LESMOTAT NATIONAL DES BANQUES POPULAIRES ET LEURS FLUALES

LESMOTATIONAL DES BANQUES POPULAIRES LE LEURS FLUALES

LESMOTATIONAL DE LE LEURS FLUALE

Chronique d'une souffrance annoncée

HORS SÉRIE SPÉCIAL RPS

Enquête sur les Risques Psychosociaux





Isabelle HERBEMONT-DUPUY
Permanente Syndicale Nationale

Enquête Risques Psychosociaux

Chronique d'une souffrance annoncée

Au cours des mois de février/mars 2014, vous avez fait partie des 6000 salariés du monde bancaire et du crédit qui ont répondu à notre sondage sur l'évaluation des risques psychosociaux. Nous vous en remercions!

ela montre bien l'attente que vous avez de pouvoir vous exprimer, de façon anonyme et sereine sur un sujet aussi fondamental que votre bien être au travail.

Les risques psychosociaux (RPS), sont à l'interface de l'individu et de sa situation de travail. Sous l'entité RPS, on entend stress, mais aussi violences internes (harcèlements, intimidation, pression psychologique,...) et externes (personnes extérieures à l'entreprise à l'encontre des salariés).

L'enquête menée par Xénophon VAXEVANOGLOU, Ergonome Européen, PhD. Ergonomie et Psychologie du travail à l'Université Droit et Santé de Lille 2, repose sur une démarche scientifique préconisée par le collège d'expertise DARES-DREES' sous l'égide du Ministère du Travail, de l'Emploi et du Dialogue social autour de six axes d'indicateurs de risques.

La participation à l'enquête est élevée, ce qui témoigne d'une implication certaine dans la démarche initiée par le SNB et l'intérêt des collaborateurs pour la problématique RPS. L'échantillon est représentatif.

Sans reprendre chacune de vos réponses aux 55 questions posées, vous avez tenu à souligner votre quantité excessive de travail tout en regrettant de ne pas avoir suffisamment de temps pour l'accomplir correctement.

Vous avez également exprimé un rythme de travail soutenu imposé à la fois par les procédures, des normes de production, des contrôles exercés par la hiérarchie découlant de l'industrialisation des tâches et de difficultés pour concilier vie personnelle et

vie professionnelle.

L'absence d'autonomie a été également évoquée par plus de la moitié d'entre vous sachant que, pour le SNB/CFE-CGC, les situations de travail qui se caractérisent par la combinaison d'une charge de travail élevée et d'une faible autonomie augmentent le risque de développer des problèmes de santé physiques et/ou mentaux.

Pour plus de la moitié d'entre vous, le

fait de devoir faire face à l'absence d'informations claires et suffisantes, de disposer de moyens inadaptés et/ou insuffisants et de recevoir des consignes contradictoires dans l'exercice de votre activité sont des facteurs aggravants.

Plus inquiétant, vous rous confiez qu'il vous arrive parfois d'avoir peur pendant votre travail et de devoir cacher vos émotions et/ou de faire semblant d'être de bonne humeur.

Vous regrettez de ne pas avoir la maîtrise de l'atteinte des objectifs qui vous sont fixés tout en reconnaissant, pour les 2/3 d'entre vous, que vous avez l'occasion de développer vos compétences professionnelles dans le cadre de votre activité.

Dans les situations difficiles, vous indiquez pouvoir compter sur le soutien de vos collègues et, dans une moindre mesure, sur celui de votre hiérarchie - avec laquelle vous regrettez néanmoins qu'une seule erreur de votre part, dans votre travail, entraîne des conflits avec elle.

Alors que, selon la DARES, environ 11% des salariés s'en disent victimes, vous êtes plus de 17% à faire état de conduites méprisantes (on vous ignore, on vous ridiculise, on vous tient des propos désobligeants) ou

Rapports sociaux

PILE OU FACE?

Les rapports sociaux entre les collègues au sein de l'entreprise sont ambivalents. On peut se réjouir de constater que « face à l'adversité » la solidarité résiste : vous êtes plus de 72% à dire pouvoir compter sur le soutien de vos collègues, et 50% sur celui de votre hiérarchie directe.

Pour autant, les relations sont aussi destructurantes comme le montrent les chiffres ci-dessous.



d'attitudes dégradantes (critiques injustes, tâches dégradantes, sabotage de votre travail), assimilables quoi qu'on en dise à du harcèlement.

Les agressions verbales, les injures et les menaces sont également mentionnées dans vos réponses, les femmes étant plus exposées que les hommes à cette situation qui reflète davantage un fait sociologique qu'un fait organisationnel.

