

# Accord Guichetier-e/Chargé-e de clientèle : Que de chausse-trappes !

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

■ Après quasiment un an de réunionite aiguë, les « négociations » sur le métier de guichetier/chargé de clientèle ont engendré un accord ■ Ce nouveau texte signé par les organisations syndicales, CFDT, FO, CFTC, CGC et UNSA arrive dans un contexte de profonds changements quant à l'avenir du Réseau des bureaux de poste. ■ Il marque également une transformation majeure du métier de guichetier-e. ■ Sud a fait valoir son droit d'opposition ■ Nous avons repris les principaux articles et mis nos commentaires.

## Texte de l'accord

### 1/ La reconnaissance professionnelle (chap 2)

Un premier élément de la reconnaissance du métier est le changement de nom pour mieux traduire cette évolution. Le nouvel intitulé de ce métier sera : Chargé de clientèle de La Poste (art 1).

2/ Un nouveau niveau en III.1 est créé sur le métier de chargé de clientèle autour de deux fonctions (appui bancaire, accueil). L'accès à ce niveau nécessite une polyvalence et une maîtrise complète du niveau précédent (art 1, alinéa 2).

**Les gestionnaires de clientèles professionnelles :** Un niveau cible en II/3 qui atteste la maîtrise du domaine. Un niveau d'expertise III/1... en collaboration avec les équipes de la BSCC (art 2).

**LE GUICHETIER DEVIENT CHARGÉ DE CLIENTÈLES**



## Commentaires de SUD

1/ Le/la guichetier-e est définitivement enterré. Il/elle entre dans la dimension bancaire. De nouvelles tâches (pilier 4, IARD, LPM...), de nouveaux attendus métier mais pas de réelles reconnaissances. Le II/3 pour toutes et tous n'est toujours pas à l'ordre du jour.

2/ Une nouvelle fonction CC III1 appui bancaire ou accueil en bureau banque sociale est créée... mais à quelles fins ?

De la poudre aux yeux pour faire avaler une charge supplémentaire de compétences et surtout de responsabilités du métier. Le niveau III2 est plus à même de correspondre à la fiche de poste !

Se pose la question de l'avenir des GCpro dans un univers strictement bancaire. Les III/1 seront très probablement invités à partir au courrier quant aux autres... L'ensemble concerne quasiment 900 agents GCpro !



## Texte de l'accord

**3/ Le développement des compétences (art 4, alinéa 2) :** les managers devront tenir compte des délais de route pour se rendre aux formations en adaptant les horaires de travail des agents ou sous forme de compensation.

**4/ Conformément aux engagements de l'accord "Un avenir pour chaque postier", 75% des postes de guichetiers seront pourvus par des mobilités internes à La Poste, les 25 % restant le seront par recrutement externe... pour couvrir les samedis (de type CDI temps partiel étudiant) et... en provenance majoritairement de l'alternance (art 5)**



### **5/ Les parcours de promotion (art 5)**

Le parcours prioritaire est le parcours bancaire... et (accessoirement) privilégié GCpro  
Ces parcours doivent permettre d'atteindre au niveau national sur la période de l'accord un niveau de 6700 promotions...

Pendant la durée du présent accord, tout chargé de clientèle qui n'aurait bénéficié d'aucune promotion au cours de sa carrière sera mis en situation d'être promu l'année précédant son départ à la retraite...

### **6/ La rémunération variable (art 6)**

Le montant cible fera l'objet d'une augmentation pour tous les chargés de clientèle. Ainsi, pour 2016, le montant cible passe de 600 à 700 euros pour tous... la performance supplémentaire des chargés de clientèle dans le développement commercial bancaire... montant cible sera de 1200€ annuel.  
...une prime commerciale fixe...

