



# L'INFO SUD

## ENQUÊTE : LA SANTÉ ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL À LA CEHDF

### La perception de la charge de travail, qu'en pensent les salariés des Hauts De France ?

Une large enquête, similaire à celle de 2019, a été menée auprès des salariés de la CEHDF. Les deux rapports font 128 pages. Ce premier chapitre traitera de la perception de la charge de travail et les raisons du déséquilibre de celle-ci.

1352 salariés du réseau commercial ont répondu, soit un taux de participation de 57,2% (55,1% en 2019).

308 salariés des fonctions support ont répondu, soit un taux de participation de 34,5% (31,4% en 2019).

**Le constat est accablant, la situation déjà dramatique en 2019 a empiré ! Jugez vous-même :**

#### LA PERCEPTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL pour les salariés du réseau commercial.

La charge de travail est importante à excessive pour 91,6% des salariés.

Les salariés subissent une augmentation de la charge de travail sur les deux dernières années pour 86,9% des salariés, elle a augmenté par rapport à 2019.

**La charge de travail a augmenté pour les salariés du réseau en 2020 par rapport à 2019 : +2 points.**

**Les salariés témoignent d'un manque de prise en compte du travail réel, plus important en 2020 qu'en 2019.**

#### LES PRINCIPALES RAISONS DU DÉSÉQUILIBRE DE LA CHARGE DE TRAVAIL pour les salariés du réseau commercial :

- La quantité des tâches
- Le manque de temps pour suivre les formations
  - Le manque d'effectif
  - Les exigences réglementaires
- Les contraintes liées à BDD 2020 (nouveau concept, accueil partagé...)
- La complexité des tâches La difficulté à joindre les filiales (BPCE...)
- La complexité/le manque de réactivité de la chaîne décisionnaire
  - La difficulté d'accès à l'information

Les raisons pour expliquer le déséquilibre de la charge de travail s'expliquent en partie, par une insuffisance de moyens et une inadéquation entre les moyens objectifs. Ce point est en net dégradation par rapport à 2019.

Les salariés évoquent également l'impact de la crise sanitaire sur la charge de travail et la situation de débordement en agence.

## LA PERCEPTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL : ZOOM BDM

83 % des salariés de la BDM subissent une augmentation de la charge de travail sur les deux dernières années.

**Les salariés ne constatent aucune mise à disposition des moyens suffisants pour s'adapter à l'augmentation de cette charge de travail.**

### LES PRINCIPALES RAISONS D'UN DÉSÉQUILIBRE DE LA CHARGE DE TRAVAIL : ZOOM BDM

- Le manque d'effectif
- Le volume des mails entrants (appels, mails ...)
- Le manque de potentiel client en termes de vente
  - La complexité des tâches
  - Le manque de formation
- La difficulté de joindre le desk et les filiales BPCE
  - L'effectif adapté

Tous comme pour les collègues du réseau, les raisons du déséquilibre de la charge de travail à la BDM s'expliquent en partie par une grande insuffisance de moyens et une inadéquation entre les moyens et objectifs. Le manque d'effectif contribue également au déséquilibre de la charge de travail.

Les salariés du réseau et de la BDM témoignent d'un manque de prise en compte du travail réel. Ce point est en augmentation par rapport à 2019.

Le sentiment d'un manque de reconnaissance est accentué dans le contexte actuel, exemple : L'absence de prime COVID/Macron

## LA PERCEPTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL pour les salariés des fonctions support

La charge de travail augmente de manière « importante à excessive » pour 81,2% des salariés (77% en 2019).

**On observe une dégradation de la perception du déséquilibre de la charge de travail en 2020 par rapport à 2019 : +3,2 points pour la perception d'un déséquilibre (81,2% vs 77%), + 6,1 points pour la perception d'un déséquilibre permanent (39% vs 23,9%), + 5,5 points pour la perception d'une évolution de la charge ces deux dernières années (72,3% vs 66,8%).**

### LES PRINCIPALES RAISONS D'UN DÉSÉQUILIBRE DE LA CHARGE DE TRAVAIL pour les salariés des fonctions support.

- La quantité des tâches
- L'ajout de tâches/missions supplémentaires
  - Les départs non remplacés
  - Les réorganisations internes
  - Les exigences réglementaires
  - La superposition des tâches
  - La complexité des tâches



Les éléments d'analyses avancées par les salariés pour expliquer le déséquilibre de la charge de travail sont entre autre une insuffisance de moyens de régulations organisationnelles qui se traduit par une inadéquation entre les moyens et les objectifs avec une dégradation plus marquée en 2020.

**La perception d'un manque de prise en compte du travail réel est plus dégradée en 2020 qu'en 2019 pour le dimensionnement de l'équipe.**

En conclusion, depuis l'enquête de 2019 les problèmes demeurent. Bref, rien de neuf pour tous celles et ceux qui y sont confrontés tous les jours sauf que nous avons bien la confirmation que la situation a empiré...sous l'œil satisfait des dirigeants de l'entreprise...et malgré les incessantes et vigoureuses interventions en réunions des instances du personnel.

Le syndicat *Sud* solidaires a donc envoyé ces deux rapports aux inspections du travail et à toutes les antennes de médecine du travail de la région des Hauts de France. Devant le déni de la direction concernant sa politique d'organisation du travail et des conséquences sur la santé des salariés de la CEHDF, dont nous vous ferons parvenir prochainement une synthèse, le syndicat *Sud* Solidaires a décidé **d'agir** et va solliciter un rendez-vous avec les 20 antennes des inspections du travail et des médecines du travail de toute la région des Hauts De France.