



FÉDÉRATION NATIONALE DES SALARIÉS DU SECTEUR
DES ACTIVITÉS POSTALES ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS CGT

263, rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex

Tél. 01 48 18 54 00 • Fax 01 48 59 25 22 • www.cgt-fapt.fr • fede@cgt-fapt.fr

Montreuil, le 18 juillet 2012

FORCES DE VENTE A LA POSTE

Temps partiels : encore des situations inadmissibles

Alors que l'on pourrait s'attendre à un respect total de ces choix de vie que sont les engagements à temps partiel, différents acteurs du management (à tous niveaux) s'évertuent à faire obstacle. Que ce soit dans le cadre d'un détachement syndical, d'un aménagement pour convenances personnelles ou des temps partiels de droit, certains ignorent complètement les « proratisations » obligatoires que doivent entraîner le dispositif : respect des quotités de travail, des engagements sur contrats de performance, de paiements des commissionnements ... la cerise sur le gâteau étant la « traditionnelle » (mais interdite) comparaison chiffrée avec les autres conseillers ! Quelle équité !!! Le respect du temps partiel est une des préoccupations auxquelles de véritables réponses de la part de notre entreprise sont attendues. Dans un processus de « grand dialogue » autoproclamé, ces « dysfonctionnements » inqualifiables sont dénoncés par la CGT. C'est aussi pour y répondre qu'elle propose durant tout l'été, une Consultation nationale à l'ensemble des cadres de La Poste dont les Conseillers font naturellement partie.

Consultation disponible sur
www.cgt-fapt.fr

LES CONSEILLERS BANCAIRES DEMANDENT DES COMPTES.

Moins d'un an après la conclusion de l'accord social concernant les métiers bancaires que la CGT a signé, tous les éléments liés à son application posent questions. Et même si de trop rares avancées se concrétisent, la manière dont nos directions prennent des libertés avec ses orientations nous appelle à réagir.

Dossier ERC (Évolution Relation Client)

La CGT a déjà dénoncé à plusieurs reprises les conditions dans lesquelles la direction de l'Isère mène l'expérimentation ERC ainsi que les déclinaisons, partielles ou non, dans plusieurs autres territoires. La question d'une généralisation au niveau national se pose. Doit-on laisser faire ? Revue de détail sur les éléments concrets de son application actuelle :

Seuls les COCLIS et COFIS en 3.2 conserveraient respectivement 700 et 350 clients de leurs portefeuilles avec obligation de les rencontrer tous sur l'année.

Pour le reste : principe de la mutualisation du portefeuille clients du bureau.

Agenda ouvert « aux 4 vents ». Ce qui signifie à la fois de nombreux RDV à la demi-heure (Méthode ? Conformité ? Convivialité ?) et surtout la négation des inévitables tâches administratives.

La notion de guichetier référent bancaire se heurte à la même difficulté que bon nombre de collègues chargés de la téléphonie : D'une ouverture de compte « calibrée » de 5 à 10 minutes, on approche souvent les 25-30 minutes avec une file d'attente et parfois les incivilités que chacun imagine.

La CGT estime que cette expérimentation (ici frontale, la bas de manière insidieuse) s'assimile à une réorganisation. Et à ce titre, elle en exige la suspension. Les propositions de la CGT sont bien de maintenir et développer les emplois de GESCLIS, seuls garants d'un accueil bancaire de premier niveau personnalisé et respectueux. Quant aux conseillers, leur rôle de cadre bancaire est plutôt de conforter les relations avec des familles en phase d'équipement, désireuses de rendez-vous structurés et donc, planifiés.

Rémunération et RVB:

Selon la direction, 92% de l'enveloppe a été distribuée pour le premier trimestre. Les mécanismes de RVB restent inchangés mais « la valeur des points évolue en fonction de la politique commerciale et des nouveaux produits ».

Cela mérite vérification : ne pas hésiter à faire une requête en cas de doute. La CGT se met à la disposition des Conseillers sur cette question de manière individuelle et/ou collective. Sur le fond, modifier le « moteur » d'une voiture sans en modifier l'apparence, c'est malgré tout changer. Sauf que dans notre cas, le changement n'est profitable à personne. Dans tous les cas sur la question, la CGT n'a qu'un seul commentaire à faire : intégrer la RVB au salaire pour avoir un salaire fixe le plus important possible reste la seule solution envisageable. C'est possible, certains réseaux bancaires l'ont fait et leurs résultats commerciaux sont en progression constante ! Cela permettrait de donner au salaire la dimension sociale nécessaire pour d'une part assurer la satisfaction des aspirations en matière de pouvoir d'achat de l'agent, et d'autre part d'ajouter une motivation, une implication du salarié ou fonctionnaire dans son travail quotidien. Une valorisation collective et uniforme en somme !

