



SOLIDAIRES, UNITAIRES, DEMOCRATIQUES DANS LES CAISSES D'ÉPARGNE

SUD CAISSE D'ÉPARGNE – SECTION CE CAZ

455, Promenade des Anglais 06200 NICE

www.sudce.com

E-mail : sud.cecaz@wanadoo.fr

Solidaires
Union syndicale

ON N'AMENDE PAS LE BENCHMARK. ON LE COMBAT !

« Pour marcher au pas d'une musique militaire, il n'y a pas besoin de cerveau, une moelle épinière suffit. » Albert Einstein

Les concepteurs du benchmark et d'« activation client », et leurs thuriféraires, distillent pour nous séduire une douce musique qui nous berce de sympathiques mélodies évoquant des thèmes oniriques comme « les objectifs, c'est fini » et « le client au centre de notre démarche commerciale ». Ah ! Comme cela sonne en effet bien agréablement à nos oreilles.

Cependant, seuls les songe-creux la reprendront joyeusement. Ceux et celles qui voudront résister à ses charmes envoûtants le feront parce qu'ils savent qu'elle constitue le premier mouvement alanguissant qui ouvre une symphonie guerrière.

Les clients ne seront pas mieux servis demain qu'aujourd'hui. On ne nous la fait pas, à nous qui sommes, ailleurs, des clients et des consommateurs expérimentés. Les salariés que nous sommes, ici, seront plongés comme des salariés le sont, ailleurs, dans un univers professionnel où ils seront quotidiennement confrontés à l'exacerbation des tensions et des rivalités entre agences et parfois même entre eux, aux appels frénétiques à la mobilisation par chacun des motivations et des affects les plus infantiles, à une surcharge mentale et à un stress au travail supplémentaires, à une systématisation inévitabile du management par le fouet et la carotte.

Cela se conclura pour beaucoup, tôt ou tard, comme ailleurs, par une lassitude et un épuisement professionnel. Mais ça, on le sait aussi, pour BPCE et ses seconds couteaux des caisses régionales, ça passe au second plan, catégorie « dommages collatéraux » inévitables ! C'est la guerre commerciale, justifient-ils.

Et bien, puisqu'ils y croient tant, à leurs idées de fins stratégiques, qu'ils nous montrent donc un peu de quoi ils seraient capables eux-mêmes, s'ils courraient aussi vite et bien au benchmark qu'ils veulent faire courir les autres. Et qu'ils montent donc un peu au feu tous ces « guerriers » de salon en costume-cravate ! Nous, comme chantait si joliment Brassens, on veut bien

« Mourir pour des idées, d'accord, mais de mort lente ». Surtout quand ces « idées », ce ne sont pas les nôtres.

Alors, bien sûr, les résignés à leur sort s'exclameront : « Mais qu'y pouvons-nous ? C'est eux qui commandent ! » En effet, et quoiqu'on pense de l'ordre social qui assoit leur domination sur nous, c'est à prendre en compte ! Mais ne peut-on et ne doit-on pas au moins exiger, sans craindre de passer pour des contestataires bornés, qu'ils nous écoutent autrement qu'ils ne le font dans les assemblées réunies et contrôlées par eux seuls, quelque déplaisir que cela leur cause ?

Ce que nous aurions à leur dire, nous l'avons lu, par exemple, dans des courriers que des inspecteurs du travail et des médecins du travail ont adressés à la direction de la Caisse d'épargne Rhône-Alpes, (CERA) et dans un rapport que des médecins du travail ont présenté au CHSCT de cette même caisse, qui font état des conséquences délétères que le benchmark pratiqué dans cette caisse depuis 2007 a eu sur la santé d'un nombre important de salariés. Ce qu'on y lit fonde aujourd'hui notre opposition résolue à l'introduction, en l'état, du benchmark comme critère déterminant de l'attribution de la part variable à la CECAZ, et justifie pleinement l'action du CHSCT et la demande d'expertise qu'il a commandée.

Nous vous donnons connaissance, aujourd'hui, du contenu des lettres de l'inspection du travail et de la médecine du travail, dont nous reproduisons de larges extraits. Nous vous communiquerons dans les prochains jours le texte intégral du rapport de la médecine du travail de Rhône-Alpes.

Ces informations donneront à chacun(e) la matière pour une meilleure compréhension et appréhension de ce qui nous attend tous(tes), en même temps que d'utiles enseignements pour un nécessaire débat entre nous. Parce que tout ceci nous regarde, individuellement et collectivement, au premier chef !

