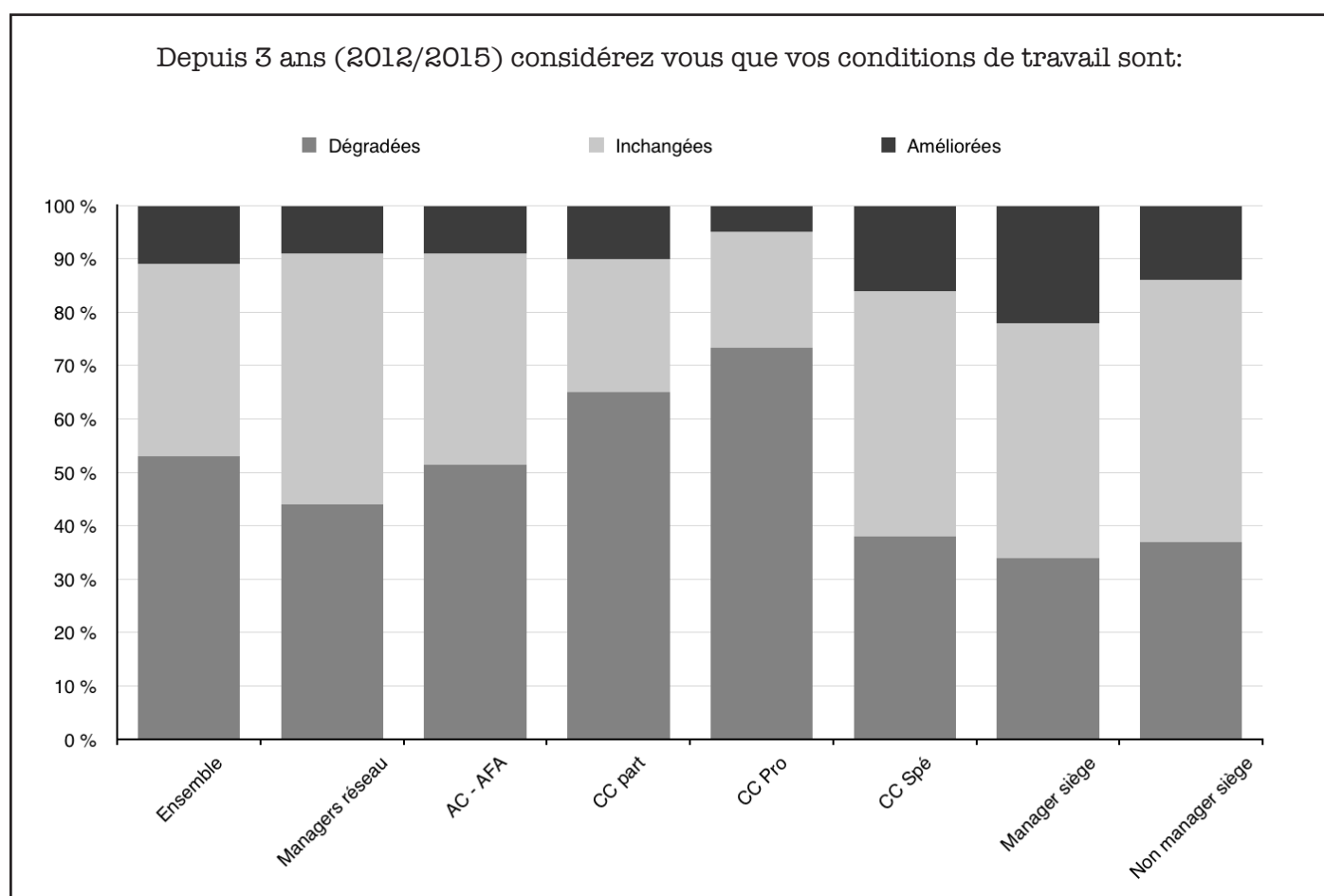


Cette enquête réalisée en septembre 2015, suite à la mise en place du chantier Distribution a obtenu 73% de taux de réponse, la rendant d'autant plus fiable.

Tableau de synthèse établi par Technologia sur l'évolution de nos conditions de travail :



Constat de la situation par Technologia:

“Ce fort attachement des salariés au Crédit Agricole, leur grande conscience professionnelle et leur implication engendrent des risques de surinvestissement et de burn-out accrus”

METIERS DES "PART"

- Accueil partagé

- * Le temps de travail effectif est amputé du temps passé à l'accueil
- * *" Mon ressenti est une perte de temps à l'accueil alors que j'ai énormément de travail qui m'attend, ce qui augmente les délais et l'insatisfaction client, et m'oblige à effectuer des heures supplémentaires non rémunérées."*

- Perte de portefeuille et des délégations "habitat"

- * Frustration et dévalorisation de la fonction de conseiller
- * *"Je me suis retrouvé à un poste où je n'ai plus de bureau personnel, où je n'ai plus de portefeuille, je me suis senti dévalorisé. Je suis écoeuré, déçu, même mes proches ont constaté un changement négatif radical."*
- * *"A cause du chantier distri, j'ai perdu mes délégations habitat. Je le prend comme une régression."*

- Manque de reconnaissance du travail personnel

- * 1/3 des "part" ne sont pas fiers de leur travail
- * *"Le travail personnel n'est pas récompensé à sa juste valeur"*

Fierté du travail:

- **33%** des "part" ne sont pas fiers de leur travail
- **26%** des "pro" ne sont pas fiers de leur travail
- ... Cf IRC collaborateur

Travail pendant la pause déjeuner :

- **66%** des "part"
- **77%** des "pro"
- ... et le soir ???