Parcours Professionnels et Développement des Compétences :

La Poste présente les avancées sur ce pan de l'accord : projet Cap COFI (GESCLI vers COFI avec 1000 euros de prime pour tous : merci la CGT), ambition COFIS (Guichetiers vers COFIS) et la licence conseiller clientèle expert (COFIS vers CSP) qui sera en test pour 2012 uniquement sur IDF et une seule promo de 15 candidats ! Le dispositif de sortie de fonction avec rémunération compensatoire semble bien fonctionner mais ne concernerait que 131 agents à ce jour. Aucune avancée sur les 20% de COFIS 3.2 ! Cela serait lié, d'après La Poste aux conclusions du projet pilote ERC en Isère !

Lors de la négociation, la CGT avait largement œuvré à élargir les contingents de promotions, preuve s'il en était de son attachement à ce dispositif. Néanmoins, la réponse sur les COFIS en 3.2 (dont le sort serait lié à ERC, voir au recto l'avis de la CGT sur cette question) n'est pas acceptable. ET au-delà, la CGT dénonce les conditions dans lesquelles sont choisis les candidats et surtout leur nombre. La CGT a d'autre part été choquée par l'annonce de ...15 candidats retenus pour passer de COFIS à CSP et le niveau bac +2 requis. Elle demande une ouverture de session beaucoup plus large en régions, et la mise en place d'une validation d'acquis permettant à tout COFI de se présenter. Par ailleurs, la CGT demande que le dispositif « Ambition COFI » permette de toucher les 1000 euros de prime car La Poste exige une RAP intermédiaire mais ce serait une RAP de ...référé bancaire et non de GESCLI. Cherchez l'erreur ! Enfin la CGT, rejointe par les autres organisations syndicales, a dénoncé le peu d'attractivité des métiers bancaires au regard des contraintes actuelles (pression managériales, faible rémunération, tâches administratives trop lourdes), ce qui explique sans doute le peu de promotions GESCLIS en COFIS malgré la prime de 1000 euros. Quid des COCLIS et CSI en termes de promo? La CGT propose que qu'une mesure spécifique leur soit accordée.

Conseillers Bancaires Remplaçants : et si on sortait du flou ?

C'est un peu facile d'entendre sur ce sujet comme sur bien d'autres, les représentants du siège de La Poste « déplorer » et parfois même condamner « la surdité de certaines DTELP » (en façade tout au moins) qui traînent des pieds pour « officialiser » les COBAR. Pour se faire bien comprendre, il faut revisiter le texte de l'accord y compris dans l'ambiguïté de sa sémantique. Voici l'article 5 du chapitre 5 dans son intégralité :

Les moyens de remplacement

Par le présent accord, les parties signataires conviennent du principe de la mise en place de conseillers financiers remplaçants pour assurer des remplacements en cas d'absence longue. Les DELP, en lien avec les représentants des organisations syndicales signataires du présent accord, définiront localement les modalités de mise en place de ces moyens à partir de préconisations nationales.

L'ordre du jour de la commission de suivi de cet accord réunie le 4 juillet évoquait les conditions d'exercice de la fonction de Conseiller bancaire remplaçant. Pour la CGT, il va donc de soi que les documents émanant du siège et remis ce jour-là ou précédemment constituent les préconisations nationales engageant La Poste. En voici une synthèse :

- 1) les COBARs sont nommés sur un groupement
- 2) Modalités d'exercice de la fonction définies par lettre de mission ou avenant
- 3) Absences remplaçables de 1 à 5 mois
- 4) Durée maximale 12 à 18 mois
- 5) Indemnité de mobilité territoriale à l'entrée en fonction
- 6) Frais de déplacement durant la mission prenant en compte l'allongement du trajet domicile/travail
- 7) Accréditation aux outils dans chaque mission
- 8) COBAR COFI remplace COFI, COBAR COCLI remplace COCLI
- 9) Suivi individuel DET/DV
- 10) Passage temporaire dans le cadre d'une valorisation professionnelle
- 11) Période entre 2 remplacements très courtes
- 12) CB confirmé comme débutant.

