



## Janus chez l'Écureuil !

*Janus, dieu romain, présentait deux faces. La gestion chaotique des Caisses d'Épargne nous permet de nous souvenir de nos lointains cours de latin, en effet, notre entreprise ne présente-t-elle, elle aussi, deux visages ?*

D'un côté, tourné vers l'avenir, un remarquable travail effectué en CHSCT par vos élus depuis plus de deux ans peut nous permettre d'aboutir, dans les prochaines semaines, à signer un accord sur la prévention des risques psychosociaux.

De l'autre, n'ayant rien compris aux évolutions récentes, une conduite, au quotidien, marquée par dix années d'erreur, où un marquage à la culotte infantilise le personnel quelque soit sa classification !

En 2004, les partenaires sociaux européens, qui sont moteurs d'une grande partie des évolutions légales, ont prévu de lutter contre les maladies professionnelles que l'on qualifie de « *risques psychosociaux* » ou de *stress professionnel*.

La déclinaison de cet accord et les évolutions législatives récentes conduisent la CELR, à devoir passer un accord sur ce thème.

Le simple fait que l'entreprise écrive que *la préservation physique et mentale de la santé de ses collaborateurs*, est au cœur des préoccupations de la CELR est un immense progrès.

Il existe, sans doute, des dirigeants d'entreprise, en CELR même, qui sont toujours sur le déni et qui pensent que si le personnel est mal, c'est à mettre sur le compte de la vie privée !

Voici donc le visage avenant de la CELR qui peut se vanter, à juste titre, d'avoir profité, à la demande insistante de vos élus, des conseils de l'Agence Régionale de l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT, organisme géré par les partenaires sociaux) et d'être dans les premières entreprises à vouloir avancer sur le sujet.

Mais le visage de la CELR pour la quasi totalité des agents est tout autre.

D'où vient l'anglicisme « management » ? Du mot manège, le lieu où l'on dresse les chevaux ! L'origine des mots trahie le sens véritable : collaborateur, management...

A l'armée, on effectue des exercices – l'ordre serré- pour apprendre à défiler au pas.

En Caisse d'Épargne, certaines directions commerciales utilisent les salariés, traités de collaborateurs, comme des soldats de plomb ou des chevaux de manège.

Ainsi, au lieu de faire appel à l'intelligence des cadres moyens, il faut obéir, aveuglément, à des méthodes qui ont partout échoué. L'échec est, assurément, au bout du chemin.

Il n'est pas question, pour la Cfdt, que l'entreprise profite de cet accord pour faire croire que le stress est imputable au seul manque de savoir faire des « managers » dans les relations avec les subordonnés. La hiérarchie intermédiaire a bon dos !

Pour la CFDT, il est important que toutes les strates de la hiérarchie, jusqu'au comité de direction, suivent cette formation.

Il n'est pas question que l'entreprise utilise ses formations au seul but que les ordres puissent mieux rentrer dans les crânes.

Il n'est pas question que l'on traite uniquement les conséquences du stress, sans s'attaquer aux causes génératrices de la maladie. C'est pourquoi la CFDT a tant insisté pour qu'un chantier fasse des propositions pour **clarifier et simplifier la politique commerciale et étendre le diagnostic aux fonctions support de l'entreprise.**

Le mal être au boulot n'est pas le monopole du commercial.

Un bon « manager » est « *une personne qui encaisse la pression et restitue de la sérénité* » aimait à dire un responsable commercial de la CELR, aujourd'hui responsable dans une autre caisse voisine, que nous finissons par regretter !

Le réseau des Caisses d'Epargne, depuis 1999, a fait fausse route dans quasiment tous les domaines. L'actualité démontre, comme une évidence, le double échec en matière financière et de gestion du personnel (affaire des bulletins de paye). Mais que doit-on penser de la politique commerciale ?

C'est, de très loin, le domaine qui a le plus d'impact sur l'avenir de l'entreprise, donc de l'emploi des salariés.

Tout cela, participe à la construction du mal être des collègues.

Qu'est-ce qui rend le travail des collègues agréables ou pénibles ?

- La sympathie des clients ou des exigences démesurés de cette clientèle.
- La maîtrise plus ou moins forte des outils et des procédures.
- La distance entre la hiérarchie et l'exécution.

Bien sûr cette liste n'est pas exhaustive. Par exemple, la compression du personnel au siège a fait apparaître des « goulots d'étranglement » qui rallongent les délais de traitement des dossiers, ce qui n'arrange rien dans la relation clientèle.

Puisque l'on ne peut pas grand-chose sur les exigences légitimes des clients et que l'on sait bien que dans les mois à venir, le changement d'outil informatique va nous rendre, les premiers temps, moins « performants » dans la maîtrise de l'outil... il ne reste qu'une solution pour relâcher la pression : **il faut lâcher les baskets des salariés !**

**Cette entreprise n'a plus de direction commerciale :**

- tout étant prioritaire, cela signifie concrètement qu'il n'y a pas de priorité !
- une entreprise qui a deux siècles d'existence et 100 000 salariés, n'a pas besoin de connaître le résultat individuel et quotidien d'un agent.

**Est-il encore temps de changer de cap, de cesser de singer le Crédit Agricole et de redonner le goût au personnel d'être un écureuil ?**

**Les clients se souviennent-ils encore de l'ami financier que nous n'aurions jamais du cesser d'être ?**