

# Projet « Modernisation du Siège »

## Questions SNECA le 27/07/2023

### AMENAGEMENT DES ESPACES

1. La température des espaces de travail est un problème récurrent dans la Caisse Régionale. Pouvez-vous équiper les baies vitrées exposées au SUD et à l'OUEST de pare-soleil ?

#### Réponse :

Un test d'installation de filtres sur une partie des baies vitrées exposées a été réalisé. Un chiffrage est en cours pour étudier l'installation de ces dispositifs sur les façades le nécessitant.

Concernant plus globalement les températures d'été :

- La société Dalkia qui assure la maintenance sur notre bâtiment indique que les systèmes de refroidissement sont adaptés. Il convient aujourd'hui d'appliquer des bonnes pratiques lors de la montée des températures, notamment en ouvrant les fenêtres le matin et les fermer dès que la température extérieure dépasse la température intérieure. L'ensemble des bonnes pratiques à mettre en œuvre sera communiqué prochainement.
- Par ailleurs, les équipes de la Logistique ont sollicité la transmission de l'ensemble des données de température sur la période mai/septembre 2022 pour le bâtiment auprès de la société assurant le suivi des sondes de températures. Ces données nous permettront d'analyser plus précisément la situation.

2. Analyse des flux : quelle est la proportion de salariés qui utilise les différentes portes d'entrée afin de rejoindre ou quitter le Siège ?

#### Réponse :

Sur le mois de juin 2023, les accès se sont répartis de la manière suivante :

- Accès B0 : 42%
- Accès F-2 : 40%
- Accès F-1 : 18%

3. Nous demandons à la direction des mises aux normes thermiques et phoniques sur les baies vitrées qui n'ont pas été remplacées dans le cadre des travaux de la CR puisque le principe du macro zoning est de mettre en situation de travail les salariés au plus proche de la lumière du jour ex : PU, ILS ?

#### Réponse :

Les baies vitrées du service ILS ont été changées dans le cadre des travaux de la Caisse Régionale il y a environ 5 ans.

Concernant le PU, il s'agit des dernières baies vitrées à remplacer. Elles le seront dans le cadre des travaux de Modernisation Siège.

### SANTE, SECURITE

1. Compte tenu des impacts du projet, la direction peut-elle planifier une réunion exceptionnelle de la CSSCT dès les premiers jours de septembre ?
2. Les représentants du personnel ont demandé d'associer le service de prévention de la MSA à ce projet. Quel est le calendrier de ces consultations ?

**Réponse :**

Ces sujets ont fait l'objet de différents échanges, oraux et écrits, entre la Direction et le SNECA notamment durant la période estivale.

## **LOCAUX DEDIES AUX ACTIVITES DU CONSEIL SOCIAL ET ECONOMIQUE**

1. Avec la suppression du bâtiment du CAL, pouvez-vous nous préciser :
  - Où se trouveront les bureaux du secrétaire du CSE et des 2 secrétaires administratifs ?
  - A quel endroit seront stockés, facilement et à proximité du parking, les matériels mis à la disposition des salariés (barnums, pack audio, vidéo, ...) par le CSE ?
  - A quel endroit les salariés pourront retirer leur commandes (poisson, vins, œufs, parfums etc...)

**Réponse :**

Le macro zoning communiqué lors du CSE du 6 juillet mentionne les grandes tendances, notamment pour les organisations syndicales et les emplacements à disposition des salariés (médiathèque notamment). La situation des bureaux évoqués sera à préciser lors de la seconde phase de micro zoning avec l'ensemble des parties prenantes.

Enfin, les aspects logistiques seront à définir collectivement dans le cadre du projet, tout en tenant compte des complexités à mettre en œuvre, de la nature des activités... et pourront -en fonction- être traitées de façons diverses (place du village, extérieur, proximité du garage...).

2. Le CSE a besoin, pour assurer son fonctionnement, d'une surface de stockage important pour les activités destinées aux salariés : stockage de plusieurs palettes (cadeaux de Noël pour les enfants, commandes groupées...). Ceci représente une surface d'environ 100 m<sup>2</sup>, accessibles par un camion de 38 tonnes, en rez-de-chaussée. A quel endroit envisagez-vous une telle solution, de façon pérenne ?

