



**Syndicat du Personnel
Banques-Assurances
CGT Auvergne-Limousin
Section Caisse d'Epargne**

Enquête de la DARES un vécu par trop quotidien !

Octobre 2014

La récente enquête de la DARES sur les conditions de travail des salariés (*résultats communiqués en juillet 2014*) met en évidence dans son rapport quelques bouleversements qui, bien sûr, ne sont pas passés inaperçus en CEPAL entre 2005 et 2013:

⇒ **les changements organisationnels ont repris et les contraintes de rythme de travail se sont accrues :**

- Un rythme de travail de plus en plus contraint, qui génère l'interruption d'une tâche pour en finir une autre (*principe de la non-finitude*),
- Changement de poste de travail en fonction de l'activité,
- Alourdissement de la charge de travail,
- Instabilité de l'emploi, voire sa précarisation.

Cette accélération dans les changements génère une course effrénée aux résultats immédiats et aux réductions de coûts ; cela entrave la construction de son parcours professionnel sur le long terme car le salarié doit être opérationnel tout de suite.

L'expérience acquise n'a plus de place dans ce système qui perturbe la transmission des savoirs et laisse poindre des conflits intergénérationnels.

⇒ **L'usage de l'informatique dans le travail poursuit sa progression à un rythme rapide. D'ailleurs, le contrôle ou suivi informatisé du travail est la contrainte de rythme qui s'est la plus diffusée :**

- un suivi informatisé et individualisé de la production ou de l'activité, aussi bien pour les cadres que pour les professions intermédiaires, a progressé de plus de 10% et concerne en moyenne plus de 40% des salariés,
- Seul le résultat compte, au détriment de la qualité du travail,
- Cela instaure une compétition et introduit une gestion par la peur, en créant de l'insécurité dans l'emploi,
- L'encadrement de 1^{er} niveau est le premier témoin et la victime de ce système car il en est aussi l'acteur et vit difficilement l'écart entre le travail prescrit et le travail réel.

⇒ **les marges de manœuvre tendent à se réduire pour toutes les catégories socioprofessionnelles,**

- Au contact du travail réel, en particulier les cadres et les professions intermédiaires considèrent avoir perdu une part importante de leur autonomie,
- Associer les salariés semblerait être une solution d'accompagnement de ces évolutions ; est-ce la volonté de tous les intervenants ?

⇒ **Les salariés signalent des possibilités de coopération plus importantes avec leurs collègues ou leur hiérarchie, ce qui semblerait atténuer les effets de l'intensification du travail ;**

⇒ **Mais les tensions sont plus fréquentes avec les collègues ou les clients ;**

⇒ **Les salariés sont plus nombreux à vivre au travail des situations exigeantes sur le plan émotionnel de par leur contact avec des personnes en situation de détresse. Ils doivent aussi calmer leurs interlocuteurs ;**

Globalement, l'accélération des rythmes de travail et des contrôles incessants génère des tensions qui ont -ou auront- forcément des répercussions sur la santé des salariés. Les troubles musculo-squelettiques (TMS), risques psychosociaux (RPS) et licenciements pour inaptitude médicale devraient continuer d'empoisonner la vie en entreprise. **La menace de ne pas parvenir à atteindre l'âge de la retraite en conservant sa santé et son boulot est réelle.**

En CEPAL : sur la période 2005-2013...

- un PSE en 2008, initié pour supprimer une centaine d'emplois ;
- une réorganisation des services du siège avec comme leitmotiv : réduction des coûts, polyvalence, task-force, externalisation de services,...
- en corollaire, une souffrance qui grandit chez les salariés, qui ont de plus en plus peur de ne pas pouvoir suivre ces changements, peur de leur avenir ;
- en agence, c'est le règne des tableaux de suivis en tout genre (*qui mettent chaque équipe, voire chaque collègue, en concurrence*) et des priorités contradictoires, loin d'être toujours en adéquation avec les besoins des clients.
- des objectifs commerciaux descendants en inadéquation avec la réalité du terrain (*situation économique, crise, chômage,...*)
- des procédures internes pléthoriques qui réduisent l'autonomie des salariés.
- des référentiels métiers (*CC/GC par ex.*) inadaptés avec un nombre de rendez-vous et un taux de multi-ventes de plus en plus intenable.
- des relations de plus en plus conflictuelles avec les clients (*de plus en plus démunis*) qui contestent le fonctionnement bancaire.
- des donneurs d'ordres trop éloignés de la réalité du terrain.
- des responsables d'unités souvent débordés par des objectifs inadaptés aux moyens fournis.
- des états généraux en 2009, obtenus à l'arrache par les IRP, afin de soulager les salariés des risques psycho-sociaux réels et indissociables, mais dont la Direction a dévoyé les résultats !
- avec en prime, 2 réorganisations commerciales en 2009 et 2014 : faire et défaire...

...Bref, un copié-collé de l'enquête DARES !

Lorsque les Directions tiennent insuffisamment compte des propos des Représentants du Personnel (*ce qui est parfois et malheureusement le cas sur certains sujets*), il ne faut pas oublier que, la résistance organisée des salariés, leurs luttes et, si nécessaire, la voie juridique, permettent d'améliorer cette situation.

D'ailleurs, sur ce dernier plan, quelques déclinaisons jurisprudentielles sont favorables aux salariés : jugement de Lyon par rapport au Benchmark ; jugement de Paris sur la Charge de travail ;... Elles ne demandent qu'à être poursuivies et exploitées.

Quoi qu'il en soit, cette voie du contentieux de masse n'arrivera pas à elle seule, sans l'aide des salariés et de leurs représentants à faire progresser la prévention et l'amélioration des conditions de travail. Dans le prolongement, il faut absolument que cette émulation de tous les instants parvienne à ce que les voies de la concertation et du dialogue social, généralement efficaces dans d'autres pays, arrivent à s'imposer en France.

Dans l'attente, nous vous conseillons de préserver votre santé face à l'inertie de la Direction sur ces sujets :

Levez le pied ! Stop aux excès de zèle !!!
Dans le prolongement, le droit à la déconnexion existe aussi.

Vos représentants SPBA/CGT.

Contact : spbacgt.cep@free.fr

Bulletin de contact ou d'adhésion

NOM : **Prénom** :

Lieu de travail :

① **Travail** : ① **Portable** :

Courriel personnel :

Bulletin à renvoyer à :



Alain Barasinski, délégué syndical SPBA/CGT, Montluçon-Courtais - BO 3013
Tél. 06.65.15.20.13 **Courriel : alain.bara@free.fr**

ou Alain Mouly, délégué syndical SPBA/CGT, Brive-Paris- BO 3413
Tél. 06.42.19.66.75 **Courriel : a.mouly2@gmail.com**

<http://www.spbacgt-cep@free.fr/>