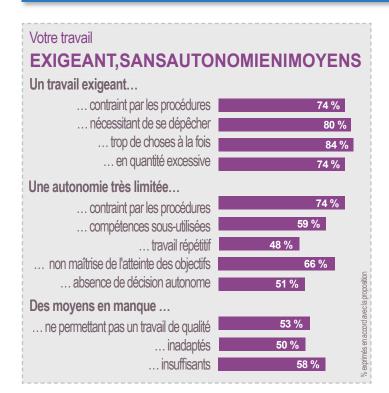
Vous indiquez, à près de 86%, être à la hauteur pour remplir vos fonctions et, à plus de 83 %, posséder actuellement les compétences suffisantes pour faire face aux évolutions de votre activité.

Vous êtes réservés sur l'objectivité des critères d'évaluation de votre travail et déçus par le manque de reconnaissance, par l'Entreprise, de votre implication professionnelle quotidienne.

Ce manque de reconnaissance est vécu de manière plus intense dans les situations où l'autonomie est faible et le soutien collectif

¹ Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques (DARES) et Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evolution et des Statistiques (DREES) sous l'égide de trois autres ministères.

² Comité Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail



Exigence émotionnelle

LA PEUR AU VENTRE?

Lorsqu'on rapproche l'ensemble des réponses aux questions portant sur l'exigence émotionnelle et les rapports sociaux et relations au travail relatifs à l'erreur professionnelle, les résultats parlent d'eux-mêmes :

- ➤ 79% d'entre vous estiment qu'elle a des conséquences sur la qualité de la relation client
- ▶ 82% estiment qu'elle a des conséquences néfastes pour eux-mêmes
- ▶ 58% estiment qu'elle entraîne directement un conflit avec la hiérarchie.





cachent leurs émotions ou font semblant d'être de bonne humeur



font face à des agressions verbales

des collègues sont confrontés à des tensions avec les clients

540 des collègues sont en contact avec des personnes en détresse

50% des collègues font des choses qu'ils désapprouvent...

L'éthique, un sujet sensible?

Lors de cette enquête, les questions liées à l'éthique ont révélé un malaise surprenant : 50% des collègues ayant participé à l'enquête estiment être amenés à faire « des choses qu'ils désapprouvent ». Et toutes les populations sont concernées : ce score monte à 56% en « front office » (agences, e-agences, CRC, etc.) et concerne tout de même près de 47% des managers... Les conflits éthiques produisent de la souffrance et dégradent les rapports sociaux.

absent.

Nous nous rendons bien compte que l'intensification des process entraine une individualisation dans notre travail quotidien et donc une perte du rôle de lien social du travail au sein de nos entreprises.

Cette logique contre-nature risque d'entraîner un désengagement professionnel, accentué par les problèmes éthiques (conflit avec notre conscience personnelle et professionnelle) que la moitié d'entre vous rencontrez au quotidien.

Le SNB contribue quotidiennement au maintien et au développement du lien social

que l'entreprise détruit, parfois malgré elle.

Un suicide, reconnu comme accident de travail, a traumatisé tout le personnel d'une Banque Populaire. Plus jamais cela !

Nous savons tous que le Plan Stratégique du Groupe BPCE et le déploiement de Réseau du Futur auront des conséquences néfastes sur nos emplois (digital, informatique,...).

Adhérents, militants, salariés des Banques Populaires et de leurs filiales, n'hésitez pas à interpeller vos élus SNB. Apportez vos témoignages, ils les feront entendre dans chacune de leurs interventions auprès de vos Directions Générales et interviendront dans les CHSCT² pour placer le Groupe face à ses responsabilités.

Objectifs

VICTIME ET NON COUPABLE!

« Dans votre travail, pensez-vous avoir la maîtrise de l'atteinte des objectifs qui vous sont fixés ? »

Vous êtes plus de 65% à répondre non. Il ne peut donc pas s'agir d'une situation marginale et individuelle comme « on » aimerait vous le faire croire. Cette incertitude sur l'atteinte de vos objectifs est source de stress, voire de peur.

Ce phénomène est lié à une conjonction de contraintes, d'absence d'autonomie et de manque de moyens pour y arriver. Ce qui est la nature même de la logique « process à tout va », qui ne laisse aucune place à l'aléa et à la marge de manœuvre, tout y étant calibré au plus juste. Il ne s'agit donc pas d'un manque de motivation ou de compétence mais bien d'un problème organisationnel.

Ne culpabilisez donc pas!

ÉGALITÉ HOMMES/FEMMES, ÉPARGNE SALARIALE, ÉVALUATIONS PROFESSIONNELLES, RÉMUNÉRATION, MOBILITÉ, DROIT DU TRAVAIL, RETRAITE ...

À chaque question sa réponse !

reflexes. Shop of mall. com



Sylviane BOUVANT

DÉLÉGUÉE SYNDICALE NATIONALE

06.07.57.18.00

sylviane.bouvant@bpbfc.banquepopulaire.fr



Jean-Marc WECKNER

DÉLÉGUÉ SYNDICAL NATIONAL

06.82.11.88.77
jeanmarc.weckner@alsace.banquepopulaire.fr



PERMANENTE SYNDICALE NATIONALE

06.21.10.42.66
snb.credit-cooperatif@orange.fr

Des femmes et des hommes au service de leurs collègues...