**Réponse :**

Un espace de 100m<sup>2</sup>, au niveau des garages actuels, est prévu pour le stockage des différents besoins du CSE (dont les cadeaux de Noël). Pour ce faire, un devis a été sollicité pour réaliser les travaux nécessaires (maçonnerie + installation d'une porte sectionnelle). Ce lieu est facilement accessible pour un camion.

## **LOCAUX DEDIES AUX ORGANISATIONS SYNDICALES**

1. Pouvez-vous nous confirmer que les locaux syndicaux seront bien accessibles librement (sans badge) comme c'est le cas actuellement ?

**Réponse : Oui.**

2. Quel est le nombre de mètres carrés attribués à chaque organisation syndicale pour son local syndical ?

**Réponse :**

Cet élément sera précisé lors du Micro Zoning. Au stade du Macro Zoning, nous pouvons confirmer que la surface allouée aux locaux syndicaux sera de 100m<sup>2</sup> (hors stockage et rangement).

3. Une salle de réunion doit être dédiée aux organisations syndicales, comme anciennement la salle Iroise. Où se trouvera-t-elle désormais dans le macro-zoning proposé ? »

**Réponse :**

**Comme pour les services, une petite salle de réunion/travail sera positionnée dans l'espace réservé aux organisations syndicales. Son dimensionnement sera à ajuster au moment du micro zoning. Pour les besoins spécifiques, comme à l'heure actuelle, des salles de réunion complémentaires pourront être réservées.**

4. Le CSE est une composante indispensable de la vie de l'entreprise. Nous souhaitons que les locaux syndicaux soient placés près de la place du village.

**Réponse :**

**Chacune des activités contribuant au fonctionnement de l'entreprise -et chacun des salariés travaillant en leur sein- sont des composantes indispensables de notre Caisse régionale. Le macro zoning a été établi en tenant compte des tailles des effectifs, des impératifs de fonctionnement, mais aussi des liens, des flux, des interactions des entités entre elles.**

## ORDRE DU JOUR DU CSE DU 24/08/2023 : PROJET MODERNISATION SIEGE

### SUITE DES QUESTIONS DU SNECA

#### Stratégie et organisation du projet

- 1- Des sujets essentiels comme l'emplacement de la place du village ou les zones réservées au café sont annoncés en dernier ressort, alors qu'ils sont structurants pour la vie des salariés. Pourquoi les représentants des salariés, c'est-à-dire les Ambassadeurs, n'ont-ils pas été associés ni consultés sur le macro-zoning ?

#### Réponse :

La co-construction est au cœur du projet. Le macro zoning proposé est issu d'une phase d'analyse et de recueil du besoin via les interviews réalisées ainsi que le questionnaire en ligne auquel 87% des collaborateurs du siège ont participé. Cette phase a notamment permis de mettre en avant le besoin de travailler les espaces dits serviciels (restauration, détente). La place du village a ainsi été proposée dans le macro zoning. Le lieu doit être = central (en intégrant la complexité de notre bâtiment), de taille importante, accessible facilement et ouvert sur l'extérieur. A ce titre, les travaux des ambassadeurs ont également mis en avant l'importance de son positionnement. Les ambassadeurs ont précisément indiqué que l'emplacement idoine serait celui proposé in fine dans le macro zoning.

La méthodologie appliquée est conforme à la présentation réalisée en CSE de décembre 2022.

- 2- Très peu d'entités vont échapper à la redistribution des espaces géographiques :
  - Le service Immobilier, Logistique & Sécurité ; porteur du projet
  - La Direction Générale et la Présidence du Conseil d'Administration ; qui rejoignent leurs locaux historiques après une modernisation spécifique
  - Le Centre d'Affaires Entreprises
  - Et les bureaux commerciaux de la Banque Privée.

Le maintien de ces entités au même endroit est-il adapté à leurs besoins ? Les équipes concernées ont-elles été consultées et sont-elles satisfaites ?

#### Réponse :

L'ensemble des entités a été consulté via le questionnaire en ligne et les interviews. L'emplacement proposé correspond aux besoins de chacune.