"AFA"

- Travail peu intéressant

- * Gestion des espèces et tâches administratives
- * *" Je ne vois pas du tout comment ma situation professionnelle peut évoluer. Mon travail est ennuyeux et totalement inintéressant. J'ai l'impression de perdre toute compétence."*

- Manque de considération et de soutien

- * Enfermement et transversalité du management favorisent la mise à l'écart
- * *"Le manque de considération de mes collègues à l'égard de mon métier est assez flagrant. J'ai l'impression de ne plus faire partie d'une agence. Après X années d'activité d'équipe en agence, ça choque un peu."*

- Plusieurs points de vente

- * Manque d'appartenance à une équipe
- * *"Mes conditions de travail se sont dégradées, je n'ai plus du tout l'impression de faire partie d'une équipe."*

- Frustration

- * Frustration possible vis à vis des ADC ayant évolué vers des postes de CBA
- * *"Voir tous mes anciens collègues évoluer vers des postes de CBA alors que moi même j'ai l'impression d'avoir été rétrogradée est très déstabilisant."*

METIERS DES "PRO"

- Portefeuille trop important

* Les conseillers "pro" auraient 324 CRC (pour 300/350 annoncés) et les chargés "pro" 257 CRC (pour 200 à 250 annoncés). Pour comparaison nos collègues de la caisse des Savoie ont en moyenne 160 relations

* *"Ils ont fait des règles de 3 pour calibrer les portefeuilles, et ils se sont plantés."*

- Trop de mails

* Estimation de 30 à 35 mails par jour engendrant 2h de travail non pris en compte

* 70% se sentent submergés par les mails reçus

- Nomadisme

* Difficultés à gérer le travail sur plusieurs points de vente

* Difficultés matérielles à faire suivre les dossiers d'agence en agence

* Sentiment de ne plus faire partie d'une agence

- Charge de travail et charge mentale très importantes

* *"On est toujours dans l'urgence dans une ambiance de stress, c'est épuisant mentalement."*

- Heures supplémentaires

* 91% des CC pros ont un temps de travail supérieur à 8h et 43% supérieur à 9h.

* *"Je traite toutes les demandes des clients, un virement, un solde de compte, une demande de chèque, une demande de crédit pro, conso, habitat... le seul moment où l'on peut faire les dossiers c'est le soir après la fermeture de l'agence."*

- Réduction des effectifs

* Le chantier distri a supprimé plus de 70 postes "pro"

* Le retour de ces 70 postes, permettant de retrouver le niveau antérieur à la réorganisation, n'entamerait probablement pas le COEX de plus de 1%, maintenant la CR parmi les meilleures CR.

Exposition des salariés au burn-out:

- 14% présentent un risque élevé

- 4% présentent un risque très élevé

LES SALARIES DES SIEGES

- Organisation en open space problématique

* Nuisances sonores, intimité, confidentialité

* *"En plus des conversations des autres, ça résonne."*

- Tâches répétitives et manque d'autonomie

* *"En plus d'être fliqués en permanence, la météo interne, le temps de réponse, le nombre de décrochés... nous n'avons aucune autonomie. C'est un travail inintéressant et stressant."*

- Insatisfaction quant à la qualité du service rendu au réseau

* *"On n'est plus un vrai service d'assistance au réseau comme avant. Il nous faudrait de vrais formations pour pouvoir répondre aux questions des commerciaux."*

Travail empêché : définition

Risque psychosocial important qui consiste en un fort attachement des salariés au Crédit Agricole et à leur travail en même temps qu'une frustration de ne pas pouvoir le réaliser aussi bien qu'ils le souhaiteraient.

Quelques préconisations émises par Technologia:

Pour les «part»:

- Tenir compte du temps réel passé par les conseillers à l'accueil pour déterminer les objectifs
- Remplacement rapide des absences avec la constitution d'une équipe volante (tiens donc...!)

Pour les «pro»:

- Le fait de les regrouper dans des agences dédiées permettrait de reconstituer des équipes, de favoriser les échanges et la solidarité
- Analyser les portefeuilles pour déterminer si la charge de travail est réalisable
- Cibler toutes les opérations à faible valeur ajoutée qui pourraient être traitées par la BAM Pro
- Revoir la pertinence d'accueil partagé pour les conseillers pro
- Favoriser une synergie entre le réseau commercial et la BAM Pro

Pour les «AFA»

- Valoriser le poste et leur confier en complément de leur activité principale des tâches plus intéressantes
- Fixer la durée maximale au delà de laquelle l'AFA pourra obtenir un changement d'affectation s'il le désire dans la perspective d'une évolution professionnelle
- Rétablir le collectif de travail, une alternance avec le poste d'accueil pourrait y participer

Pour les salariés des sièges

- Evaluer la charge de travail journalière récurrente et redimensionner les postes
- Apporter les renforts nécessaires pour faire face aux retards accumulés
- Ne pas prévoir de tâches administratives en même temps que l'assistance téléphonique

Ce rapport TECHNOLOGIA atteste de façon claire la dégradation effective de nos conditions de travail. Il conforte de manière officielle toutes les problématiques que nous faisons remonter inlassablement dans les différentes instances.

Le chantier Distribution (auquel nous nous sommes opposés) est venu amplifier tous les phénomènes existants:

- Surcharge de travail
- Travail en flux plus que tendu
- Heures supplémentaires
- Manque de considération
- Sentiment de dévalorisation
- ...

La «fierté» de travailler au Crédit Agricole, de le promouvoir s'étiole et la Direction en connaît les causes.

Et si l'humain, non pas au sens de la ressource qu'il procure, mais de la richesse qu'il détient, constituait la vraie solution?

Le fait de considérer le «vivant» et de favoriser un vrai bien être au travail est plus que jamais indispensable...

L'intégralité du rapport est disponible sur simple demande à vos élus SUD à :

contact@unionsudlanguedoc.fr