



Sud-Solidaires BPCE - 24, rue du 24 février - 79000 NIORT
06-37-61-34-04/06-21-43-81-28/06-12-38-10-95

sudceapc@yahoo.fr / www.sudbpce.com -  SUDBPCE -  SUDBPCE

Union
syndicale
Solidaires

COUP DE TONNERE EN CEAPC !!!

Ou quand l'Inspection du Travail « demande la mise en place d'une organisation adaptée à la prévention des risques professionnels »

Après des mois de travail avec nos collègues (témoignages, écoute, soutien, réflexions partagées, etc...) **Sud-Solidaires** vous dévoile ci-dessous l'analyse et les injonctions de l'inspectrice du travail relatives aux difficultés de fonctionnement de l'agence de La Rochelle Beaulieu. Ça pourrait être la vôtre ! Aussi nous avons mis ci-dessous le courrier in extenso envoyé à la direction par cette Inspectrice du travail pour faire évoluer la situation. Prenez le temps de lire, c'est édifiant.

« Suite à votre saisie du 19 octobre 2018 et à ma visite du 16 novembre 2018 sur l'agence de Beaulieu, veuillez trouver ci-dessous les principaux éléments remontés auprès de Monsieur PETIT, directeur régional et adressé également en copie à Monsieur CALMONT, directeur de groupe (courrier parti ce jour). **J'attire l'attention de ces deux responsables sur les risques psycho-sociaux qui existent sur le site de l'agence de Beaulieu en termes de dichotomie entre la charge de travail et les effectifs nécessaires pour la résorber ;**

source de stress pour les agents. Suite à l'enquête menée et les informations recueillies notamment auprès du service de ressources humaines, il s'avère que le métier sous « tension » dans cette agence de Beaulieu est celui de **gestionnaire de clientèle**.

Les gestionnaires de clientèle ont des missions encadrées par leur référentiel d'activité qui se traduisent par l'accueil (40%), la gestion pro-active des clients du portefeuille (50%) et des activités non commerciales (10%).

Mais ce document n'intègre pas la logistique journalière des distributeurs à savoir :

Le contrôle et le changement des fonds, le contrôle et la gestion des enveloppes (espèce et chèques), du GAB interne destiné aux particuliers représentant 100 enveloppes/jour et du dépôt commerçant représentant 10 enveloppes/jour.

Cette logistique représente 2h à 2h30 de travail par jour pour 1 gestionnaire de clientèle. A cette activité s'ajoute l'accueil et la gestion client déjà évoqués **avec des délais contraints** de réponse de 24h maximum.

Le référentiel des métiers indique que le nombre de relations d'un gestionnaire de clientèle doit être de 550. Lors de ma visite du 16 novembre 2018, j'ai demandé la charge de travail des agents de l'agence ; concernant les gestionnaires de clientèle, **les mises en relation au 16 novembre 2018 étaient respectivement de 630, 904 et 820 sur un poste vacant.** Il y a actuellement 2 gestionnaires de clientèle en poste à l'agence de Beaulieu. Il y a une alternante qui ne peut être assimilée à un gestionnaire de clientèle sachant qu'elle est en alternance depuis peu, n'est pas présente à l'agence tout le mois et n'est pas considérée comme ayant assez d'expérience pour être autonome puisqu'elle est en apprentissage.

Il existe donc un portefeuille de clientèle de 820 relations vacant et donc réparti sur les différents agents, venant ainsi alourdir leur charge de travail.

En outre, les évolutions prévues en termes de poste de gestionnaire de clientèle sont à la baisse puisqu'un gestionnaire de clientèle part à la retraite en 2019 et que son remplacement n'est pas envisagé.

A ce sous-effectif en gestionnaire de clientèle s'ajoute une fréquentation accrue de l'agence se traduisant par conséquent par un surcroît de l'activité de l'ensemble du personnel, à savoir :

L'agence de Beaulieu est Ouverte toute la journée à la clientèle contrairement aux agences à proximité, la clientèle se déporte l'après-midi sur l'agence. Bénéficie de facilité de stationnement

pour sa clientèle contrairement par exemple à l'agence de la Rochelle centre ; Bénéficie d'une clientèle d'opportunité liée à la zone commerciale très fréquentée.

Le Dr VALETTE, médecin du travail, dans sa fiche d'entreprise établie le 9 avril 2018 pointe « **une charge mentale très élevée et risque de « fatigue profonde » voire « épuisement » ou « burn out ».**

Elle pointe également un absentéisme qui déplace ainsi la charge de travail sur les collègues présents.

Il ressort de cette analyse de la situation que l'effectif de l'agence est manifestement sous dimensionnée par rapport à la fréquentation de la clientèle générant de la souffrance au travail et de l'absentéisme.

L'exposition aux risques psychosociaux peut avoir des conséquences sur la santé des salariés, notamment en termes de maladies cardio-vasculaires, de troubles musculo-squelettiques, de troubles anxio-dépressifs, d'épuisement professionnel, voire de suicide.

Comme l'impose la réglementation, les risques psychosociaux doivent être pris en compte au même titre que les autres risques professionnels. Il est nécessaire de les évaluer, de planifier des mesures de prévention adaptées et de donner la priorité aux mesures collectives susceptibles d'éviter les risques le plus en amont possible.

Pour prévenir les risques psychosociaux, une démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation est à privilégier. Elle vise une situation de travail globale et s'intéresse aux principaux facteurs de risques connus.

Ces risques sont connus, ils ont déjà été relayés par le médecin du travail et par le syndicat Sud-Solidaires.

La Caisse d'Epargne et ses délégataires en matière de pouvoir sont soumis à une obligation de résultat concernant la santé physique et mentale des salariés.

Article L. 4121-1 du code du travail :

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

1° Des actions de prévention des risques professionnels, y compris ceux mentionnés à l'article L. 4161-1 ;

2° Des actions d'information et de formation ;

3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. »

Article L. 4121-2 du code du travail :

L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

1° Eviter les risques ;

2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;

3° Combattre les risques à la source ;

4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception

des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;

5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;

6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;

7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au

harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L. 1152-1 et L. 1153-1, ainsi que ceux liés aux agissements sexistes définis à l'article L. 1142-2-1 ;

8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;

9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

Je demande donc la mise en place d'une organisation adaptée à la prévention des risques professionnels dans cette agence. ». Fin du courrier.

Le syndicat **Sud-Solidaires** a déjà écrit à la direction pour lui demander, rapidement, ce qu'elle prévoit pour respecter les injonctions de l'Inspection du travail. Nous continuons notre action, notamment en intervenant récemment en réunions du CSE ou nous avons interpellé dans ces instances B. Durand, R. Béguet et P. Dufour, en présence d'un expert. Nous ne lâchons rien

**Toutes et tous uni-es, nous pouvons faire changer les choses.
Plus d'hésitation, contactez-nous !**

Résultats de notre action, 2 CDI nommés au 01 Janvier !

Vous retrouverez l'intégralité de notre action sur le site **ceapc.sudbpce.com** ainsi que les copies des courriers envoyés.