En conclusion, ces préconisations bien que très insuffisantes dans l'ensemble, constituent le socle des modalités d'application plus favorables qu'il nous faut gagner dans les DTELP. La CGT rappelle ses propositions :

- Ø Lorsque le COBAR ne peut pas bénéficier de la restauration collective, il doit percevoir un taux repas.
- Ø Un dispositif de calcul doit permettre la prise en compte des frais kilométriques des Conseillers débutants en première affectation.
- Ø Le nombre de COBARs par groupement doit être défini à partir d'un niveau réaliste de volant de remplacement intégrant tous types d'absences.
- Ø La « valorisation » évoquée dans l'accord doit être précisée afin que les conseillers puissent bénéficier sans exclusive de primes de fonction, de promotion : la CGT propose que le COBAR soit classifié au minimum en 3.2.
- Ø Les règles de commissionnement doivent être précisées afin que la fonction ne puisse être pénalisante.
- Ø Le montant de l'indemnité de mobilité territoriale doit être fixé à 15000 euros ce qui rendrait cohérent la communication de La Poste sur le volontariat.
- Ø La réelle prise en compte du temps de trajet dans le temps de travail.
- Ø La date de mise en place de l'accord étant la date de référence (21 septembre 2011), tous les anciens « COFIS itinérants rattachés au groupement » doivent bénéficier des éléments favorables liés aux préconisations nationales comme à leurs déclinaisons locales, y compris ceux sédentarisés depuis lors.

SYNTHESE DE LA CONSULTATION NATIONALE CGT

DES METIERS DE LA LIGNE BANCAIRE

Alors que la CGT fait circuler une **Consultation Nationale à destination de l'ensemble des cadres de La Poste**, un bilan définitif peut être tiré de la Consultation qui avait été lancée l'hiver dernier en direction des métiers bancaires. Les réponses proviennent principalement de COFIS/COCLIS, la part des retours des GESCLIS comme de CS se retrouve au niveau de leur proportion dans l'effectif global des Forces de Ventes. Compte-tenu de ces éléments et de la grande diversité des départements, on peut donc s'accorder sur la réelle représentativité de l'échantillon considéré.

La première donnée chiffrée à exploiter est bien celle de **la durée hebdomadaire moyenne du travail qui ressort à 42h 25'**. Tous les autres éléments rendent ce chiffre cohérent, d'autant plus que les principales données au sujet du SAV, des tâches annexes, des relations téléphoniques (interne et prospection) témoignent d'empiètements fréquents sur la pause repas. Le cœur de métier qui est la relation clientèle ne représente qu'environ 45%. Et encore dans ce cas l'attrition ne provoque que peu de temps morts, tant le niveau d'exigence est considéré comme élevé par les Conseillers au sujet de la préparation des entretiens, de la mise en conformité des dossiers(DRC), de la prise en compte de difficultés réelles au niveau de la saisie en ligne de tous types de contrats comme du temps nécessaire à la prise en compte de notes chartées et de mails internes.

Plus loin, d'autres éléments ont l'apparence de paradoxes. Le temps moyen de formation sur une journée type de travail atteint à peine les 5% du temps de travail. Ainsi dans une profession où les réglementations évoluent en se renforçant, et où les légitimes exigences des usagers dépassent celles d'autres établissements bancaires (probité, déontologie...), comment comprendre un chiffre si modeste ? Et si l'on met ce chiffre en perspective avec le nombre de jours moyens annuels (8) annoncés par les DTELP (c'est-à-dire incluant les séminaires et réunions commerciales), on voit bien que la proposition défendue par la CGT de consacrer **au moins 10% du temps de travail à la formation** n'est encore qu'un horizon lointain. Encore plus grave est la moyenne du temps consacré au « phoning » qui est d'au moins 35' par jour. Ainsi, **à La Poste, les Conseillers Bancaires passent plus de temps à prospecter qu'à se former sur leur métier.**

Que dire plus loin de l'aspect peu significatif du temps moyen (et parfois même inexistant sur la moitié des retours) consacré à l'entraide ? Pour la CGT, c'est révélateur d'une ambiance de travail (parfois même encouragée) de concurrence entre les conseillers qui participe **d'une réelle pénibilité** avouée par les débutants. Cet élément peut être mis en lien avec le faible temps que représente la relation avec la hiérarchie (4%) puisque celle-ci est censée « piloter » les conseillers sur la base des outils en ligne de suivi de la production. Là aussi, de nombreux conseillers font état **d'un sentiment de « flicage »**. En résumé, c'est bien **l'organisation du travail qui construit le mal-être** qu'ils décrivent.

La question des ouvertures de contrat a été étudiée de façon séparée. La notion très variable par journée et typologie de clients reçus, la fonction et donc le portefeuille du conseiller, la zone de chalandise, toutes ces questions n'étaient pas abordées par le questionnaire. Et comme il est difficile de trouver un coefficient multiplicateur, on ne peut à ce stade que faire ressortir une moyenne de 20 minutes/contrat. Les conseillers expriment la grande disparité entre les différentes formules de contrats. L'apport favorable de PARTAGES, SAFIR, et toute autre souscription en ligne semble contrebalancée par la nécessité réglementaire d'intégrer de plus en plus de questionnaires ou renseignements divers. Les conseillers citent également les délais d'impression, de validation informatiques (quand ce ne sont pas les pannes ou "bugs"), comme « polluant » la souscription et donc le temps passé.

