

Nous retrouverons la santé au travail !

Pourquoi ?

Parce que la situation ne cesse de se dégrader et que les dirigeants du Groupe et des entreprises qui le composent ne peuvent plus se réfugier sous le parapluie de l'ignorance et du non-dit :

- Les enquêtes nationales et locales de **Sud**, réalisées en 2004 et en 2008 ont fait émerger une réalité alarmante sur l'état de santé des salariés des Caisses d'Épargne.
- Les enquêtes externes engagées depuis 2009 dans toutes les entreprises du Groupe par des cabinets experts ont confirmé à tout point de vue un état des lieux plus qu'inquiétant et la nécessité d'une urgence à agir.

Parce que ces effets dévastateurs, annoncés depuis plusieurs années, deviennent malheureusement une dramatique réalité. Nul besoin d'évoquer à nouveau dans le détail les événements en CE Côte d'Azur ou Bourgogne Franche-Comté. Nul besoin de violer l'intimité d'une famille dans la douleur en dévoilant un message personnel et désespéré. Nous savons tous que la déshumanisation du travail a tué, et qu'elle continuera à le faire si nous ne faisons rien.

Parce que les pseudos mesures mises en place, çà et là, se limitent à une petite agitation mentale destinée à faire illusion. On va ici mettre en place une permanence téléphonique où le salarié en détresse pourra déverser pendant quelques minutes sa souffrance et son désespoir, puis devra retourner dans le jardin où ils ont poussés. On va ailleurs proposer aux managers une formation rapide sur les risques psycho-sociaux, où on leur dira qu'ils peuvent continuer à mettre la pression au quotidien, mais en disant « S'il vous plaît » et « Merci ».

Parce qu'on ne s'attaque pas aux véritables causes et qu'il n'y a aucune forme de fatalité dans ce qui nous arrive depuis quelques années.

Parce qu'il nous appartient, collectivement, de faire changer les choses en profondeur et dans la durée.



Comment ?

Nous avons essayé de faire évoluer l'accord national sur le stress en le complétant par des plans d'actions volontaristes et collectivement organisés. Nous nous sommes retrouvés seuls et aucun des autres signataires n'a souhaité s'associer à notre démarche. Les dirigeants de BPCE et les autres OS pensent que nous avons le temps et qu'il faut se laisser encore quelques mois ou années pour voir les effets de ce qui est mis en place (sans pouvoir préciser de quoi il s'agit concrètement).

Nous avons engagé une procédure juridique contre les dirigeants de la CE Rhône-Alpes pour empêcher que la pratique intégriste du Benchmark ne se généralise, contaminant toutes les caisses de ses effets dévastateurs.

Mais ça ne suffit pas !

Le changement en profondeur, que nous voulons, passe par 3 étapes incontournables :

- ☞ Des revendications concrètes pour changer la vie au travail
- ☞ Un cadre pour les négocier
- ☞ Un contexte social favorable pour les faire aboutir

**LE DROIT DES SALARIÉS CONTRE
LA LOI DES PATRONS**

Des revendications concrètes pour changer la vie au travail

Le cahier de revendications que nous avons construit est issu d'abord de tous les échanges que nous avons eus avec nos collègues, tant lors de nos visites régulières d'agences et de services, que lors de nos enquêtes sur la santé au travail. Il a ensuite été finalisé après un important travail d'analyse des résultats d'enquêtes externes et des préconisations qui, parfois, les complétaient.

La ligne directrice est simple : nous sommes des adultes au travail et nous devons être traités et respectés comme tels. Nous devons retrouver la confiance en nous et aussi celle de nos clients. Le travail n'est pas qu'un emploi, nous y mettons bien plus : sens, valeurs, personnalité, estime de soi, accomplissement. Il s'agit, en bref, de retrouver le pouvoir d'agir.

Voici en résumé le contenu de ce cahier de revendications, classé en 4 parties :

