

# LES SALARIÉS DE LA CEHDF S'EXPRIMENT

Le syndicat **Sud Solidaires** a décidé de donner la parole à tous les salariés de la CEHDF en total anonymat. L'objectif est de faire prendre conscience aux dirigeants de la CEHDF, déconnectés des réalités du terrain de la nécessité d'écouter les salariés et en tirer les conclusions qui s'imposent.

Les sujets comme les conditions et la Surcharge de travail, la reconnaissance salariale sont tabous en CEHDF. Pourtant les problèmes sont nombreux, voici l'expression des salariés de la CEHDF.

**Ce n° « Les salariés s'expriment » traite de la surcharge du travail.**

## **DES SALARIÉS HARASSÉS DÈS LE DÉBUT DE L'ANNÉE !**

« Je suis actuellement extrêmement déçu de la Caisse Épargne et surtout des choix envers les salariés.

Nos salaires ne volent vraiment pas haut, et on nous fait comprendre que pour augmenter en salaire il faut venir de l'extérieur,

Je suis un « bébé » Caisse Épargne, c'est-à-dire que je n'ai jamais changé de banque depuis mon entrée après mon alternance.

J'ai donc la culture caisse épargne, la maîtrise des outils, et des résultats, mais malheureusement le discours est pour faire simple allez voir ailleurs si vous n'êtes pas content,

Domage qu'il n'y a pas des enquêtes de satisfaction comme pour nos clients et qu'en fonction de la note les hiérarchies soient moins payées ou moins de prime, je pense qu'il ferait un peu plus attention à notre bien-être, comme nous devons le faire pour nos clients...

Lorsque j'ai appris (pendant mes congés) que nous n'avions pas la prime Macron alors que j'ai bossé comme un dingue pour cracher du résultat, et qu'on a galéré et qu'on galère encore (épuisement, fatigue, stress, sous effectifs constants, etc...), j'étais en rage ».



**LES COLLÈGUES SE SONT ÉPUIÉS À TRAVAILLER PLUS, SANS MOYENS ET SANS PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION. POURQUOI ET COMMENT EN EST-ON ARRIVÉ LÀ ?**

« Heureusement que ma vie privée est plus importante que le boulot.

Je ne comprends pas la direction, pourtant nous ne sommes pas trop exigeant, il tire sur la corde c'est dommage.

Je ne dois plus rien à la Caisse Épargne et si je viens à la quitter ce sera sans tristesse, c'est dommage pour leur besoin de visibilité, et de leur recherche de bons éléments.

Comment favoriser le parrainage dans ces conditions, comment réduire le turn-over dans ses conditions, comment motiver ses collaborateurs dans ses conditions et avec les changements qu'ils annoncent... »

« tous les collègues n'ont pas la même charge de travail (disparité par manque de mesure de la charge réelle) », « le manager ne connaît pas le métier »

« Une charge de travail de plus en plus importante, un effectif toujours plus réduit, aucun remplacement pendant les congés/Maladie. L'informatique qui peine à suivre....des journées de 10 à 12h par jour..jusqu'au moment où la santé en pâtira trop et que ce sera impossible. Bonjour la motivation ! » « +++++ pour ----- » \*\*

Effectivement, cette situation ne peut plus durer, tant d'effort, de temps et de stress pour avoir que des remerciements par messagerie ou visio, une honte

Entre les appels clients et collègues dépassés, les mails, les RDV, les formations ELEARNING, les réunions SKYPE et/ou webex, actions local de certains DR pour le Benchmark qui n'a pu lieu d'être, nos collègues à l'animation ou responsable qui sont en télétravail qui organise la réunionite (pendant le COVID pour mon métier s'appelait « la température », pour ne pas être désagréable je leur mettrais bien ou je pense....

Même les clients ressentent la pression que nous subissons et le manque d'écoute de nos dirigeants, quand il se rendent compte du manque d'effectif et de moyen donnés....

**Il me parait nécessaire de se faire entendre et pourquoi pas par un mouvement dont je suis presque certain qu'il sera suivi**



« L'expertise acquise demande du temps pour la transmettre au nouvel arrivant quand il en a un - on vous demande de faire et d'enseigner en même temps avec une charge de travail qui augmente - la conciliation devient difficile surtout quand le niveau d'exigence s'accroît dans le même temps Nous ne sommes pas devenu expert en un jour. De plus est-ce que la CEHDF s'en préoccupe ??? »

« Action sur action, il faut tout arrêter pour répondre aux priorités », « Charge de travail qui s'accumule : accueil partagé, dossiers en souffrance, formations dont le temps stipulé est incorrect "beug" récurrent formation qui tourne en boucle (ex la formation pour Immo), traitement des appels téléphoniques en souffrance du matin et mail suite à l'accueil partagé impossible de traiter effectivement il faut toujours respecter le nombre de rdv. Faut-il appeler les clients après 18 Heures ? Comment rappeler les clients lorsqu'on est d'accueil le mardi et le samedi ??? », « 2 rendez-vous par jour,»

les mails à répondre, le MAD et le RPM plus le phoning et les listes

PDO à traiter. Impossible à faire sur 3h30 de travail en ce qui me concerne ».

« La charge de travail a considérablement augmenté, on croirait que chaque semaine, une charge nous est ajoutée en plus de ce que nous avons déjà à faire à savoir, remplir nos agenda via phoning, atteindre nos objectifs, prendre du temps administratifs après nos rdv pour être conformes, recevoir les clients des collègues absents non remplacés, être au guichet plus de la moitié de la semaine, faire nos formations obligatoire en e Learning... ».



« Depuis le début du second confinement mon point de vue sur ma charge de travail et mon bien-être au travail a changé. Pour des raisons de santé je me retrouve seule en agence et presque rien n'est mis en place pour m'aider. C'est très compliqué pour moi de gérer le point de vente (accueil, téléphonie) et faire mes chiffres. Mon chef d'agence le comprend, mais aucune solution n'est trouvée ».

**« LA MULTIPLICATION DES PROCESSUS REND LES CHOSES DIFFICILES EN TERME DE GESTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL », « UN VRAI BAZAR EN FAIT..... ET POURTANT, IL Y EN A DES DIRECTEURS ET DES DIRECTIONS !!!!!!! »**



« Contexte de travail très compliqué du fait des objectifs importants (d'autant plus avec la période de confinement où il faut rattraper ce qui n'a pu être fait). Suppression des effectifs en agence, demandes de plus en plus importantes de nos clients par mail en plus de nos rendez-vous. Difficultés au quotidien dues aux changements importants et fréquents (nous n'avons plus le temps de tout nous approprier par exemple avec mycredimmo). Tout cela engendre un stress au quotidien et je parlerai même de souffrance au travail . Cela a un impact sur la vie personnelle »