



XII^e Congrès du SNP-Force Ouvrière

11, 12, 13, et 14 septembre 2012

CHALÈS (Sologne)

RÉSOLUTION

Conditions de travail

Préambule

Le groupe BPCE développe de manière violente une politique de ventes forcées se traduisant par une **pression commerciale excessive pouvant aller jusqu'au suicide**. Cette pression s'est accentuée du fait des réorganisations, des fusions et des placements hasardeux.

Les salariés du front de vente voient leur travail quotidien fortement alourdi par des tâches administratives et réglementaires s'ajoutant aux contraintes de résultats. Cet **acharnement à produire toujours plus** s'accompagne **d'objectifs individuels quantitatifs au détriment du qualitatif**.

Le salarié n'est plus reconnu pour ses compétences mais jaugé au nombre de ventes qu'il doit justifier quotidiennement.

Cette politique de vente **va à l'encontre de l'intérêt du client et dégrade considérablement notre image de marque**.

La réduction du coefficient d'exploitation se fait au détriment de la qualité et de l'emploi. Les situations d'échec sont inévitables et difficiles à gérer. Il est indispensable d'appréhender le plus tôt possible les impacts et les risques sur les conditions de travail, l'hygiène et la sécurité pour mettre en place des mesures de prévention et un suivi efficace.

Les conséquences sont communes à tous : la santé, la dignité humaine, l'estime de soi peuvent être affectées et les refuges résident, en grande partie, dans l'utilisation de toute la palette des calmants, anxiolytiques, antidépresseurs, somnifères, etc.

Le SNP-FO voulant combattre toute forme de harcèlement, de soumission active ou passive subie par les employés et les cadres de nos entreprises, souhaite que, le plus tôt possible et grâce à ses revendications, les conditions de travail et leur déclinaison soient adaptées à l'humain et non l'inverse. Le SNP-FO rappelle que l'employeur a une obligation de résultat pour garantir la santé physique et mentale de tous les salariés.

Une profonde refonte des conditions de travail est donc nécessaire.

Le XII^e Congrès du SNP-FO exige :

- Un contrôle fiable et infalsifiable des horaires de travail sous forme d'enregistrement des heures d'entrées et de sorties permettant la comptabilisation honnêtement les heures supplémentaires.
- Le retour à la pratique d'un seul brief hebdomadaire pendant le temps de travail et de fait, la suppression des briefs quotidiens inutilement stressants et fort peu efficaces.
- La suppression de la juxtaposition des challenges, campagnes et autres activations qui émanent soit de BPCE, soit d'une obligation locale, crée une contradiction mal vécue par les salariés.
- De relativiser l'importance réelle de la communication par mail et redéfinir leur forme, notamment en abrogeant le côté martial, voire insultant.
- La présence, dans chaque point de vente, d'un agent technico-commercial chargé des tâches dites sans valeur ajoutée, mais cependant nécessaires à la bonne fin des ventes effectuées.
- La simplification des process dans leurs fonds et dans leurs formes pour éclaircir la vision de chacun quant à la réglementation intérieure et les textes légaux.
- La suppression du benchmark et de ses corollaires infantilisants (challenges, etc.) et l'abrogation des objectifs individualisés, mettant ainsi un terme à la compétition entre salariés. La confiance et la qualité de la relation client / salarié ainsi rétablies permettront, un apaisement des incivilités, donc du stress.
- La mise en place de formations de qualité adaptées aux besoins des salariés et dispensées en amont des actions prévues.
- La suppression pure et simple de la part variable, facteur de compétition et de stress en réaffectant la part de masse salariale correspondante vers un autre mode de rémunération plus vertueux et de type collectif.
- Le remplacement obligatoire de toutes les absences supérieures à 48 heures.

- Le recensement du sous-effectif chronique rapporté à la charge de travail et l'embauche de CDI à due concurrence. La création de brigades commerciales et administratives pour pallier aux absences (arrêts maladies, maternités etc.) et pour répondre aux besoins ponctuels de production (conseillers d'appui).
- D'étudier de près les caractéristiques des NTIC afin d'endiguer, voire de supprimer, toutes les retombées malsaines en matière de stress et de flicage permanent qui aggravent les conditions de travail.
- La réécriture des référentiels métiers afin de retrouver une véritable autonomie des salariés dans un but évident d'amélioration des conditions de travail.
- De stopper l'hémorragie des fonctions supports voulue par BPCE. Cette situation provoque d'une part la paupérisation et la précarisation de leurs effectifs de manière insupportable, et d'autre part, génère des surcharges de travail en agence par l'externalisation de ses activités.
- De mettre un terme aux restructurations sauvages et ininterrompues, ôtant toute stabilité de l'emploi. Celles-ci s'effectuent souvent sans formation adaptée à l'origine d'une forte charge de stress qui déstabilise le salarié.
- Le XIIe congrès du SNP-FO préconise la création d'une cellule spécifique dédiée, au sein de chaque entreprise, chargée de traiter les addictions en général et l'alcoolodépendance en particulier.

