

## ET LA SANTÉ DES SALARIÉS...

Le CHSCT a eu connaissance des résultats de l'enquête menée par le cabinet SECAFI/ORSEU sur les conditions de travail. Le nombre élevé de salariés ayant répondu à cette enquête ainsi qu'un remplissage satisfaisant du questionnaire en font un document de travail fiable permettant une étude avec une marge d'erreur minime.

### Enquête du cabinet SECAFI/ORSEU auprès des salariés : un résultat inquiétant

#### Quelques chiffres

*35% des salariés commerciaux subissent un stress élevé ou très élevé*

*16% des salariés administratifs sont également dans cette situation*

*1 salarié sur 5 estime être victime de souffrances infligées volontairement par un collègue (hiérarchique ou autre ?). C'est un critère retenu pour évaluer les sentiments de harcèlement*

*Les 2/3 des salariés ne se sentent pas libres d'exprimer et de partager leurs opinions, avis ou sentiments*

*D'autres points sont soulevés par cette enquête et porteurs de mal-être : les changements fréquents de priorité, la charge de travail, l'accès aux services bancaires pour les commerciaux, le manque d'équité, le manque de reconnaissance, le manque de liberté pour s'exprimer, le manque de pouvoir reconnu à la hiérarchie intermédiaire par leurs équipes, l'éthique pour les commerciaux, la crainte des administratifs pour leur avenir.*

#### Ce qu'en pense la CFDT

Cette enquête révèle une situation très inquiétante et souligne la responsabilité de la direction dans **sa politique d'entreprise et de management**.

La mise en place d'une politique commerciale passant notamment par le **Benchmark** et son système de classement induit des dérives tels : les suivis individuels et quotidiens (voire multi-quotidiens), la mise en œuvre de certains outils de management, la mise en valeur d'attitudes commerciales ou comportementales inadmissibles... Autant de dispositions qui réduisent l'importance de la relation humaine à la CEBPL et augmentent le stress et le mal-être au travail de chacun.

Par ailleurs, les réponses positives de la DRH aux représentants du personnel dans les différentes instances (DP, CHSCT, ...) sont régulièrement bafouées par la Direction Commerciale et les salariés ne bénéficient pas toujours des mesures qui devraient améliorer leur quotidien (exemple bannir les tableaux de suivi nominatif dans certaines agences)

La direction continue de nier la réalité. Elle estime que le taux de stress à la CE BPL est « relativement rassurant » puisqu'il n'est pas au dessus des chiffres connus dans d'autres Caisses d'Épargne pour les commerciaux et « relativement bon » pour les fonctions support. Elle a toutefois refusé de nous communiquer les éléments détaillés par groupe commercial ou département administratif (ce que nous avons obtenu lors de l'enquête analogue réalisée fin 2006 en CEBPL), de ce fait elle protège ceux qui génèrent un stress supplémentaire.

.../ ...

## Le Plan d'action de prévention du stress au travail

Notre déception a été à la hauteur de l'investissement de la CFDT dans le CHSCT et dans le Comité de pilotage contre de stress au travail (COFIL) sur ce projet :

- ✓ Rien sur l'adaptation des objectifs en cours d'année en fonction d'événements exceptionnels. Seulement une correction en fin d'année pour ajuster la part variable
- ✓ S'il y a réduction sur la diffusion du Benchmark, d'autres classements sont toujours en place et les remontées quotidiennes des résultats sont encore autorisées
- ✓ Un bilan de la charge de travail dans les agences a été reporté à 2012... avec mesures à mettre en œuvre probablement en ...2013 au mieux ! En attendant, sans réduire les tâches actuelles, la direction en rajoute : mails et n° téléphone direct aux clients,...
- ✓ Rien de concret sur des moments d'échanges entre points de ventes d'une même agence.
- ✓ Rien sur les « seniors » qui sont la population reconnue comme la plus exposée aux risques psychosociaux. Pourtant leur expérience est souvent recherchée par les jeunes.
- ✓ Les salariés s'estiment insuffisamment rémunérés ? Une communication des « bons » chiffres par la direction devrait dissiper ce sentiment d'injustice !!!
- ✓ Rien pour favoriser l'équilibre entre vie professionnelle/vie privée.  
Par exemple, les nouveaux horaires d'ouverture des agences depuis le 12 octobre 2011 n'ont eu aucun effet commercial significatif. Eh bien la direction va accélérer la mise en œuvre des agences tempo pour que ces horaires d'ouverture au public soient appliqués partout dès décembre 2012. Les dépassements horaires, sans déclaration, continuent d'être cautionnés.

Depuis juin 2009 l'action de la Direction n'est que réaction tardive et insuffisante.

Ce n'est certainement pas l'E-Manager de septembre qui ne met le « bien être au travail » qu'en 3<sup>ème</sup> priorité derrière l'efficacité et la qualité qui va améliorer la situation.

Pourtant toutes les études démontrent qu'en réduisant le stress que les performances d'une entreprise s'améliorent. Compte tenu de la période difficile dans laquelle les banques s'enfoncent, il est donc impératif de faire le nécessaire pour que les salariés de la CEBPL n'aillent plus au travail en reculant.

**La Direction a été dans l'obligation de réaliser ce plan de prévention mais elle se croit aujourd'hui à l'abri d'une obligation de résultat. Nous craignons que l'avenir ne lui donne tort. L'amélioration des conditions de travail et la diminution de la souffrance et du mal-être au travail ne seront effectifs que si elle fait preuve d'une réelle volonté d'agir sur les phénomènes déclenchants. Les élus de la CFDT lui ont fait savoir par une déclaration en séance. [Lire la déclaration des élus CFDT au CHSCT](#)**

Vous pouvez consulter ce dossier sur notre site : [CFDT CE BPL](#)

***Dans son tract du 27 octobre, SUD fait le procès à la CFDT d'avoir donné un avis négatif en séance de CHSCT qui permet aux patrons de mettre en œuvre son plan de prévention du stress.***

***Face à cette tentative de manipulation des salariés, la CFDT précise qu'il était de la responsabilité des élus CHSCT de se positionner sur ce dossier. Quitter la séance, comme l'ont fait les élus SUD, c'est laisser à la direction le pouvoir de faire tout ce qu'elle veut, c'est jeter l'éponge quand le travail et l'investissement sont difficiles. Il est alors facile de critiquer ceux qui, malgré leur investissement, n'arrivent pas à obtenir tout ce qui permettrait d'être heureux au travail. La politique de la chaise vide pratiquée par SUD révèle la fuite de ses responsabilités dans ce dossier de la souffrance au travail.***