Activités postales et de télécommunications

COMMERCIAUX DE LA LIGNE BANCAIRE LA CGT VOUS CONSULTE

En cette période propice aux réunions de commerciaux et de managers de la ligne bancaire, la CGT souhaite faire le point sur la situation des personnels à l'heure où leurs interlocuteurs attendent beaucoup d'une banque pas comme les autres. En effet, comment ne pas souligner le grand décalage entre, la pression commerciale *(derrière le "comment", le "combien" n'est pas loin)* et les légitimes inquiétudes des épargnants et des usagers des services bancaires. Lorsque ce n'est pas leur situation personnelle ou celle de leurs proches qui est touchée, ils sentent qu'un monde est en passe de se dérober sous leurs pieds. Et ce ne sont pas les "informations" dont ils sont abreuvés en continu qui vont les rassurer. Le rôle du conseiller devient alors celui du pédagogue, celui qui doit rassurer. Difficile dans le contexte pour le manager de se comporter alors comme une agence de notation. Pourtant les contrôles radars ne sont pas loin. Alors? Dégradation ? Guillotine? Ou parapluie?

La CGT, forte de la confiance des métiers bancaires renforcée à l'occasion des dernières élections professionnelles, ne se résigne pas au seul suivi d'un accord sans réaffirmer ses ambitions de l'améliorer.

Ce tract se veut une réponse au refus obstiné de nos directions de répondre aux questions de moyens que pose l'application de l'accord. Il pose aussi la question des expérimentations sans concertations ni cadrage et l'absence d'engagement sur la RVB comme sur un management que les conseillers attendent plus respectueux.

Enfin, la CGT n'ayant pas vocation à faire la communication de La Poste, elle met au débat ses propositions et par un questionnaire ci-joint à retourner, entend s'appuyer sur le vécu réel des conseillers et des gestionnaires pour exiger des améliorations concrètes de leurs conditions de travail.

Et comme la possibilité de faire du *"mieux-disant"* localement, a été évoquée par nos interlocuteurs, la CGT répond: *"Chiche !"*

Commission de suivi de l'accord social Forces de Vente du 5 décembre 2011 :

Cette première réunion après l'entrée en vigueur de l'accord, résume à elle seule la vigilance dont il faut faire preuve lorsque l'on passe à son application. La Poste a mis en place des groupes de travail internes aux directions *(Enseigne et Banque Postale)* pour plusieurs mesures importantes. Ce sera le cas pour les parcours de promotion, pour les Cofi 3.2, pour les Conseillers remplaçants et dans une moindre mesure pour les conditions de travail *(cabinet d'audit et participation des syndicats)*.

La CGT a investi cette commission de suivi avec la volonté de faire entendre sa vision de l'accord et prendre le personnel à témoin :

- Les conseillers remplaçants devront être en 3.2, avec un statut EAR *(indemnisation repas + kms)* ; d'autre part la CGT demande que des % de *« remplaçants »* soient définis sur les directions de manière à avoir proportionnellement le même prorata sur chaque entité. Un accord existe déjà en Auvergne *(accord CGT)* qui peut largement inspirer ce que nous réclamons !

.../...

- Les COFIS 3.2 : la CGT a réaffirmé sa volonté de voir le critère de l'ancienneté pris en compte, tout comme le travail en ZUS, le multisite, le tutorat auprès des différents apprentis. La CGT ne considère pas l'objectif des 20% comme une finalité, mais bien comme le premier pas du repyramidage des fonctions bancaires.
- Le temps partiel doit faire l'objet d'une véritable communication de la part des managers : cela passe par le respect de toutes les demandes, par la mise en conformité des données rentrées dans les déciles *(calcul de la performance au prorata du temps passé)* et la non-discrimination dans la carrière.
- La rétroactivité au 22 septembre pour toutes les mesures prises y compris si leur mise en place tarde encore *(Prime aux GESCLIS promus, Indemnité dégressive de sortie de fonction bancaire…)*.

La vision de nos directions sur la mise en oeuvre des avancées contenues dans l'accord est déjà très éloignée des propositions CGT. L'exemple des COFIS en 3.2 déjà évoqué plus haut est symbolique. On nous a présenté une fonction qui, si la copie n'est pas rapidement revue, finirait par *« cannibaliser »* le métier de COCLI ! Cela ne correspond ni aux propositions de la CGT, ni aux aspirations des différentes catégories de conseillers.

Quant aux pistes envisagées pour les conseillers remplaçants, elles sont très floues et la *« valorisation »* dont parle la commission de suivi se garde bien de répondre par le 3.2 que nous réclamons !

Les sorties de fonction des métiers de la ligne bancaire sont dans l'accord. La CGT réclame que la ligne hiérarchique les considère comme légitimes et à encourager par une attitude respectueuse de ces décisions… Cela pose aussi la question des reclassements de qualité que nous continuons d'exiger et sur laquelle nous n'avons pas d'engagements.