Suite à une réunion du CHSCT au cours de laquelle a été évoquée la tentative de suicide d'un salarié, l'inspecteur du travail écrivait ceci à la direction de la CERA, en novembre 2008 :

Il n'est que trop clair que les phénomènes de souffrance au travail - sous leurs diverses formes – sont devenus aujourd'hui une réalité vécue par un nombre important de salariés dans l'entreprise, y inclus au niveau de l'encadrement. Les constats concordants d'un nombre important de médecins du travail assurant le suivi d'une majorité de salariés sont à cet égard sans appel.

Il n'est pas moins clair que les raisons de cette situation ne sont pas inhérentes au secteur d'activité dans lequel vous vous inscrivez, mais que ce sont bien les méthodes même de gestion du personnel et du contenu des tâches qui sont assignées aux salariés qui sont en cause, indépendamment de la finalité économique intrinsèque qui poursuit la Caisse d'Epargne.

La dénégation de cette situation par la haute direction de la CERA et de ses causes – qui apparaît avoir été de mise jusqu'à ce jour – ne saurait en aucun cas constituer une stratégie admissible. De même ne peut être éludée la question posée du stress au travail en imputant la ou plutôt les tentatives de suicide des salariés concernés –et plus largement les plus nombreux états dépressifs – à une fragilité psychologique qui leur serait inhérente.

Il est évident en effet que dans une collectivité de travail soumise à une pression mentale très élevée, ce sont, a priori, les salariés les plus fragiles qui seront les plus touchés et seront les premières victimes de cet état de fait. La réalité de cette fragilité ne saurait en aucun cas exonérer l'employeur de ses responsabilités découlant de son obligation générale de sécurité.

Sur les mesures à prendre :

Comme cela a été dit déjà, le diagnostic même de la situation en la matière n'est plus à faire – même s'il reste éventuellement à affiner – et il importe désormais de définir des mesures concrètes pour maîtriser ce risque désormais identifié y compris dans ses causes génératrices.

En tout état de cause, il ne saurait en aucun cas être admis que seules des mesures palliatives soient retenues et mises en place, telles que cellule d'écoute, « numéro vert », coaching, cellule d'appui psychologique en cas de crise...

Les principes de prévention édictés par la directive européenne 89/391 et repris par le Code du travail vous imposent d'abord de traiter les risques à la source et non – ceux-ci étant par ailleurs clairement identifiés – de prendre des mesures afin de réduire les conséquences des pathologies et accidents qui en auront découlé.

Des médecins du travail ont écrit à la direction de la CERA ce qui suit, en octobre 2009 :

Les médecins du travail renouvellent leur message d'alerte devant la dégradation continue de la santé des salariés de la CERA.

Nous sommes nombreux, en tant que médecins du travail de la CERA, à faire le diagnostic d'un lien entre les symptômes cliniques observés et la détérioration des conditions de travail dans cette entreprise.

Dans le cadre de notre fonction, il nous appartient de vous alerter sur les risques encourus par le personnel afin que vous puissiez prendre toutes les mesures permettant d'assurer le maintien de la santé physique et mentale des salariés (art. L. 4121-1 du Code du travail).

Les dispositions prises en début d'année (numéro vert, observatoire des risques psychosociaux) ne sont pas en mesure d'enrayer les altérations physiques et psychologiques que nous constatons quotidiennement sur les salariés de l'entreprise. En effet, le numéro vert ne peut servir qu'à venir en aide à des personnes déjà atteintes et il en est de même de l'observatoire.

(...)

Nous vous faisons part de notre inquiétude actuellement, et de notre interrogation sur la réelle volonté de la Direction à travailler sur les vraies causes de la dégradation constatée de la santé au travail, plusieurs points nous amènent à cette interrogation :

- vous utilisez l'étude d'Aravis (cabinet d'expertise mandaté par le CHSCT. Ndlr) pour satisfaire à l'accord national, alors que vous avez réfuté les résultats de cette étude, qui allaient dans le sens des constats faits par les médecins du travail et les représentants du personnel. Nous sommes opposés à cette manipulation qui n'a aucun sens au regard de la prévention ;*
- vous n'avez jamais pris en compte les propositions d'amélioration faites au niveau de la surcharge de travail, des pressions sur les objectifs, des mises en concurrence des agences... alors que tout ceci a été ciblé depuis longtemps comme conditions délétères pour les salariés.*

Si l'étude d'Aravis est prise en compte, elle doit l'être dans sa globalité, c'est-à-dire en acceptant les résultats et en engageant l'entreprise dans un plan d'amélioration. Peut-être faudrait-il un complément à cette étude, ceci doit être décidé en CHSCT, mais la transformation ne peut plus attendre. L'actualité a malheureusement donné à voir, s'il en était besoin, jusqu'où peut aller la désespérance.

(...)
