



DECLARATION AU CE DRRP

DU 31 JANVIER 2018



Madame,

Comme chaque année, la CFDT a présenté ses meilleurs vœux de bonheur, de santé et de prospérité pour 2018 à l'ensemble des salariés.

Mais ce que nous souhaitons surtout aux salariés de notre réseau c'est d'être mieux écoutés, entendus, compris, reconnus et récompensés.

Pour cela, il faudra que la Direction, représentée par vous, acceptiez d'ouvrir vos yeux et vos oreilles aux difficultés et au mal-être des salariés du réseau.

Il faudra notamment que vous arrêtiez de nous demander de vous faire remonter les cas individuels quand le problème est aujourd'hui tellement général et connu que la presse s'en est emparée pour tirer le signal d'alarme à votre place.

Devant l'ignorance de la réalité, feinte ou involontaire, n'en demeure pas moins inacceptable et ce d'autant qu'elle a fortement contribué à transformer cette instance au cours des deux dernières années en chambre d'enregistrement et en réunion de délégués du personnel.

Nous vous rappelons qu'ignorer, ce n'est pas seulement ne pas connaître et ne pas savoir, c'est aussi traiter quelqu'un comme si sa personne ne méritait aucune considération.

Nous vous demandons de changer votre fusil d'épaule et faire en sorte que la partie H de votre fonction dépasse celle de la partie G en cette année de grande transformation de notre réseau.

Tandis que la banque salue toujours au travers de son GPS « un engagement toujours très élevé et stable dans le temps, une confiance renforcée dans l'avenir du groupe, un code de conduite et le BNP Paribas way désormais bien connus et bien intégrés, un client toujours au cœur des préoccupations avec une qualité de service aux clients et des produits et services challengés, une relative stabilité de l'efficacité professionnelle avec une vigilance sur les processus et la rapidité de décision et un management de proximité toujours très apprécié sous tous ses aspects,

La presse évoque quant-à-elle des « Managers au bord de la crise », des « salariés des banques sous haute pression et malades de leur travail ».



22 % de salariés en stress élevé à la Société Générale, 33 % des salariés en hyper-stress chez BNP Paribas et une alerte lancée sur la santé des salariés au LCL=, une charge mentale alourdie, des troubles musculo squelettiques en constante augmentation et un encadrement de proximité malmené et désorienté

Non sans faire écho à nos propos, ces publications relèvent

Qu'à la baisse des effectifs, aux multiples changements d'organisation et aux nouveaux comportements clients plus exigeants et incivils vient s'ajouter la crainte pour l'emploi renforcée par les nouvelles dispositions sur les ruptures conventionnelles collectives,

Que l'accueil partagé fractionne et intensifie le travail de chacun (15 à 20 rendez-vous par semaine, risques et conformité, sollicitations mails et téléphoniques en forte hausse, pilotage de la performance plus serré dans le cadre de la recherche d'économies de gains de productivité, pression commerciale intensifiée avec un cadencement hebdomadaire voir quotidien pour des objectifs annuels)

Que la qualité de service ne fait l'objet d'aucun débat en amont avec les premiers concernés, c'est-à-dire ceux qui sont censés la délivrer et enfin,

Que l'intelligence artificielle et Watson restent des inconnues pour grand nombre de salariés en l'absence de véritable stratégie et/ou de communication sur le sujet.

Cette situation est d'autant plus préoccupante que dans ses deux dernières analyses de septembre et décembre 2017, la DARES fait état, à l'exception de l'autonomie des salariés, d'une stabilisation des contraintes de rythme de travail et d'une baisse de certaines contraintes psychosociales (charge mentale, horaires moins contraignants, soutien social fort et stabilisation de la demande émotionnelle accompagnées d'un recul des comportements hostiles).

La DARES indique que l'intensité du travail et les comportements hostiles sont associés à l'insécurité socio-économique qui résulte elle-même de la crainte pour son emploi et/ou des changements techniques et organisationnels, la stabilité de ces changements expliquant en partie **le** maintien à un niveau inchangé de l'intensité du travail entre 2013 et 2016.



**Pour consulter nos infos: Echonet >Mon espace RH>
Communication syndicale>CFDT**

Les changements dans le travail augmentent de 50 % la probabilité de subir un comportement hostile, ce dernier influant sur l'évolution de la charge mentale, des exigences émotionnelles et des conflits de valeurs.

La DARES précise que des salariés bien informés présentent moins souvent un symptôme dépressif que ceux qui ne l'ont pas été (un sur deux), ce qui est encore plus vrai pour les salariés qui jugent avoir influencé les modalités du changement (17% seulement d'entre eux)

Pour finir, dans son article, « charge de travail : un mode opératoire pour soutenir la qualité de vie au travail », Thierry Rousseau, chargé de mission à l'ANACT rappelle quant à lui qu'« exercé dans des conditions acceptables, le travail permet de se construire individuellement et collectivement. Il n'est pas qu'un coût, une charge, mais c'est aussi dans certaines circonstances, une manifestation du « pouvoir d'agir » des personnes. »

Le principal phénomène observé au cours des 30 dernières années écrit-il c'est l'intensification du travail. Aussi sa régulation quantitative et qualitative est-elle devenue cruciale.

Au travers de la suppression de l'encadrement intermédiaire, la refonte du pilotage du réseau questionne la régulation de la charge de travail par les échelons hiérarchiques intermédiaires et le transfert de cette régulation à des managers de proximité.

Eux-mêmes soumis à l'intensification et à l'alourdissement de la charge de travail, ils devront borner et de réguler la charge de travail de leurs collaborateurs.

Par ce biais, la charge de travail s'émancipe notamment de tout cadre organisationnel et légal et l'entreprise de ses responsabilités dans ce domaine.

Le vrai courage managérial sera alors de refuser les consignes et les objectifs commerciaux en l'absence des moyens techniques et humains permettant de les réaliser.

En effet, pour être effective, la régulation de la charge de travail dépend des moyens et de l'autonomie octroyés aux personnes en situation de travail.



L'existence d'un horizon professionnel dans lequel se projeter conditionne également la charge subjective de travail. La question de la charge de travail relève aussi de la signification du travail qui n'est pas seulement ce qui pèse, mais qui est aussi une source d'engagement et d'action pour les êtres humains.

C'est tout cela qui a été et qui reste en question pour les salariés du réseau à qui l'on donne à voir étape par étape les pièces d'un puzzle sans en donner l'image de fin.

C'est la raison pour laquelle après avoir essuyé un premier vote défavorable sur cette question, nous réitérons notre demande d'expertise sur le sujet en 2018.

A toutes fins utiles, nous souhaitons rappeler ici qu'en cas de réorganisation, si l'employeur n'a pas procédé à une évaluation a priori des risques professionnels et de la charge de travail, il pourrait être tenu responsable d'une situation d'accident (Légifrance, cour de cassation, pourvoi numéro 1326321 dans le cas de la réorganisation de la société FNAC en 2012).