Evolution de la ligne bancaire :

Les tests initiés sur une quinzaine de bureaux français concernant *« l'expérimentation »* vont être étendus à une DELP pilote en l'occurrence l'Isère. Ce processus pourrait découler sur une généralisation *(selon les dernières observations)* début 2ème semestre 2012 ! Soit quasiment demain. Quelques grandes lignes :

- Un portefeuille terrain remplace les portefeuilles COFI.
- Portefeuille COCLI réduit à 700 usagers.
- Réaffirmation du rôle des GESCLIS *(on peut se demander dans quelles conditions)*.
- CSP réaffirmés à l'Enseigne avec des embauches en prévision pour investir le secteur des patrimoniaux.
- Prédominance du travail des Guichetiers pour « orienter » l'usager vers le type de relation choisie *(relation rapide, - de 48h, relation planifiée, relation privilégiée, relation à distance…)*. Ainsi un usager du portefeuille Cocli manifestant le désir d'être reçu rapidement le sera peut être par un Cofi…

D'ores et déjà, il apparaît incontestable que le pilotage DET et DET Adjoint sur les portefeuilles ouverts et la gestion des équipes va déboucher sur un travail colossal !

Le questionnement est aussi sur le rôle des conseillers : ont-ils vocation à assurer des animations dans la salle du public ou d'aller « provoquer » le RDV si un lapin se présente ?

La CGT encourage tous les Conseillers et Gestionnaires à échanger sur ces expérimentations, sur les conséquences en termes d'organisation *(dossiers administratifs, RVB, nombre de commerciaux identiques ou diminués…)*. La CGT se met également à la disposition des conseillers qui souhaitent se réunir pour débattre de contre-propositions.

Système de Promotion :

Réussir une promotion dans la ligne bancaire relève du parcours du combattant : entre sélection effectuée par le RPM pour vous accorder le droit d'intégrer un vivier *(merci)*, un positionnement en *« chargé de fonction »* qui peut durer un certain temps *(...et parfois ne pas déboucher sur une validation !)*, la réussite d'unités de certification et enfin espérer que les membres du jury soient unanimes sur votre dossier voilà bien un chemin que l'on peut qualifier de sinueux, tortueux voire inaccessible.

La CGT propose une prise en compte de l'ancienneté, de la dimension sociale du rôle du conseiller ou gestionnaire *(la satisfaction des usagers)*, et revendique le droit à la promotion pour tous à l'échelle d'une carrière *(les modalités pouvant être négociées)*.

Enfin, qui parle de promotion doit aussi prévoir le remplacement des lauréats. Or sur ce point aussi, c'est l'imprécision *(pour ne pas dire l'improvisation)* qui ressort de l'argumentaire de nos directions.

Observatoire des tâches administratives de la ligne bancaire :

Dans le cadre de l'accord social, la CGT est invitée à participer à un observatoire permettant de déterminer l'impact réel des tâches administratives sur le métier de la ligne bancaire. Cette étude est conduite par un cabinet d'audit imposé par La Poste *(Equinox Consulting)* avec la participation de représentants de La Poste *(Enseigne et Banque Postale)* et des organisations syndicales. La CGT vous propose de quantifier toutes les opérations de votre quotidien. En effet, la méthode de travail présentée par le cabinet d'audit *(déclaratif sur la base d'entretiens avec les conseillers)* nous semble restrictive et surtout fait l'impasse sur la mesure réelle de chaque tâche en accompagnant les conseillers au quotidien. La CGT estime au contraire que ces éléments objectifs doivent être portés à la connaissance des CHSCT.

C'est pourquoi nous vous demandons de compléter le questionnaire au verso en indiquant le temps passé pour chaque tâche →

Bulletin de contact et de syndicalisation

Je souhaite :

❒ *Prendre contact*

❒ *Me syndiquer*

NOM : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

.....

Code postal : ..... Ville : .....

Age : ..... Profession : ..... Groupe/Niveau : .....

Entreprise (nom et adresse) : . .....

.....

Tél professionnel : ..... Portable : .....

Mail : ..... *(Précisez l'adresse où recevoir les informations syndicales).

Pour le droit à la communication
Fapt la cgt
Union Fédérale des Cadres

Bulletin à renvoyer à Union Fédérale des Cadres du Secteur des Activités Postales et de Télécommunication CGT
263 rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex - Tél. : 01 48 18 54 30 - Fax : 01 48 59 25 22
Email : ufc@cgt-fapt.fr - Site : www.cgt-fapt.fr Espace Cadres

LA CGT REMERCIE TOUS LES CONSEILLERS ET GESTIONNAIRES QUI LUI ONT ACCORDÉ LEUR CONFIANCE AUX ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES.

CONSULTATION NATIONALE DE LA LIGNE BANCAIRE

Indiquez le temps réel consacré pour chaque tache ✍

- **Ouvertures de contrat** ***(différencier par type de contrat et support papier ou informatisé)*** **:**
- **Préparation entretien :**
- **Temps réel du repas méridien :**
- **Relations tél** ***(CNP, Expert produits, Centre financier…)*** **:**
- **SAV :**
- **Entretien :**
- **Tâches annexes** ***(photocopie, dérog, agenda, rappel usagers…)*** **:**
- **Entraide sur autre portefeuille :**
- **Brief, débrief :**
- **Lecture notes chartées, mails, etc… :**
- **Autoformations :**
- **Phoning :**

CONSULTATION NATIONALE A RETOURNER A VOTRE SYNDICAT DEPARTEMENTAL
SYNDICAT DES POSTAUX DE PARIS - 67 Rue de Turbigo - 75139 PARIS CEDEX 03
E.mail : cgt.postaux@orange.fr