- 300 euros pour les chargés de clientèle II1
- 400 euros pour les chargés de clientèle II2
- 500 euros pour les II3 et III.1 y compris les GC Pro II 3
- 700 euros pour les GC PRO III1

## Commentaires de SUD

**3/** Le texte pourrait être une avancée, sauf que la fin de l'alinéa le remet totalement en cause.

**4/** Nous touchons du doigt un sujet qui aurait dû être un des enjeux centraux de cet accord, le comblement des postes. Déjà, en l'intégrant aux "parcours professionnels" cela démontre "l'importance" que La Poste lui donne. Il est "proposé" d'homologuer une dégradation des conditions et des organisations de travail par un sous-effectif chronique. Sachant qu'il y avait 4 201 alternant-es sur toute La Poste soit moins de 2 % de l'effectif total et qu'il y a seulement un-e cédésé-e sur deux... Le comblement des 25 % des postes vacants restants aura beaucoup de mal à être atteint.

En fait, la très mauvaise situation actuelle est pérennisée. Sur cette branche, La Poste vend depuis des années ses projets sous le mode : "Des promotions contre des emplois". Mais pour une population d'un peu plus de 29 000 guichetier-ères, le ratio est vite établi. Moins d'1 agent sur 4 aura l'occasion d'être promu si toutefois il adhère pleinement à la stratégie et si son comportement ne souffre d'aucune réprobation. Le "deal" a un arrière goût d'arnaque !

**5/** La promotion de fin de carrière avec l'alinéa bateau par excellence qui réapparaît dans pas mal d'accords. Il n'engage à rien. L'employeur se fait plaisir. De la pure communication.



**6/** Le montant fixe va augmenter, ce n'est pas une mauvaise nouvelle, par contre réapparaît la notion de "super vendeur" avec la prime annuelle de 1 200 euros. Nous avons réussi à bannir ce type de carotte de compétition dans l'accord COBAs, elle revient par la fenêtre. Révélateur. Enfin, il ne faut pas oublier que ce type de rémunération est là pour faire avaler la pilule d'une augmentation perpétuelle des objectifs commerciaux.

## Texte de l'accord

### 7/ L'organisation du travail (chap 3)

Les équipes managériales disposent d'un nouvel outil de planification (POP) permettant d'avoir une meilleure vision de l'organisation des bureaux. Les managers remettront à chaque agent un planning prévisionnel des trois mois à venir.

Les horaires de travail des agents pourront être modifiés selon les besoins du service avec un délai de prévenance de 7 jours (ou plus selon les accords locaux) **art 2.**

**8/ Pour les bureaux au format ESCI, le management local organisera des temps de « respiration » dans la vacation sur la base de micro pause (art 2, alinéa 2).** Ces expérimentations devront permettre de mesurer les améliorations sur les conditions de travail et notamment la baisse de l'absentéisme.

### 9/ Les déplacements (art 4)

...l'engagement du Réseau est que les agents n'auront pas l'obligation d'être mobiles sur l'intégralité de ces secteurs.

**Les zones de mobilité :** ... Cette définition sera la traduction des choix exprimés par l'équipe lors de la co-construction dans le cadre du projet de secteur. Elle sera réétudiée par l'équipe à chaque réorganisation. Ces zones seront définies sur une maille, qui ne saurait être supérieure à celle du Terrain. Elles devront être cohérentes en termes de points de contact et de kilomètres :

- 5 points de contact maximum
- ou 20km maximum entre deux points de contact les plus éloignés au sein de la zone

La règle la plus favorable pour les agents sera privilégiée.

**Les déplacements au delà de cette zone se feront sur la base du volontariat.**

## Commentaires de SUD

7/ L'accord officialise l'outil POP comme étant le meilleur moyen d'adapter la force de travail présente aux besoins du secteur. POP aménage la flexibilité des effectifs à l'instant T. Alors promettre des plannings à 3 mois, même prévisionnels, est une véritable escroquerie.

Que vient faire un rappel à la loi dans un accord ? Le but d'un accord est bien d'améliorer la législation. A noter, ce texte aura encore une déclinaison locale...

8/ ESC-I reste le modèle incontournable de l'organisation du travail malgré toutes les alertes dénonçant ce concept qui génère des inaptitudes. Ils sont tellement conscients des dégradations des conditions de travail, qu'ils proposent des pausettes pour pouvoir tenir le plus longtemps possible avant... évacuation !

9/ Depuis la mise en place des secteurs, des tensions sur les déplacements sont apparues. Le « cercle de jeu » s'aggrandirait sans conséquences sur les mouvements ? Personne n'y croit !

