



COM

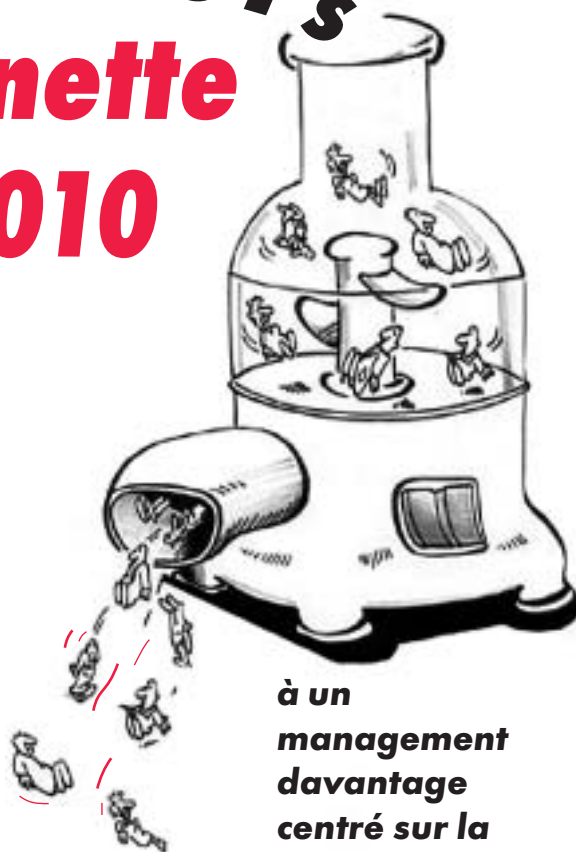
60 rue Vergniaud  
75640 Paris CEDEX 13  
www.fo-com.com  
postes@fo-com.com

# Conseillers et guichetiers à la moulinette du PACS\* 2010

Le 14 décembre 2009, la Direction Générale de l'Enseigne informait l'ensemble des organisations syndicales des priorités du PACS 2010.

Tout au long de l'année 2009 et à de nombreuses reprises, Force Ouvrière a insisté sur la nécessité de revoir le management tel qu'il est encore pratiqué à l'Enseigne. L'actualité aidante (France Télécom), nos interlocuteurs semblent s'orienter vers une méthode de management plus constructive.

Un bémol cependant, la dynamique commerciale 2010 repose sur une animation assortie de « challenges et de boosters » donnant lieu à classement, attribution de points, cadeaux, donc



à un management davantage centré sur la réussite

immédiate avec tous les risques que cela comporte. Le PACS 2010 insiste également sur la généralisation d'« Espace Service Client » avec 450 réaménagements de bureaux supplémentaires programmés sur l'année (et les bureaux non ESC dans tout ça ?). Enfin, les nouvelles offres « phares » seront le Crédit à la Consommation et l'Assurance Dommages.

\* Plan d'Action Commerciale et de Services

# Pour Force Ouvrière : l'intérêt des

## UN MANAGEMENT PLUS CONSTRUCTIF ?



On serait sur le comment, au lieu du combien ? dont acte... Les valeurs incarnées par le service public postal reprendraient le pas sur le « *business* », l'intérêt du client primerait sur l'intérêt de La Banque Postale. La période des vœux semble accomplir son œuvre mais, dès janvier 2010, que deviendront les belles paroles ?

**Comme à France Télécom, nous refusons l'affichage des performances individuelles comparées, quel que soit le niveau de cet affichage (Terrain, groupement, direction...).**

**FO refuse le management par le combien, par le chantage et la menace.**

Ainsi, le directeur des ventes de l'Enseigne fait fausse route en affirmant que la pression n'est ni systématique, ni forcément mal ressentie. Nous l'invitons à s'équiper d'un dictionnaire pour y découvrir que la pression est toujours vécue comme une contrainte. D'ailleurs, les têtes pensantes de l'Enseigne l'ont bien compris : dorénavant le célèbre référentiel de management commercial « *Carré d'As* » s'intitulera « *Carré d'As V2 Accompagnement et Soutien* ». On peut donc logiquement se poser la question d'une véritable volonté ou d'une nécessité de mieux paraître...

**Pour Force Ouvrière, le management est une activité trop importante pour la laisser aux bonnes volontés même si elles existent. Les risques psychosociaux trouvent une de leur source principale dans ce laisser faire où chaque manager a son management.**

## ESC : UN ESPACE POUR QUELS SERVICES ?



L'arrivée de la société anonyme sonne le glas de la notion de service aux guichets de La Poste. Désormais, chacun des actes du guichetier doit générer de la plus value. À cet effet, le filtrage des habitués de nos bureaux commence dès leur entrée. Les murs d'automates, les services via internet, le 3631, le 3639 ont pour but de vider nos bureaux pour n'y laisser que le conseil bancaire, quand le face-à-face reste encore nécessaire. Nous sommes à l'ère du multi-canal.

