

**PROJET D'ACCORD SUR LE
MÉTIER DE GUICHETIER :**

**FEDERATION SYNDICALE
des activités postales et
des télécommunications**

25/27 rue des Envierges 75020 Paris

Tél. : 01 44 62 12 00

Fax : 01 44 62 12 34

Courriel : sudptt@sudptt.fr

Internet : www.sudptt.org

Quo vadis ?

**A
G
U
I
C
H
E
T
T
E
R
T
O
U
V
E
R
T**

■ Les dirigeants de LBP/Réseau persistent et veulent faire signer : le guichetier ne sera plus, le chargé de clientèle deviendra... si le projet d'accord venait à être signé ■ Le tout bancaire s'immisce de plus en plus dans la vie et le fonctionnement des bureaux ■ Cette nouvelle donne bouleverse de fond en comble le travail des guichetier-ères ■ Pour acter cette conversion, quoi de plus symbolique qu'un accord pour orchestrer la partition du changement... au delà de l'avis des premiers intéressé-es ?

Une nouvelle «race» d'acteur !

Ce projet d'accord prévoit un nouveau pyramidage des niveaux de fonctions, chacune ayant leurs compétences propres. Le schéma bien connu II/1, II/2 et II/3 ne change pas, mais un nouveau niveau apparaît : le chargé de clientèle III/1...et de nouvelles fonctions ? Sans y paraître, ce niveau à première vue saugrenu ne l'est pas tant que ça. Il se décline en 2 fonctions distinctes : le chargé de clientèle III/1 expert bancaire et le chargé de clientèle III/1 en charge de l'accueil dans les bureaux "banque sociale" n'ayant pas d'encadrement !!!

Comment sera perçue cette nouvelle fonction entre le COBA III/1 et le Gcsf II/3 (expert bancaire), et qui ne fait pas non plus partie de l'encadrement (bureaux banque sociale) ?

En tout cas, cette trouvaille traduit une volonté de combler les trous à moindre frais : le ni-ni... avec en sus un salaire ne correspondant pas aux responsabilités. Une promotion bouche-trou !

Une rémunération...

Très, très, très variable !

Mais surtout avec une appétence bancaire de plus en plus prégnante. Associée à une prime commerciale fixe de 300 à 700€/an en fonction des niveaux, se joint une rémunération variable cible jusqu'à 700€ pour l'année 2016 avec un bonus pour les «sur-performers»... de 1200€ pour la même année. Tout est dit !

Organisation du travail : une dégradation généralisée !

Le sujet est au coeur du fonctionnement du bureau de poste. Aujourd'hui la réalité de l'organisation du travail est celle d'un sous-effectif chronique, alors même que ces organisations sont votées en CT par La Poste. Les postes vacants ne sont pas comblés volontairement afin de rendre les organisations plus tendues et imposer une adaptabilité permanente des agents à compenser le vide tout en augmentant leur niveau d'occupation.

Du lean management qui ne dit pas son nom !

C'est dans un tel contexte que La Poste évoque les repos hebdomadaires : *Afin de permettre aux agents d'avoir un meilleur équilibre vie professionnelle /vie personnelle, les organisations de travail seront construites pour permettre à au moins 70% des agents du secteur bénéficiant d'au minimum 2 jours de repos consécutifs une fois par mois (Chap 4 art 1). De plus des tours de congés seront organisés dans les bureaux de poste en début d'année pour permettre une planification des congés annuels à hauteur de 80 % des droits à congés et RE de l'année et une stabilisation des périodes pour les agents (Chap 4 art 2).*

Des pourcentages bornant la gestion au plus juste d'un sous-effectif organisé comme mode de fonctionnement.

... /...

SUD revendique depuis le début:

- le II/3 comme grade de base ;
- volant à 25 % par Secteur en moyen propre ;
- compensations financières et en temps sur les déplacements hors domicile/ lieu d'affectation ;
- des planning de travail à 6 mois garantis ;
- un grand week-end de repos incluant le dimanche tous les 15 jours.

... / ...

Secteurs : une prose à la hauteur du mépris !