- 3- Depuis plusieurs années, les membres de la CSSCT font part de difficultés liées à la différence structurelle entre 2 types de métiers sur un même espace de travail :

- **Ceux qui ont besoin de se concentrer**

En charge de dossiers qui nécessitent de se polariser sur des sujets professionnels, ils parlent peu et doivent parfois multiplier les efforts pour échapper au bruit ambiant, afin de produire leurs dossiers dans les délais.

- **Et ceux qui ont la nécessité de parler**

Compte tenu de leurs activités de middle (SAV, monitorat...) ou front office (développement commercial, conseils ou expertise...), leur métier consiste à traiter des relations avec des clients ou collègues. Le plus souvent à distance, par téléphone.

Le projet prend-il en compte cette dimension très structurante ? Le principe d'allocation d'une surface à un Service tient-il compte de ses contraintes fonctionnelles, notamment en termes de diversité des métiers qu'il exerce ?

**Réponse :**

**En amont des éléments plus spécifiques évoqués ci-après, il doit être évident pour tous que la finalité du projet est définitivement de renforcer notre « vivre ensemble ».**

**Le projet a pris en compte ces problématiques. Le questionnaire en ligne a fait ressortir à l'heure actuelle un niveau de satisfaction général de 72%. Pour autant, des souhaits d'amélioration sont nettement ressortis = confort acoustique, mobilier, modularité des espaces de travail, décoration.**

**Le projet répond à ces attentes, notamment via les points suivants :**

- **Chaque service bénéficiera d'une salle de réunion / travail, ainsi que de bulles permettant de s'isoler en fonction des besoins de chacun (audio, formation, travail sur dossier, réunion à 2...)**
- **Les traitements du phonique seront assurés via, par exemple :**
  - **L'écartement des postes de travail et la dé densification,**
  - **Le recoupement des plateaux paysagers via la création d'îlots de 10-12 postes de travail (séparés par du mobilier, des cloisons phoniques, des espaces collaboratifs...),**
  - **Les séparateurs acoustiques sur l'ensemble des postes de travail + ajout (pour les activités centre d'appel) de panneaux phoniques au plafond.**
- **Un accès optimisé à la lumière du jour**

**Les interviews ont permis d'identifier les besoins spécifiques des services.**

**Enfin, le projet répond à quatre enjeux = immobilier, identité, fonctionnel et bien être. L'enjeu fonctionnel est de pouvoir adapter nos espaces de travail à l'ensemble des activités dans une même journée. C'est le principe d'espace dynamique de travail. Ainsi sur un même plateau, un collaborateur doit pouvoir travailler sur son poste et avoir des espaces de repli pour d'autres activités (réunion, dossier, audio, formation, appels personnels...).**

4- Quels sont les critères d'attribution des surfaces aux différents Services ? La direction peut-elle nous communiquer la clé de répartition des mètres carrés ?

**Réponse :**

**Telles qu'elles ont été présentées en CSE, les clés de répartition sont les suivantes :**

- **1 bureau de 13m2 par service en moyenne,**
- **8m2 par collaborateur à minima,**
- **1 salle de réunion (dimensionnement en fonction de la taille du service),**
- **1 à 4 bulles par plateau,**
- **+ 15% de la surface allouée pour les circulations,**

**Au global, après projet, la surface par collaborateur sur un plateau est en moyenne à 11,5m<sup>2</sup> par collaborateur.**

- 5- La direction prévoit-elle la mise à disposition de maquettes qui permettraient aux salariés de s'approprier et de s'exprimer de façon plus concrète sur les configurations envisagées des espaces ? Un showroom offrirait la possibilité à chacun de découvrir l'organisation type par étage, sur le principe de ce qui semble pratiqué avant le réaménagement des agences.

