



GRUPE CAISSE D'ÉPARGNE

collectif@cgt-caisses-epargne.fr

site : <http://www.cgt-caisses-epargne.fr/>

24 rue Dareau 75014 Paris

Note nationale 12 / 2011



Le 10/05/2011

Conditions de travail : quand le quotidien abime des vies

Le 13 mai se tient une Commission Paritaire Nationale sur les conditions de travail.

Depuis 2007, malgré l'existence d'accords nationaux et locaux sur les diagnostics de stress au travail, la dégradation des conditions de travail s'est accentuée, les politiques patronales de pression commerciale et managériale, d'individualisation, d'isolement et de mise en concurrence des salariés se sont poursuivies.

**Pour la CGT, l'heure n'est plus aux diagnostics ni aux mesurètes.
Il faut agir sur les causes profondes et structurelles.**

Pour changer la donne, obtenir des mesures efficaces et durables.

Conditions de travail : analyses et revendications de la CGT

C'est l'impossibilité de bien faire leur travail qui atteint le plus les collègues : perte de sens et de l'utilité du travail - divorce entre le respect de la clientèle, la déontologie, le réglementaire et les exigences des directions-, moyens insuffisants et charge de travail non reconnue...

Les méthodes et organisations du travail et des relations sociales au sens large (hiérarchique, rémunérations, évolution/promotion, mobilité ...) créent l'individualisation, l'isolement, la solitude et donc la souffrance.

Pour la CGT, il faut agir sur ces constats avec en fond reconstruire du « collectif », combattre ce qui isole, individualise, met en concurrence.

Le stress, la détresse, la souffrance de nos collègues exigent des solutions à la hauteur, ambitieuses.

La CGT a regroupé par grands thèmes ses analyses et revendications.

A) Le triptyque Charge de travail – Horaires – Effectifs.

- 1/ Charge de travail : reconnaissance de toutes les activités réellement exercées dans le cadre de son emploi – individuellement (*métier*) et collectivement (*fonctionnement de l'agence, du service, équipe de travail*). Calibrage des rendez vous (*durée, nombre*) à redéfinir. Les objectifs doivent être collectifs, facilement mesurables et atteignables.
- 2/ Horaires : amplitude journalière, horaire de sortie du soir 18h00 maxi pour les salariés, temps « d'arrêt de journée » (*15mn minimum*) = fin de journée des clients avant celle des salariés.

*Le travail non reconnu représente à minima 90 heures/an.
La situation des cadres est pire encore*

Chaque salarié a droit à une vie personnelle, sociale,

familiale. Cette vie est faite aussi de contraintes (*horaires de crèche, d'école, charges familiales, investissement associatif, etc.*). Cette réalité ne doit pas être niée. On travaille pour vivre, non l'inverse !

- 3/ Effectifs : le niveau actuel des effectifs est insuffisant pour répondre à la charge de travail. Reconstruire une structure de remplacement des absences (*type « volants »*) avec du personnel qualifié – l'appel à des intérimaires outre qu'il ne répond pas en nombre aux besoins, est toujours une charge de travail supplémentaire (*formation, appropriation de l'agence ou du service, activités limitées*) malgré leur bon vouloir et investissement.

B) Les méthodes de management et le commercial.

- 1/ Combattre la mise en concurrence des salariés entre eux, des unités de travail entre elles. Supprimer ce qui en est l'outil : le benchmark. Contrairement à l'affichage et à l'affirmation patronale, le benchmark n'est pas un outil



de suivi et de diffusion des meilleures méthodes, c'est un outil de management destructif.

- 2/ Supprimer les challenges, la multiplication des fichiers de suivi (*le système d'information permet de savoir précisément, quasi en temps réel ce qui est produit*).
- 3/ Redonner de l'autonomie à tous les salariés dont l'encadrement de proximité
- 4/ Arrêt de la « bâtonnite » sur tout et tout le temps. Divorce entre le discours officiel « *le client au centre de la relation* » et la réalité « *faire du PNB immédiat* ».