INCIVILITÉS

Le SNP-FO exige l'ouverture d'une réelle négociation nationale concernant la lutte contre les incivilités croissantes basées sur de sérieuses propositions que le SNP-FO pourrait signer dans le cadre de la CPN.

HARCÈLEMENTS

Au-delà des pressions évoquées, force est de constater que des risques de perversité voient le jour, perdurent, voire s'aggravent au sein de nos entreprises. Il s'agit de ce qui est communément appelé les harcèlements ascendants, descendants ou transversaux.

Harcèlement sexuel (Art. 222-33 du code pénal) :

Cette dérive pernicieuse dont nos collègues féminines sont le plus souvent victimes s'étend aussi à nos collègues de sexe masculin. Ces abus sont maintenant législativement encadrés et donc légalement condamnables.

Harcèlement moral (Art. 222-33 alinéa 2 code pénal et art L. 1 152-1 à 4 du code du travail) :

Beaucoup plus évanescent dans sa définition et par conséquent beaucoup plus difficile à prouver et à faire condamner.

En complément de l'accord national sur la mesure du stress, le XII^e congrès du SNP-FO exige que les directions ouvrent des négociations pour pallier aux objectifs individuels qui occasionnent des dérives managériales pouvant aller jusqu'au harcèlement moral.

Divers outils peuvent être actionnés tels que :

- Le document unique
- Le droit d'alerte
- Le droit de retrait
- La saisie de l'inspection de l'inspection du travail
- La médecine du travail

Dans le cadre d'un accident de travail, exiger que l'arrêt de travail soit qualifié comme tel. Il incombe la responsabilité de l'employeur (art. L. 231-8 code du travail, art. 16 du nouveau code de procédures civiles & art. 6-1 Cour Européenne).

Le XII^e congrès du SNP-FO exige que les sections syndicales d'entreprise engagent, dès que de tels faits déviants sont portés à leur connaissance, toute poursuite tant au pénal qu'au civil en s'appuyant fortement sur les UD de leur ressort, dans le respect et la protection des plaignants en prenant à leur charge l'initiative des démarches.

Favoriser une certaine idée du bien-être au travail par une réelle conciliation entre vie professionnelle et vie privée :

- Par la recherche d'un temps ou d'un trajet de déplacement minimum entre le domicile et le lieu de travail.
- Par un investissement réel en matière de crèche.
- Par le recours à des sociétés de services tels que les conciergeries mais aussi par un quotidien apaisé, tel l'entretien individuel, tel les relations hiérarchiques basées sur un respect réciproque et non sur la seule performance.
- Le SNP-FO milite pour une réelle promotion de la VAE dans l'entreprise.

Toutes ces revendications, que nous ne souhaitons pas vaines, ne pourront intervenir que si, et seulement si, tout ce qui est présent dans cette résolution obtient satisfaction. C'est pourquoi, avant l'avènement d'un bien-être légitime, le mal-être constaté doit être combattu et vaincu.

NÉGOCIATION DE BRANCHE SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Le XII^e Congrès du SNP-FO se félicite que les initiatives prises par le SNP-FO, ainsi que celles des autres organisations syndicales, aient fini par obliger BPCE à ouvrir très officiellement des négociations sur les conditions de travail au sein de la Branche Caisses d'Épargne.

Il constate qu'en dépit de postures difficilement compatibles à l'origine, la DRH et les OS ont néanmoins réussi à éviter que le processus de négociation cesse prématurément.

Le XII^e Congrès du SNP-FO soutient la méthode qui consiste à procéder désormais par voie d'accords partiels et constate que le SNP-FO a réussi à introduire un préambule transversal à tous les accords partiels et contenant notamment :

- Le bien-être au travail en tant que principe actif,
- La prohibition du qualificatif fortement connoté « collaborateur » et son remplacement par celui plus juste de « salarié »,
- L'atténuation et la transformation du concept de « performance » par l'adjonction du qualificatif « durable ».

Dans la perspective de la poursuite de cette négociation collective, le XII^e Congrès du SNP-FO exige que :

- La charge de travail soit désormais compatible avec le temps de travail officiel. Il s'oppose dès lors à tout travail dissimulé, aux heures supplémentaires non déclarées notamment.
- Le Bureau National veille à ce que **tous les facteurs de charge** soient le plus précisément possible identifiés, décrits et évalués. S'agissant de l'étape de recueil des données, il prône des entretiens individuels confidentiels menés par des experts agréés et indépendants de l'employeur.
- **Les facteurs de régulation** possibles soient tous étudiés afin de définir des actions locales d'adaptation en concertation avec l'ensemble des acteurs compétents, notamment et surtout les CHSCT et les OS. Le pouvoir d'agir des salariés doit enfin être reconnu à sa juste valeur.
- un plan d'actions soit établi afin d'optimiser cet ajustement local de la charge de travail au temps de travail imparti.

RÉSOLUTION VOTÉE À L'UNANIMITÉ AU XII^e CONGRES DU SNP-FO À NOUAN LE FUZELIER LE 14 SEPTEMBRE 2012