Dans une volonté de préserver l'équilibre vie professionnelle et vie familiale et dans le cadre de la prévention santé et sécurité au travail, la mise en place des Secteurs s'accompagne de l'engagement, que les agents n'ont pas l'obligation d'être mobile sur l'intégralité du secteur. Des zones cohérentes en termes de points de contacts et de kilomètres seront définies dans chaque Secteur lors des réorganisations afin de donner aux agents de la visibilité sur les déplacements qu'il pourra leur être demandé. Ces zones seront au maximum définies sur une taille équivalente aux anciens Terrain. La définition de ces zones sera construite dans le cadre des projets de secteur avec les agents (Chap 2 art 4)...

Stupéfiant !

Nos contorsionnistes du siège ne reculent devant rien pour faire supporter la mise en place des secteurs, rallongeant les déplacements des agents, sans entrevoir de compensation. Les déplacements seront à la charge des agents...

Inacceptable !

Réseau postal : Une attractivité en banque-route ?

■ Du nord au sud, de l'ouest à l'est, La Banque Postale hache menu le réseau des bureaux de Poste. Son obsession : les coûts (personnel) et le développement de son fonds de commerce bancaire. Sa stratégie : la fermeture de bureaux, les suppressions d'emplois et le remodelage du Réseau en fonction des zones qui «pèzent» lourd.

■ Le service public, l'aménagement du territoire, le rôle social sont sauvagement piétinés par des dirigeants en pleine attraction géo-monnaire.

Une attractivité à géographie variable.

Revenons quelques instants sur un épisode très révélateur des priorités de La Poste sur le Réseau. Cet été le bureau d'Aubervilliers a connu les «honneurs» de la presse. Dans cette commune à forte connotation populaire tous les bureaux de poste, excepté le bureau principal, étaient fermés : pour cause de sous effectifs. La Poste invoquait la canicule !

Dans ce genre de situation le bureau s'est retrouvé très vite débordé par l'affluence d'usagers. La direction a dégainé l'affiche de circonstance «pas de virements, de mandats cash ou de Western Union». Les agents se sont retrouvés rapidement sous pression du public, très justement mécontent, et au bord de l'explosion. Or, à travers cet exemple, il faut bien parler de pratiques habituelles depuis maintenant quelque années. La manoeuvre est simple : les dirigeants créent volontairement un sous effectif chronique pour réduire les horaires d'ouverture, imposer des fermetures et contraindre les usagers à s'équiper pour aller sur les automates. Ces mêmes "responsables" qui justifieront par la suite, selon la théorie patronale, la baisse d'activité et... bien entendu les suppressions d'emplois. Un scénario que nous connaissons tous trop bien. Un scénario, au demeurant, parfaitement rodé lorsqu'il s'agit des quartiers populaires.



Le nouveau maillage des bureaux aura une forte consonance financière.

La Banque Postale a décrété, en s'appropriant le Réseau, plusieurs catégories de bureaux en fonction de certains critères de «standing» sociaux : aux bourses bien pleines, le privilège d'un conseil personnalisé, en direct avec un Coba dans un cadre douillet et attractif à souhait, les autres n'ont qu'à être riches...

Ainsi en fonction de la présence urbaine ou rurale et surtout du potentiel lucratif, la population disposera d'un traitement différencié... et au final discriminatoire.

Une attractivité à forte rentabilité.

Au cours d'une négociation sur le métier de Conseiller-ère Bancaire, la DRH commune LBP/Réseau a annoncé avec gravité que LBP était en «stress tests». Ainsi les fondations de LBP ne seraient pas suffisamment anti-sismique, même adossées à la bienveillance de l'Etat ?

Dans tous les cas le message se voulait alarmiste et son prolongement prend la forme d'une course obligatoire au développement à tout crin... «notre survie est en jeu et tout ce qui est fait est pour nous sauver».

Face à cet ultimatum, toutes les forces vives sont sous pressions et tous les projets (5 piliers, DET de demain, CAP client 3.0, Excello dans les Centres Financiers...) se doivent de converger, sans casse ?

Déjà des dommages collatéraux sont visibles avec le projet «les clés de la réussite des DET». De nombreux cadres se retrouvent sur la touche. Et si le Produit Net Bancaire (7M€ en 2020) n'est pas au rendez-vous les suivants seront-ils les COBAS ?

D'"une banque pas comme les autres", nous sommes devenus "une banque citoyenne et pour tous". Des slogans qui en disent long. Mais la mémoire est courte. La crise bancaire de 2008 qui a entraîné un ébranlement systémique paraît tellement loin... et si proche à la fois !