C) La Structure des rémunérations / la carrière des salariés.

C'est essentiellement sur ces 2 thèmes que les directions structurent l'individualisation et l'isolement.

- 1/ Suppression de la part variable (*qui fonctionne avec le benchmark*). Reconvertir la masse salariale consacrée à celle-ci en montant égalitaire intégré au salaire fixe (*moyenne sur les 5 dernières années*).

➔ *Note : la part variable est censée rémunérer le « sur-travail » ; c'est un concept par définition destructeur car il pousse le salarié à être en permanence en sur-régime et donc à se détruire et à détruire lui-même les acquis sociaux collectifs (par exemple les horaires) pour y arriver. (Note collatérale : si la part variable venait réellement en +, comment expliquer la baisse constante du pouvoir d'achat de la rémunération fixe ? comment expliquer que les directions incluent la part variable dans les augmentations salariales ?)*

- 2/ Augmentations individuelles : le raisonnement est le même. Il n'y a pas de critère transparent, elles divisent les salariés et sont « *pousse-au-crime* » vis-à-vis du respect des acquis collectifs.
- 3/ L'évolution dans l'emploi et la carrière des salariés sont aussi des outils de management d'isolement et d'individualisation.
- 4/ Les propositions de la CGT : Redonner tout son sens à la rémunération fixe : elle rémunère la réalité quotidienne du travail demandé aux salariés selon leur métier (*en quantité et qualité*). C'est aussi à travers elle que se construit et se reconnaît le collectif de travail.

Construire des règles collectives de carrière minimale, d'évolution dans l'emploi, de reconnaissance des compétences « *mécaniquement* » acquises du fait de l'évolution des activités (*complexification, réglementation, outils ...*). Des « *accélérateurs* » aux critères connus et transparents pourraient être définis.

D) La formation.

- Arrêt des formations court-termistes et utilitaires. La formation doit permettre à chaque salarié d'appréhender l'ensemble de ses activités, de les situer et de se situer dans le collectif de travail. (*exemple chaîne crédit, vente/relation client, traitements en service middle et back office*)

Elle doit permettre une maîtrise technique des produits (*et non pas de connaître uniquement un argumentaire de vente*).

- La formation des cadres est à revoir : des jeunes DA ou DAA sont nommés sans avoir ni l'expérience ni les savoirs et savoir-faire propres à leur fonction ; ils sont mis en situation de fragilité et, dans le même temps, des cadres plus anciens sont écartés de leur fonction et mis en mission.

E) L'organisation physique du lieu de travail / les processus de travail.

- L'isolement physique en agence – chacun est seul dans son bureau, collègue seul à l'accueil nécessite de reconstruire un vrai temps d'échanges à la fois social et professionnel.
- les open-space : fabriquent une charge mentale extrême du fait du bruit, de l'absence d'intimité, de la surveillance permanente qu'ils autorisent. Ils poussent souvent à une solitude « *contre les autres* ». C'est une organisation agressive.
- Processus de travail : taylorisation, lean management (*flux tendu, salarié normalisé, individu non reconnu dans son organisation personnelle pour effectuer ses tâches*).

F) Le rôle des élus et des instances représentatives.

- A l'opposé du déni patronal, le rôle des élus et des instances, de leur connaissance du terrain, de leur capacité d'analyses et de propositions doit être reconnu dans les faits et valorisé.

Le collectif National CGT : Alain Barasinski, Jean-Christophe Duthois, Jean-Michel Edon, François Lacoste, Valérie Lefebvre-Haussmann, Eliane Marecal, Olivier Thouaye, Catherine Vinet-Larie

👉 Ensemble nous sommes une force : je me défends, je me syndique. J'adhère à la CGT

Nom : Prénom :
Adresse :
Téléphone Portable :
Entreprise
Email :
Date : Signature :

Bulletin d'adhésion à adresser au Collectif national des syndicats CGT du groupe Caisse d'Épargne, 24 rue Dareau, 75014 PARIS ou à remettre au représentant CGT de votre entreprise.