D'ailleurs, dès les lignes suivantes, les zones de mobilité ainsi que leurs mailles apparaissent. Mais pas que, l'aspect chaffouin s'y glisse. Il y aura une zone de mobilité imposée et évolutive au fil des réorganisations. C'est ce qu'on appelle mettre le petit doigt dans l'engrenage.

Enfin, il y a toujours la fameuse petite phrase, "sur la base du volontariat".



# Texte de l'accord

# Commentaires de SUD

## 10/ Les modalités de mise en œuvre (annexe 1)

Le Lieu Habituel de Travail est défini sur la base du lieu où l'agent exerce 50% ou plus de son temps comme prévu dans le cadre de fonctionnement.

### Les moyens de remplacement (art 5)

Les Directions régionales organiseront dès la signature de l'accord une instance sociale permettant de présenter la situation de l'emploi (force de travail, GPEC) et le dimensionnement des moyens de remplacement. Ce sujet sera planifié tous les ans dans chaque DR. Une instance nationale sera également planifiée pour permettre la présentation consolidée de ces éléments. Une première instance nationale sera planifiée dans les trois mois après la signature du présent accord, puis tous les ans en début d'année. La méthode de dimensionnement des moyens sera également présentée lors de cette instance nationale.

## 11/ Les repos hebdomadaires (chap 4, art 1)

Afin de permettre aux agents d'avoir un meilleur équilibre vie professionnelle/vie personnelle, les organisations de travail seront construites pour permettre à chaque agent de bénéficier de 2 jours entiers consécutifs autour du dimanche, en privilégiant le samedi, au minimum une fois par mois. Cet engagement national n'a pas vocation à remettre en cause des organisations du travail différentes..

## 12/ Les congés (chap 4, art 2)

Ainsi des tours de congés seront organisés dans les bureaux de poste en fin 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 accordées aux agents.

## 13/ Commissions de suivi, (chap 5, art 4)

Une commission nationale de suivi et d'interprétation est mise en place.

La commission partagera également sur les indicateurs de qualité de vie au travail suivants:

- Le taux d'absentéisme de moins de 30 jours
- Le nombre de promotions ainsi que la ventilation par niveau (2.2, 2.3 et 3.1)
- Le nombre de parcours qualifiants
- Le taux de formation
- Des indicateurs du baromètre social portant sur la population des chargés de clientèle

10/ Là, il faudra nous expliquer comment La Poste va faire ses calculs, surtout sur la base du cadre de fonctionnement. Au bout du compte, si ce lieu diffère de celui de son contrat de travail ou de son affectation, quid ?

Bizarrement, ou plutôt non, volontairement, là aussi sur un sujet aussi crucial La Poste noie le poisson.

Il y aurait d'abord une présentation locale puis une nationale, normalement dans les trois mois après l'accord, où serait présent la méthode de dimensionnement, ouf !

Pourquoi ne pas l'avoir fait pendant les discussions ?

11/ Sur les repos hebdomadaires, nous avons encore une fois droit à un monument de langue de bois. Au final, La Poste ne s'engage à rien, même pas à ce que les postier-es aient un week-end complet par mois !

12/ Contrairement aux règles en vigueur, BRH de 1986, La Poste veut organiser le tour des congés en année N -1 ! Outre que planifier les vacances plus d'un an à l'avance reste une gageure pour les collègues, quelles seront les modalités d'organisation du tour (unique) ? En clair, ce texte laisse nos congés à la main de l'employeur !

13/ Cette fois la commission de suivi a un rôle plus qu'élargi. A tel point qu'elle s'appelle "de suivi et d'interprétation", effectivement, comme écrit plus haut de nombreux articles sont nébuleux.

Plus grave, cette commission où ne seront présents que les signataires aura des données que devraient avoir toutes les organisations syndicales.

La démocratie dans l'entreprise aurait-elle deux poids et deux mesures ? Pour notre part, nous avons une petite idée sur la réponse.

**Au delà du fait que cet accord est adossé à la politique de démantèlement du Réseau, il est truffé de reculs pour le personnel. En faisant valoir notre droit d'opposition, nous défendons les conditions de travail des postier-es.**