement pas réalisé par les gardiens. Cette activité se caractérise par des sollicitations d'ordre physique extrêmement importantes dans les tâches de nettoyage proprement dites (balayage des halls, vidage des boîtes aux lettres, soulèvement et nettoyage des tapis, lavage des vitres souvent en hauteur, dégagement des poubelles des colonnes des VO, portage de seaux d'eau, etc.). Pour cette activité, des facteurs de postures contraignantes se combinent avec des ports de charges pouvant être lourdes (exemple des tapis des halls ou des encombrants). Il faut ajouter à cela la présence possible de facteurs aggravants tels que les conditions climatiques, le port des chaussures de sécurité ou la tension avec les tiers présents.

- **Création de nouveaux risques facteurs importants de troubles musculo-squelettique et de pénibilité** à savoir la sortie et le lavage des conteneurs qui ne sont actuellement pas réalisés par les gardiens. Cette nouvelle activité sera cumulée dans la même journée avec l'augmentation de la charge de ménage.

- **Accélération de l'usure professionnelle** : les agents de proximité risquent d'être confrontés à une usure professionnelle accélérée avec une hyper sollicitation physique cumulée à une absence de perspective avec la perte de la polyvalence dans leurs missions.

Cet avis est confirmé par l'expertise demandée par le CHSCT au Cabinet Technologia qui pointe dans son rapport : « une augmentation de la pénibilité physique et une dégradation des conditions de travail avec la gestion des gros containers qui sont lourds et difficiles à manier en raison notamment de la présence de pentes défavorables. Dans ces conditions, les agents de proximité vont être davantage exposés au risque de troubles musculo squelettiques et à l'usure professionnelle ».

- **Accroissement des TMS pour les agents d'accueil** qui feront de l'accueil physique toute la journée ou de l'accueil téléphonique toute la journée dans un centre de relations clientèle.

- **Accroissement des risques psychosociaux pour les agents d'accueil** dont le projet prévoit de généraliser l'agent d'accueil unique par agence qui favorisera les tensions et des surcharges de travail de collègues quand l'agent d'accueil sera absent et qu'il faudra le remplacer.

- **Augmentation des risques psychosociaux pour les salariés des agences** due à :

- **La régression des tâches par la spécialisation des métiers** facteur à terme de non satisfaction au travail. En effet, la réduction de la diversité des tâches est une source de perte d'intérêt du travail, d'appauvrissement des compétences, et de démotivation. La spécialisation offre des marges de

manœuvre réduites, pour les individus comme pour l'organisation

- **L'absence de soutien** par la réduction du nombre de directeurs d'agence alors que les équipes des agences sont en forte attente de disponibilité et de présence de leur Directeur d'agence, à la fois au plan opérationnel et au plan du soutien,
- **La mise en place de mutualisation** : Eure habitat sachant qu'il ne met pas les moyens en terme humain propose une mutualisation inter-agences qui augmentera les risques routiers, la charge de travail (quand on remplace un collègue, on ne réalise pas ses propres missions) et par voie de conséquences les risques psychosociaux avec en plus des objectifs qui seront eux à l'agence.

- **Accroissement du risque d'agression** :

- **avec la généralisation de permanences avec un seul salarié** dans les points d'accueil dont le nombre va diminuer. Facteur aggravant, cette diminution de points d'accueil risque d'avoir pour conséquence la réception d'un plus grand nombre de locataires. De plus, la réaction des locataires confrontés à la mise en place de centre de relations clientèle n'est pas connue à ce jour.
- La non prise en compte de l'alerte du CHSCT du 29/05/12 sur **l'accueil non sécurisé de l'agence de Val de Reuil** alors qu'il y a déjà eu des agressions. Le CHSCT s'interroge d'ailleurs sur la volonté exprimée dans le document transmis de ne pas donner suffisamment de moyens humains à l'agence de Val de Reuil par rapport aux autres agences et l'absence de directeur d'agence à temps plein.

Le CHSCT demande à la Direction Générale de mettre fin à sa politique de ressources humaines consistant :

- **au non remplacements des postes vacants et des salariés malades** créant un véritable malaise et des risques psychosociaux importants dans l'entreprise. Situation confirmée par l'expertise du Cabinet Technologia.

- **à la mise en place insidieuse « d'un management par la peur »** menaçant les salariés de mobilité géographique, de réduction de primes avec la mise en place d'objectifs irréalisables tout en les mettant volontairement en difficultés en leur confiant des missions dont le temps nécessaire à leur réalisation dépasse le temps de travail.

- **au non respect des institutions représentatives du personnel** concernant les informations données, les consultations et les négociations.

Le CHSCT demande la mise en place des fiches d'exposition aux risques professionnels et fiche d'exposition aux fibres d'amiant **conformément à la législation**.

Le CHSCT **demande la mise en conformité** des points d'accueil et demande la transmission des plans des points d'accueil à l'échelle avec la superficie des bureaux, le mobilier, les moyens informatiques, la position des systèmes de sécurité et des locaux produits ainsi que les dérogations de l'inspection du Travail déjà demandées en mai 2012.

Le CHSCT demande à la Direction Générale de **répondre précisément** à l'alerte du CHSCT sur la dangerosité des pentes du 29/05/12. En effet, le CHSCT demandait ce que comptait faire la Direction Générale pour la liste des pentes énumérées et dans quel délai pour prévenir les risques de chutes, de TMS, de maladies professionnelles et lutter contre la pénibilité concernant ces sites. Le CHSCT demandait dès-à-présent : soit d'entreposer les conteneurs à l'extérieur, soit de mécaniser la sortie des conteneurs ou de modifier les sites.

Le CHSCT n'émet pas d'avis sur le centre de relations clientèle car les modalités précises d'organisation du travail, des moyens informatiques et d'accueil ne sont pas transmis.

Le CHSCT n'émet pas d'avis sur les plans des agences et attend des plans à l'échelle avec la superficie des bureaux, le mobilier, la position des systèmes de sécurité et une visite des lieux avec la Direction.

Le CHSCT n'émet pas d'avis sur les menues réparations dans l'attente de transmission des procédures, formations et outils utilisés.

La prévention de la pénibilité doit permettre de réduire les accidents du travail et les maladies professionnelles, mais aussi l'absentéisme, l'invalidité et l'inaptitude. Cela doit donc être un facteur de progrès et de performance pour l'entreprise.

Dans le projet présenté, la pénibilité est gravement accentuée, les accidents du travail et les maladies professionnelles (dus notamment à la contrainte du ménage, aggravée par celle du nettoyage des escaliers et de la sortie des conteneurs) risquent fortement d'augmenter.

C'est pourquoi le CHSCT demande que Eure habitat réalise un projet en conformité avec le Code du travail et applique son devoir de résultat en matière de sécurité et de protection de la santé physique et mentale des salariés.