**Réponse :**

**Le principe du phasage (livraison au fur et à mesure des espaces) nous permettra de présenter les premiers services livrés aux équipes avant leur déménagement dans le cadre d'une démarche d'accompagnement.**

**En outre, pour faciliter la compréhension du projet, une modélisation 3D devrait être communiquée avant la fin d'année.**

**Enfin, des modalités de présentation complémentaires sont actuellement à l'étude (showroom, maquettes, échantillons, planches matériaux...).**

#### **Aménagement des surfaces**

- 6- Le projet annonce une surface allouée de l'ordre de 8 m<sup>2</sup> par salarié. Comment est calculée cette surface moyenne :
- S'agit-il de la somme des 2 types de zones octroyées à chaque Service : espaces réservés aux postes de travail + espaces collectifs ?
  - Ou s'agit-il simplement de la zone réservée aux postes de travail, proche de la lumière naturelle ? Cette dernière option révèle une très forte concentration des postes de travail.

**Réponse :**

**Tel que présenté en CSE, ces 8m<sup>2</sup> correspondent aux seuls postes de travail. Ils ne prennent pas en compte les espaces collectifs, les bureaux, les bulles ni les espaces de circulation. Ainsi, nous serons sur une surface de 11,5m<sup>2</sup> en moyenne par collaborateur après projet quand les surfaces actuelles vont de 8,5m<sup>2</sup> à 17m<sup>2</sup> selon les services.**

- 7- Quelles vont être, pour les salariés, les conséquences de cette forte concentration des postes de travail au niveau des arrivées de lumière naturelle ?

**Réponse :**

**100% des postes de travail auront accès à la lumière naturelle. L'éloignement entre postes de travail sera après projet minimum de 2,2m en dos à dos, 1,60m en face à face, et 1,60m en côte à côte. Cette distance est conforme voire supérieure aux normes AFNOR de février 2023. Le niveau de densité après projet est plutôt faible par rapport à ce qui peut être observé par ailleurs.**

8- La direction annonce que la proximité et le regroupement des Services, dans la future répartition des lieux, répond à une volonté de complémentarité professionnelle. Hors, plusieurs exemples révèlent une absence totale de complémentarité :

- Services Développement du Mutualisme et Prévention Risques Clients
- Service Marchés Spécialisés Expertises et Supports Crédits
- ...

Doit-on retenir que la seule logique qui s'applique est celle des mètres carrés disponibles ?

**Réponse :**

**Une nouvelle fois comme évoqué à la présentation du projet en CSE, quatre enjeux sont identifiés : immobilier, identité, fonctionnel et bien-être.**

**L'enjeu immobilier est notamment de pouvoir répondre à l'expression de besoins dans le cadre de notre bâtiment actuel. Toutefois, le macro zoning proposé permet bel et bien de répondre aux souhaits de rapprochement des services travaillant habituellement ensemble (flux identifiés lors des interviews). Comme expliqué, la proximité s'entend également dans une approche 3D (côte/côte et dessus/dessous).**

**Ainsi, concernant les services cités :**

- **Service Développement du Mutualisme = à proximité du plateau de direction et relativement de la place du village.**
- **Service Prévention Risques Clients = à proximité des engagements et RCPC.**
- **Service Marchés Spécialisés Expertises = à proximité des engagements.**
- **Service Supports Crédits = à proximité des engagements et en dessous du marketing.**

9- L'examen rapide du projet révèle une perte de surface pour certains Services. L'exemple du Service Prévention Risques Clients est révélateur car il devrait perdre 100 m<sup>2</sup>, soit 30% de sa surface actuelle. Qu'est ce qui justifie cette évolution ?

**Réponse :**

**Pour le service concerné, comme pour les autres, les principes d'affectation des m<sup>2</sup> sont les suivants :**

- **1 bureau de 13m<sup>2</sup> par service en moyenne.**
- **8m<sup>2</sup> par collaborateur a minima**
- **1 salle de réunion (dimensionnement en fonction de la taille du service)**
- **1 à 4 bulles par plateau**
- **+ 15% de la surface allouée pour les circulations**

**Avant le projet, la surface par collaborateur était de 15m<sup>2</sup>. Après le projet, elle sera de 11,5m<sup>2</sup>.**

10- L'emplacement de la place du Village est excentré car éloigné de 2 des 3 portes d'entrées des salariés. L'emplacement proposé est par contre très proche de l'entrée des visiteurs.

