

Déclaration CGT au CSEC – 19 mars 2025

La CGT tient à exprimer son indignation face aux conditions de travail imposées aux salarié·es et aux stratégies qui mettent en péril leur santé physique et mentale. Nous nous associons pleinement à la déclaration lue par le Représentant Syndical de l'UNSA et partageons l'analyse factuelle des membres de la CSSCT sur les situations alarmantes constatées dans plusieurs directions et sur de nombreux sites.

Est évoqué l'arrivée du contrat SNCF qui révèle un manque d'effectifs criant au CRC avec le renvoi massif des demandes clients vers les centres d'appels.

Mais le problème est plus profond.

Nous sommes aujourd'hui face à un système dans lequel les salarié·es sont soumis·es à une pression constante, au sein d'organisations du travail désorganisées, où les collectifs de travail ne sont pas stabilisés et où chaque nouveau projet, au lieu d'améliorer les conditions de travail, les dégrade un peu plus.

Les alertes se multiplient :

- Danger Grave et Imminent (DGI) sur Blois,
- Alerte sur Metz, Chevaleret, VDF, Angers, Rouen,
- Mandatements des CSSCT et CSSCT-C sur les ACR, les CRC, des équipes de gestion à Montpellier ou Metz ;
- Des salarié·es inquiets quant au déploiement des projets Groupe et notamment le SDI IDF,
- Des collectifs de travail déstructurés par le projet DROC et autres réorganisations successives telles que Quatrem, les projets One & Too, le SDI...

Face à cela, la réponse de la Direction est toujours la même : nier la réalité. Vous avancez des chiffres supposément rassurants sur l'évolution de l'absentéisme, celle du turn-over ou encore la satisfaction clients. Pourtant, le terrain nous livre une toute autre vérité : des salarié·es à bout, épuisé·es, en perte de repères et de motivation.

La CGT tient à rappeler que conformément à l'article L. 4121-1 et suivants du Code du travail, l'employeur a une obligation de sécurité et de protection de la santé physique et mentale des salarié·es. **Il doit mettre en place des actions de prévention, d'information et de formation ainsi qu'une organisation du travail adaptée pour garantir cette sécurité. Il doit veiller à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.**

Or, aujourd'hui :

- Les salarié·es sont soumis·es à des plages horaires étendues en semaine, le tout, sans avoir la possibilité de choisir une contrepartie en repos ou en rémunération avec des contraintes fortes telles que :
 - Ne pas avoir le droit d'assister au live de Thomas SAUNIER ni à son replay
 - Idem pour les webinaires ;

- Les évaluations de la charge de travail ne prennent pas en compte la réalité du terrain, ce qui contrevient aux principes de prévention des risques professionnels fixés à l'article L. 4121-2 et suivants du Code du travail ;
- Les salarié·es des CRC sont contraints par l'organisation que vous mettez en place de passer jusqu'à 100% de leur temps de travail en appels téléphoniques avec 2 conséquences majeures :
 - o 1 : la partie hors appels n'est plus traitée, induisant de fait une surcharge supplémentaire à venir (compensée par des heures supp) ;
 - o 2 : la protection de la santé mentale et physique de ces salarié·es ainsi que leur sécurité n'est plus garantie, ceux-ci et celles-ci étant suréposé·es aux dangers

S'ajoute à ces constats, au-delà des bonnes intentions avancées par la direction générale dans le cadre du dialogue social :

- L'absence de mesures concrètes pour garantir le droit à la déconnexion, avec l'existence de travail effectué en soirée et le week-end par nombre de salarié·es du groupe, contrevenant aux principes de dignité au travail ainsi que du Code du travail, de la convention collective et de nos accords d'entreprise ;
- Des salarié·es qui sont soumis·es à un volume d'heures supplémentaires réalisées chaque année qui démontre l'existence d'un déficit de moyens humains à corrélérer avec la baisse tendancielle des effectifs depuis plusieurs années ;
- Le rappel récent de la CGT sur la question des astreintes et des interventions programmées qui, si elles ne sont pas à considérer comme une forme de travail dissimulé, accentue la position unilatérale contraire à ce dialogue social tant valorisé de l'employeur sur des questions d'organisation du travail

Pour la CGT, afin de garantir la santé et la sécurité des salariés, il convient de mettre en place des mesures immédiates visant à protéger la santé physique et mentale des salarié·es.

Nous sollicitons aujourd'hui le CSEC afin de mettre en œuvre une évaluation rigoureuse des risques professionnels, intégrant les impacts des restructurations et projets en cours, voire même un audit indépendant sur l'organisation du travail et la charge de travail.

Nous demandons que la direction générale prenne en considération les demandes suivantes :

- La consultation des instances chaque fois que les salarié·es sont empêché·es d'accéder librement aux dispositions de nos accords d'entreprise et la reconnaissance effective des heures supplémentaires et leur compensation en semaine (soit par du repos, soit par une rémunération adéquate conformément aux dispositions légales) ;
- Le respect et la valorisation du droit au repos ainsi que la fin des pratiques qui poussent les salarié·es à travailler plus que leur journée théorique de travail ;
- Le renforcement des effectifs pour stabiliser les collectifs de travail et prévenir les situations de surcharge ;
- La mise en place d'un véritable droit à la déconnexion, avec des indicateurs clairs et un suivi effectif.

L'employeur ne peut pas se dérober à ses responsabilités. La santé des salarié·es n'est pas une variable d'ajustement. Nous exigeons des actes concrets, et non des discours qui minimisent la réalité.