- 1. POLITIQUE DE DISTRIBUTION**
- 2. ORGANISATION DU TRAVAIL**
- 3. TECHNIQUES DE MANAGEMENT**
- 4. GESTION RH**

1. POLITIQUE DE DISTRIBUTION

- 1.1 Les challenges et comparaisons quantitatives entre les personnes et les agences sont interdits.
- 1.2 Les contingents de produits (FCP, emprunts) sont mutualisés dans une enveloppe globale entreprise.
- 1.3 La priorité de toute action de vente est le devoir de conseil et la satisfaction du client.
- 1.4 La pratique du phoning est exceptionnelle. Elle ne doit pas être intrusive et doit être réalisée, impérativement, pendant le temps de l'horaire collectif de travail.
- 1.5 Segmentation et portefeuille de clients ne peuvent pas avoir pour objet l'exclusion des plus démunis. Toute mesure de rentabilité du temps commercial est interdite.
- 1.6 Stabilité dans le temps des portefeuilles de clientèle.
- 1.7 La politique de distribution et de tarification prend en compte uniquement les besoins réels des clients.
- 1.8 La gestion des clients en difficulté ne doit pas donner lieu à une tarification disproportionnée.
- 1.9 Maintien d'un réseau d'agences de proximité y compris dans les zones rurales et les quartiers défavorisés.

2. ORGANISATION DU TRAVAIL

2.1 Charge de travail et référentiel

Une partie de plus en plus importante de la charge de travail effectuée par les salariés est masquée (montage de dossier, préparation des rendez-vous, gestion du MAD et RPM, tableaux de bord...) et, de fait, difficilement quantifiable. C'est pourtant une réalité dont les entreprises doivent tenir compte.

- 2.1.1 Le référentiel métier est qualitatif et non quantitatif.
- 2.1.2 Les activités nouvelles ne doivent pas augmenter la charge de travail.
- 2.1.3 Chaque salarié gère sa journée de travail de manière autonome. Il dispose du temps nécessaire à l'accès à l'information d'entreprise.
- 2.1.4 La charge de travail est obligatoirement en adéquation avec le temps de travail. C'est-à-dire qu'aucune tâche ne peut être réalisée en dehors de celui-ci.

2.2 Horaires

Le respect d'un juste équilibre entre la vie personnelle et professionnelle est un facteur très important de bien-être. Les horaires en vigueur dans le groupe doivent respecter cet équilibre.

- 2.2.1 Sauf accord local sur les horaires variables, l'amplitude quotidienne ne dépasse pas 10 heures et la journée de travail se termine au plus tard à 18 heures.
- 2.2.2 Chaque entreprise met en place un système de badgeuse permettant d'enregistrer la durée réelle de travail effectué et de permettre aux salariés de vérifier leur temps de travail.

2.3 Effectifs

La volonté de développement financier du Groupe BPCE doit être accompagnée d'une politique de développement des effectifs dans chaque entreprise

- 2.3.1 Tout départ est compensé par une embauche.
- 2.3.2 Les emplois des fonctions support de proximité doivent être maintenus.
- 2.3.3 Arrêt des externalisations et mutualisation. Mise en place de Back-office de proximité.
- 2.3.4 Toute absence est remplacée. Création d'équipes mobiles.

2.4 Postes d'accueil

Suite au constat des dégradations de travail sur les postes d'accueil, le groupe BPCE s'engage dans le renforcement et la valorisation de ces postes essentiels à son image.

2.5 Le collectif de travail

Chaque entreprise du Groupe institue mensuellement, dans le cadre de l'horaire collectif de travail, un temps de partage d'expériences et de pratiques, permettant la cohésion et la complémentarité au sein de l'équipe de travail.

3. TECHNIQUES DE MANAGEMENT

La fonction managériale consiste, en priorité, à animer des collectifs de travail en privilégiant l'humain et le qualitatif. A cet effet, les objectifs et suivis individuels sont interdits.

- 3.1 **Le Benchmark** : Le management par le benchmark entre salariés, agences, services, groupe commerciaux est rigoureusement interdit.
- 3.2 **Part variable** : Facteur de division dans les équipes, le système de la part variable individuelle ou collective est remplacé par une rémunération collective et égalitaire qui correspond à un mois de salaire moyen de l'entreprise.
- 3.3 **Evaluation** : L'entretien d'évaluation est un moment d'échanges en identifiant d'éventuels besoins de formation ou de moyens et doit rester dans un esprit de travail collectif. Il doit permettre la reconnaissance des salariés en matière de développement de carrière. Il doit avoir lieu entre le salarié et son hiérarchique direct.
- 3.4 **Briefings/Débriefings** : Le manager organise une réunion hebdomadaire d'informations et d'échange collectifs qui exclut toute appréciation et remarque individuelles. Toutes les pratiques de briefing/débriefing, d'entretien de recadrage collectif et/ou individuel sont interdites.
- 3.5 **Autonomie** : Le manager doit promouvoir l'autonomie fonctionnelle et délégataire dans son équipe. Pour ce qui concerne les commerciaux, autonomie dans la planification des rendez-vous, la gestion de leur temps de travail et la conduite des entretiens commerciaux.
- 3.6 **Formation** : Le Groupe BPCE s'engage dans une formation continue des managers, ayant pour thème l'animation d'équipe et la prévention des risques psychosociaux.