Nous craignons un risque de mauvaise compréhension d'activités qui pourraient paraître ludiques et éloignées de la définition habituelle d'un travail. Compte-tenu des fonctions internes allouées à cette place (détente, information, collations...), comment les visiteurs pourront-ils percevoir et apprécier ces activités internes ? La présence des visiteurs (exemple : le passage de

clients de la Banque Privée entre l'accueil et les bureaux de la BP) est-elle opportune dans cette salle, les rendant peut-être mal à l'aise ? La création d'un couloir ne résoudrait-elle pas ce risque ?

**Réponse :**

**Il ne nous apparaît pas que l'ambition de répondre à cette attente soit de nature à générer les incompréhensions évoquées. En outre, cette place ne sera pas directement accessible de l'accueil. Les bureaux Banque Privée sont bien en amont de cet espace et l'accès (à partir de la zone accueil) se fera via un badge.**

**Plus largement, il serait sans doute tout aussi inapproprié qu'anachronique d'envisager une place de village comme un élément de « malaise », quel que soit son emplacement au sein de notre entreprise.**

11- L'accès à la place du village, depuis l'accueil des visiteurs, nécessitera-t-il le port d'un badge ?

**Réponse :**

**Oui**

12- Plusieurs suggestions ont été émises par les groupes de travail concernant l'équipement de la place du village : tapis de marche, grand écran, espace restauration.... Quel en sera le contenu précis ?

**Réponse :**

**Le tapis de marche ne fait pas partie de la remontée des ambassadeurs.**

**Le contenu des différents espaces est actuellement en phase d'étude. Bien entendu, les démarches de co-construction engagées avec les ambassadeurs concernés, seront poursuivies, avec la même volonté d'aboutir ensemble.**

## **Conditions de travail**

13- L'organisation des espaces de travail en marguerites génère moins de bruit pour les salariés. Pourquoi le projet n'a-t-il pas retenu ce principe, plus favorable aux salariés que le « rang d'oignons » proposé ?

**Réponse :**

**Le positionnement en marguerite est très consommateur de surface sans pour autant répondre aux besoins des collaborateurs (espacement, traitement phonique).**

**Les questionnaires en ligne ne font -en tous cas- pas ressortir ce constat.**

**L'autre terminologie utilisée dans la question n'a jamais été évoquée, ni dans les instances projets, ni lors de la présentation en CSE, même s'il nous semble évident que les installations linéaires proposées sont de nature à faciliter l'accès à la lumière naturelle et la circulation au sein des équipes.**

14- Le projet annonce que le Service Marchés Spécialisés et Expertises partagera le même plateau que le Service Supports Crédits. Qu'en est-il de la nécessaire séparation des rôles entre

développement et recherche de la décision. L'IGL est-il favorable à un risque de mélange des genres entre ces 2 Services ?

**Réponse :**

**Les plateaux ne sont pas partagés. Il y a bien un espace pour chacun des services.**

**Plus largement, induire ou laisser penser que l'Inspection Générale pourrait avoir à redire (ou même à être consultée) sur le sujet évoqué est inadéquat.**

15- Le projet prend-il en compte la présence des bouches d'aération ? Situées au niveau des plafonds, elles peuvent perturber le travail et nécessiter de condamner certains espaces, impropres à l'implantation d'un poste de travail.

**Réponse :**

**Le micro zoning traite ces problématiques. Les visites techniques réalisées par Korus s'inscrivent dans cette démarche.**

16- La taille physique des salariés est par nature très différente. Pourtant, ils travaillent côte à côte et disposent d'un même équipement. Le projet prévoit-il des bureaux réglables en hauteur ?

**Réponse :**

**C'est déjà le cas actuellement. Les bureaux prévus sont équipés de pieds réglables (6, 8 cm).**

**La commande du nouveau mobilier donnera lieu à un appel d'offres, ce sujet sera évidemment intégré.**

17- L'espace de restauration, situé à ce jour au rdc de l'immeuble du CAL, sera bientôt détruit. La direction peut-elle nous garantir que les services rendus dans cet espace (réfrigération, chauffage des plats et lieu de repas) existeront toujours dans la future organisation ?

**Réponse :**

**Les travaux des ambassadeurs ont conduit à lister les besoins relatifs à la place du village. Ces demandes en faisaient partie. La réponse à la question est « oui ».**