**Le grand résultat de ce concept, c'est la liquidation des gêneurs, des mangeurs de temps pour faire des « *sous en rond* ». A ce compte là, facile de diviser le temps d'attente par deux...**

**Avec ESC, l'accueil (le filtrage) du client est une nécessité dans la mesure où il permet de vendre plus.**

LA NÉGOCIATION,

# postiers, c'est notre combat !

## LES CONDITIONS DE TRAVAIL



ESC ou pas, elles sont toujours à la ramasse... La semaine de travail en 35 heures est allègrement bafouée par une charge de travail largement surdimensionnée. Le refrain sur le thème « *les cadres n'ont pas d'horaires* » est largement distillé auprès des guichetiers.

Aujourd'hui, cela fait mauvais genre de réclamer l'application des textes, l'application du droit ; c'est comme demander le paiement d'heures supplémentaires en s'inscrivant à la prochaine promotion... !

Pour les commerciaux, le SAV est toujours aussi pesant mais toujours pas intégré dans le temps de travail. Le retour des assistantes commerciales est largement plébiscité. Que dire des cadres d'organisation, sitôt validés, sitôt bafoués !

## L'ACTIVITÉ BANCAIRE ET DE SERVICE



2010 verra apparaître les prêts à la consommation au printemps (déjà testés en Côte d'Or et en Gironde) et l'assurance dommages en automne.

Une communication nationale sur le lancement des prêts conso à La Poste débutera le 2 avril. L'activité en ce domaine se concentrera autour du regroupement de crédits, de l'achat auto et des besoins de trésorerie.

Le crédit revolving ne fera pas partie des offres de La Banque Postale. La fixation des objectifs tiendra compte des indications des DTELP, LBP consolidera les propositions du terrain.

La fluidité des portefeuilles est à l'ordre du jour « *le bon client dans le bon portefeuille* » (revue de portefeuille tous les 2 mois !).

**Pour Force Ouvrière, la clientèle de chaque vendeur constitue la matière première de son activité, aussi elle doit lui permettre d'atteindre les objectifs fixés et donc de bénéficier du commissionnement correspondant. Beaucoup trop de jeunes conseillers ont été découragés par l'attribution de portefeuille en déshérence.**

**Le rôle du DET adjoint est réaffirmé dans le cadre de la prise en charge immédiate des demandes de clients.**

**L'accueil des « PROS » dans les établissements c'est l'affaire des GESCLI PRO d'où la tenue de guichets spécialisés. On va vers une augmentation de cette population.**

**Les guichetiers bénéficieront d'une formation à l'environnement et aux produits et services bancaires simples.**

**Une nouvelle organisation territoriale affectera l'activité des CSI. À noter qu'en matière de crédit immobilier s'il y a eu contraction du marché en 2009, LBP progresse néanmoins, de 2 % (6 à 8 %).**

**La base des 10 millions de clients actifs est acquise même si les 5,6 milliards d'euros de PNB restent à tenir.**

C'EST NOTRE FORCE

# LA RÉMUNÉRATION VARIABLE, LE COMMISSIONNEMENT



Pour l'Enseigne, la rémunération variable bancaire 2010 répond aux interrogations et réflexions faites en 2009 d'où l'augmentation du « collectif ».

À Force Ouvrière, nous déplorons le manque de visibilité. En effet, les règles de commissionnement sont modifiées tous les ans excluant toute possibilité de comparaison. La seule constante, c'est la baisse globale des sommes versées d'une année sur l'autre.

La mise en place des crédits à la consommation et de l'IARD réclame une expertise supplémentaire de la part des conseillers, c'est pourquoi, FO revendique une revalorisation significative de la prime bancaire. Nous revendiquons son extension au GESCLI SF. Les GESCLIS SF montent des dossiers mais sont exclus de la prime qualité, c'est anormal et FO réaffirme la nécessité de la leur attribuer!

Nous enregistrons favorablement l'augmentation de la prime qualité de 300 euros pour les CSI et les CSP et revendiquons également une revalorisation pour les COFIS et COCLIS. A noter que cette prime est quantifiée et versée sous l'autorité du DV; 2010 verra-t-elle encore les excès du passé?

## Pour Force Ouvrière : l'intérêt des postiers, c'est notre combat!



### B u l l e t i n d ' a d h é s i o n

Prélèvement des cotisations :

OUI  NON

Bulletin à remettre  
au responsable  
local ou à retourner à :

**FO COMMUNICATION**  
**60 RUE VERGNAUD**  
**75640 PARIS CEDEX 13**

NOM : ..... ADRESSE : .....

PRÉNOM : .....

EMPLOYEUR : ..... MAIL : .....

ÉTABLISSEMENT : ..... DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE

GRADE/NIVEAU : ..... À COMPTER DU : .....

N° DE SÉCURITÉ SOCIALE : ..... À ....., LE .....

.....

TÉL : ..... SIGNATURE

FO : vos revendications,  
notre combat!