Voici l'ensemble des chiffres bruts moyens:

Ouverture de contrat:	20 minutes	Tâches annexes:	40 minutes
Préparation d'entretiens:	40 minutes	Entraide:	10 minutes
Pause repas :	50 minutes	Brief/debrief:	25 minutes
Relations tél. CF CNP experts :	25 minutes	Lectures notes chartées et mails:	20 minutes
SAV:	55 minutes	Autoformations:	10 minutes
Entretiens:	4h35 minutes	honing:	35 minutes

En conclusion, les chiffres confirment et quantifient la notion **de dépassement horaire systématisé** et reconnu par les acteurs eux-mêmes. En l'évaluant à 7h25 hebdomadaires, on peut affirmer que la charge de travail correspond à un niveau **d'embauche de plus de 2000 Conseillers Bancaires**. Si la CGT met en avant la question du niveau d'emploi de Conseillers Bancaires, c'est bien parce que ces éléments chiffrés appellent des réponses en termes de conditions de travail, de "mieux être" au travail, mais aussi d'efficacité commerciale, de qualité de service public et donc de satisfaction des clients et des usagers et enfin en bénéfice d'image pour La Poste. Au-delà, si l'on aborde les questions de sens et de finalité du travail, si l'on revendique des embauches massives de Conseillers, c'est pour s'inscrire dans un cercle vertueux qui aurait vocation à s'autofinancer : celui **d'une ambition au service des usagers, des personnels et de La Poste**.

Le fossé est immense avec les conclusions de l'Observatoire des tâches administratives qui était à l'ordre du jour de la commission de suivi de l'accord bancaire: graphiques et tableaux comparatifs nous rappellent que les conseillers de La Banque Postale font face à « une culture du contrôle très forte » ainsi « qu'une formalisation élevée » (reporting, relations avec CNP et CF) et une « maîtrise hétérogène des postes de travail » mettant en lumière le peu de formation aux outils. Les 5 axes de solutions proposées sont « optimiser les déploiements, clarifier et alléger les processus de contrôle, améliorer la formation et le support aux fonctionnalités du poste de travail, accélérer la dématérialisation, renforcer l'autonomie des Conseillers Bancaires et DET ». De belles ambitions...sans embauche !

En effet, en occultant des redondances dans les protocoles, l'étude a volontairement fait l'impasse sur toute référence à la durée hebdomadaire de travail. Les résultats ne sont que des pourcentages du « temps total » sans que l'on sache quel est celui-ci ! L'étude s'évertue à comparer LBP aux autres réseaux bancaires sans que l'on sache si la base horaire de comparaison est la même. Les camarades CGT des autres réseaux bancaires peuvent aussi témoigner de leurs dépassements horaires, et trop souvent avec la même souffrance !

La Consultation Nationale CGT des Conseillers Bancaires présentée ici, participe d'une opération vérité qui attend autre chose qu'une observation sidérale et pour l'instant stérile. C'est pourquoi, tout en dénonçant la non-prise en compte de la mise en place de DRC, consommatrice de temps, de saisies interminables et de bugs importants, la CGT a demandé **une indemnité compensatrice équivalent à un treizième mois** soit accordée aux personnels concernés. La CGT a aussi maintenu sa proposition **d'embauche d'assistantes commerciales** (1 pour 3 conseillers avec un minimum d'1 par terrain). En effet, seule une approche humaine de l'accueil, la prise en compte du SAV, des tâches administratives permettrait à la BP de se différencier des autres réseaux bancaires.

Au-delà, si l'on aborde les questions de sens et de finalité du travail, si l'on revendique des embauches massives de Conseillers, c'est pour s'inscrire dans un cercle vertueux qui aurait vocation à s'autofinancer : celui **d'une ambition au service des usagers, des personnels et de La Poste**, celle de construire **le pôle financier public de référence** que porte la CGT auprès des métiers bancaires.

En mettant au débat l'ensemble de ses propositions permettant d'améliorer concrètement leurs conditions de travail, la CGT propose à l'ensemble des métiers bancaires, Conseillers et Gestionnaires de Clientèle, de définir collectivement les revendications sur lesquelles ils souhaitent se rassembler et, dès à présent, de réfléchir aux modes d'actions unitaires et convergentes avec les autres catégories, qui permettront de gagner sur leurs revendications.

Bulletin de contact et de syndicalisation CGT

Nom	Prénom
Adresse	
Code Postal	Ville
(Facultatif) Téléphones → (perso)	→ pro
Grade/Classification	Métier
Service/Bureau (nom et adresse)	