4 GESTION RH

4.1 Evolution dans l'emploi

Chaque salarié doit avoir des perspectives d'évolution professionnelle, celles-ci ne se traduisent pas forcément par un changement de métier.

Mise en place d'un système de reconnaissance de l'expérience et des compétences (classification, rémunération, spécialisation).

Mise en place du tutorat pour l'intégration de nouveaux salariés.

4.2 Formation Professionnelle

- 4.2.0 La formation professionnelle se déroule obligatoirement pendant le temps de travail.
- 4.2.1 Moment d'échange entre les salariés, elle est organisée principalement de manière collective.
- 4.2.2 Le plan de formation est alimenté, principalement, par les entretiens d'évaluation.
- 4.2.3 Les formations doivent avoir pour but de promouvoir le travail qualitatif dans une logique de « vendre mieux ».

4.2.4 La gestion du DIF intègre les souhaits d'évolution de carrière des salariés.

4.3 Mobilité : Elle ne constitue pas un principe de gestion RH. Elle répond à un besoin ponctuel et doit prendre en compte la pénibilité, le risque routier, la protection de l'environnement, ainsi que les contraintes familiales des salariés.

4.4 Prévention de la santé au travail

Dans chaque entreprise du Groupe, est créé un service santé au travail, intégrant des médecins du travail (salariés ou indépendants), des infirmières, des psychologues du travail, des ergonomes, des assistantes sociales et des préventeurs. Ce service dispose des moyens nécessaires à l'exercice de sa mission de gestion et de prévention de la santé au travail. Il dispose, notamment, de moyens pour rencontrer les salariés sur leur lieu de travail. Il est un des interlocuteurs du CHSCT et participe à toutes ses réunions. Le groupe BPCE crée une commission paritaire nationale dédiée à la Santé au Travail

Un cadre pour les négocier

Nous pensions que notre demande de révision de l'accord sur le stress pouvait constituer l'ouverture d'une négociation de ce type qui aurait constitué un accord cadre minimum pour retrouver et préserver la bonne santé au travail. Notre isolement ne l'a pas permis.

La Direction du Groupe, bousculée par les réactions médiatiques suite aux suicides de nos collègues, a décidé de parler enfin des conditions de travail, localement et nationalement. Nous ne savons pas encore ce qu'elle souhaite réellement discuter dans ce domaine.

Pour **Sud**, ce qui est important, c'est ce qui va changer concrètement dans notre vie au travail. Nous serons comme toujours déterminés à ne rien laisser de côté dans ce cahier de revendications qui touche à tous les problèmes du quotidien.

Et si ce débat sur les conditions de travail reste cantonné à de grandes déclarations d'intention, ou vise encore à multiplier les enquêtes et expertises, il nous faudra imposer une autre forme de discussion.

Un contexte social favorable pour les faire aboutir

Soyons lucides ! Il va falloir que nous nous battons pour qu'un réel changement s'amorce dans notre quotidien de travail. Les dirigeants ne vont rien bouleverser de fondamental par humanisme ou bonté d'âme.

Un autre monde du travail est possible en Caisse d'Epargne. Rien de ce qui est proposé dans ce cahier de revendication n'est de nature à diminuer les performances économiques et financières du Groupe, bien au contraire !!!

Ce n'est que du bon sens que dire que des salariés qui sont bien dans leur tête et dans leur corps sont motivés et efficaces, qu'un bon accueil, un bon conseil et une bonne ambiance de travail sont les éléments prépondérants de la fidélisation de la clientèle.

NOUS VOULONS TOUS FAIRE UN TRAVAIL DE QUALITE, IL VA FALLOIR NOUS MOBILISER POUR EN OBTENIR LES MOYENS. A SUD, NOUS SOMMES PRETS ET DETERMINES, ET NOUS AURONS BESOIN DE TOUTES CELLES ET TOUS CEUX QUI VEULENT QUE ÇA CHANGE VRAIMENT !

LE DROIT DES SALARIÉS CONTRE LA LOI DES PATRONS



Sud groupe BPCE – 24, Boulevard de L'Hôpital
75005 PARIS

- Tél. : 01 42 33 41 62

Contact : sud.caisse-epargne@orange.fr - www.sudce.com -
www.solidaires-org

Union
syndicale
Solidaires

