



... des écrits, comme on pourrait en rêver ! :

En voici de larges extraits : toute ressemblance avec des situations existantes ou ayant existé est malheureusement plausible et même probable !

« **Le benchmark** : il consiste à comparer en permanence les résultats des agences classées en x catégories selon des critères liés aux encours de capitaux et à l'effectif. L'activité commerciale est subdivisée en x piliers, valorisés chacun à x %. Elle se mesure en comparaison des performances commerciales des agences enregistrées par un pilier avec mention de l'écart au premier.

Ce dispositif a un impact majeur sur l'organisation du travail, les salariés concernés sont constamment en compétition. En effet, les personnels des agences mal classées se voient dans l'obligation d'augmenter les ventes de produits financiers sur le ou les piliers présentant un écart au premier le plus important. De même les salariés des agences les mieux classées se doivent de maintenir leur effort pour conforter voire améliorer le classement de l'agence.

La compétition induite par le benchmark génère une pression constante sur le Personnel. Ce système revient à exiger de leur part d'être les meilleurs en permanence sur chacun des x piliers.

Par ailleurs, le benchmark impose un niveau d'activité soutenu, sans objectif clairement identifié, dès lors que le classement d'une agence considérée dépend des autres agences du même tableau. Ce manque de repère est une source supplémentaire de stress au travail.

Quand bien même les objectifs visés dans les tableaux de bord sont satisfaits, le classement de l'agence issu du benchmark n'en tient pas compte. Par ailleurs, les résultats issus du benchmark sont pris en compte pour déterminer le montant de la part variable qui peut représenter jusqu'à x % du salaire.

Le benchmark est un outil ayant une incidence majeure sur l'organisation du travail en agence et sur le parcours professionnel du Personnel. A ce titre, le benchmark ne peut être considéré comme étant seulement un outil d'identification et de généralisation des bonnes pratiques.

Mes constats me permettent d'affirmer aujourd'hui que ce dispositif est pathogène dans le sens où il génère un stress important et permanent auprès du Personnel en agence.

En conséquence, cette organisation du travail favorise les risques psychosociaux.

Les challenges : une liste des produits financiers est identifiée à chaque temps fort, la vente de ces produits est mesurée par agence. Les meilleures agences se verront attribuer un maximum d'étoiles à charge pour le Directeur de les répartir auprès de ses vendeurs. Des chèques cadeaux sont attribués et leur montant se détermine en fonction du nombre d'étoiles obtenu.

Ce dispositif agit sur l'organisation du travail du Personnel en agence. Nous sommes, de nouveau, en présence d'une compétition entre agences, qui se rajoute à celle du benchmark.

La politique des challenges apporte un stress supplémentaire et favorise les risques psychosociaux.

Par ailleurs, je m'interroge sur la compatibilité d'une organisation du travail fondée sur le benchmark et la politique des challenges avec l'obligation faite à chaque établissement bancaire de proposer le produit adapté à son client en fonction de la finalité de son investissement, de sa situation financière et de sa compétence en matière financière.

Je rappelle que cette obligation est prévue par les dispositions des articles L 533-11 et suivants du code monétaire et financier. L'obligation de proposer le produit financier adéquat, après analyse du profil du client, doit avoir pour corollaire une totale liberté laissée aux salariés sur le choix du produit financier à conseiller.

Le benchmark et la politique des challenges portent inévitablement atteinte à cette liberté, le Personnel est dans une situation inconfortable où d'une part, il est soumis à une obligation de conseil en investissement vis-à-vis de son client et, d'autre part, il est très largement invité à proposer des produits financiers qui permettront soit d'améliorer le classement de l'agence au benchmark ou bien d'acquérir des étoiles dans le cadre de la politique des challenges.

Dans les situations où le produit financier qui devrait être proposé au client ne correspond pas à celui améliorant le classement de l'agence ou bien rentrant dans la politique des challenges, votre salarié devra choisir entre servir au mieux les intérêts du client ou donner suite aux orientations de vente.

Indépendamment de la charge mentale importante liée à l'obligation de vendre davantage des produits financiers, se pose une problématique supplémentaire favorisant les risques psychosociaux : le respect de l'éthique professionnel.

...« Ils ont cette impression d'avoir perdu l'essence même de ce qui faisait leur métier il y a encore quelques années : le conseil et le service rendu aux clients et certains parlent même de perte de leur « honnêteté professionnelle » qui est souvent très mal ressentie. »...

Je me dois de vous rappeler que vous avez une obligation de sécurité de résultat à l'égard de vos salariés. A ce titre, vous devez organiser leur travail de manière à préserver leur santé physique et morale.

L'organisation des salariés en agence ne peut rester en l'état, vous devez impérativement la modifier en profondeur en supprimant les effets néfastes du benchmark et de la politique des challenges.

Je vous demande de remédier à cette situation infractionniste et de me tenir informé des mesures que vous allez prendre. »

Non, non, vous n'avez pas rêvé... ces écrits sont ceux d'un Inspecteur du Travail de Seine Maritime à l'encontre de la Caisse de son territoire. Ils sont importants, reprennent largement les interventions et développements maintes fois réalisés par vos Elus... Pour nous, l'ambiguïté n'est plus possible ! Repenser l'organisation est impératif !