

# **SECTORISATION : Nouveau TERRAIN de jeu de la DR**

Sous couvert de modernisation et de « professionnalisation », La Poste multiplie les restructurations tout azimut ■ Après Management Commercial Unique (*entre LBP et le réseau*), la nouvelle compta, les zones de marché, les balbutiements du facteur guichetier, l'annonce de la première fermeture de Bureau : Marseille Libération (*combien vont suivre ?*), entre les réorganisations des Terrains qui continuent à un rythme effréné, quelques fusions (*Marignane et St Victoret, Pelissanne et Lambesc*), la boîte va mettre en place la sectorisation.

## **Petit rappel sémantique :**

« La sectorisation consiste à qualifier une base de clients ou de prospects selon une structure commerciale donnée : réseau d'agences, de magasins, par secteur, par chargé de clientèle... C'est l'étape indispensable pour optimiser l'ensemble de l'organisation commerciale. La sectorisation permet ainsi de définir précisément des objectifs pour l'ensemble des entités commerciales de l'entreprise. La sectorisation sert à détecter des nouveaux potentiels pour le réseau commercial. Ça permet d'harmoniser les zones commerciales et de piloter les secteurs géographiques afin de les rendre plus justes et plus rentables. Ça permet de rattacher le bon interlocuteur à l'ensemble des clients et prospects et de définir des zones équitables pour soutenir les commerciaux. Le traitement de sectorisation est également indispensable pour le déploiement de commerciaux sur des nouvelles zones géographiques » (Réf : plaquette de présentation de CARTEGIE spécialiste marketing). La messe est dite !!!

## **Historique des restructurations modifiant le maillage du réseau :**

En 2004, La Poste décide de mettre en place les « **Zones de Vie** », projet qui sert de ligne directrice à la mise en place de ce qu'on appellera **TERRAIN**. La mise en place de ces Terrains voit la mort du schéma 1 bureau, 1 patron, 1 site de travail, « **fin du modèle unique, évolution permanente** ». Au début, en zone fortement peuplée, il y avait des mono-sites et des multi-sites.

La Poste avait plusieurs critères (*pas forcément tous logiques*) pour décider de réunir ou non des bureaux : fréquentation, résultats commerciaux, nombre de pros, surface financière, nombre de forces de vente....

Après TERRAIN, La Poste se lance dans des **FUSIONS** de bureaux, voire de **TERRAINS**. C'est **TERRAIN 2 !**

## **Départementalement on passe de :**

- ⇒ **212 Bureaux en 2004,**
- ⇒ **85 Terrains, en 2010.**

Conséquences, un projet tueur d'emplois et de nos conditions de travail.

En fusionnant les bureaux, La Poste ne cherchait à atteindre qu'un objectif : **supprimer le maximum d'emplois** quitte à supprimer du DET mais en réduisant aussi le Back Office, jugé inutile par nos têtes pensantes alors que sans BOB, les bureaux ne fonctionnent plus. Réduire le nombre de guichetiers-ères, les faire tourner d'un bureau à l'autre, flexibiliser, devient la norme selon le credo de nos intrépides « **craint-dégun** » décideurs...

## **Les Principes retenus pour terrain en 2004 :**

- ↳ 6 points de contact maximum ;
- ↳ 4 conseillers bancaires maximum ;
- ↳ Entre 3 KM en zone urbaine dense et 12 KM en rural ;
- ↳ Création de nouveaux « **points de contacts** » possibles selon l'attractivité commerciale.



**Attention « point de contact » ne signifie pas bureau de poste**, mais regroupe toutes les possibilités existantes : bureau de plein exercice, bureau rattaché, **Agence Postale Communale (APC tenue par un-e employé-e de mairie)**, **Relais Postal Communal (chez un-e commerçant-e)** et **Grande et Moyenne Surface (dans les hypermarchés)**, prise en compte de la spécificité ZUS (*fréquentation, adaptation au trafic, accueil...*).

C'est également la période où La Poste cherche à augmenter l'automatisation, la vente à distance, et l'élargissement des services.

## **Évidemment certains critères ont été revus par la suite dans le cadre des fusions.**

⇒ Le critère kilométrique par exemple. On se rend compte que pour l'une des deux dernières fusions, celle des Terrains de Lambesc et celle de Pelissanne, soit 36 KM entre les bureaux les plus éloignés il faut 42 mn (*référence Via Michelin*) pour s'y rendre ! Coût en temps/travail, en risques routiers, en frais auto...**ni évalué, ni pris en compte, alors que cela relèverait logiquement des CHSCT !**

⇒ Le nombre de force de vente est à géométrie variable depuis le lancement de « **Terrain** », puis de « **Terrain 2** » (*les fusions supplémentaires*).

La Banque Postale dimensionne le nombre de conseillers bancaires, mais c'est la Direction Générale du Réseau qui aurait décidé, ou plutôt qui aurait refusé de réunir certains terrains que la DR 13 souhaitait transformer en secteur, à cause du nombre de Forces de Vente trop important. Qui décide quoi *in fine* ? Qui piétine les plates-bandes de qui ?

## **La Poste revoit le parcours de carrière des DET suite à terrain (2010) :**

Création des DET1 et DET2 selon la taille du terrain, création des DETA. La Poste a décidé de recruter ses DET et DETA chez les conseillers bancaires en majorité. Promotion interne certes mais à risques selon les objectifs....

☞ **Quelle promotion pour les guichetiers, les GARB, qui ne se sentent pas une âme de commercial, requise pour accéder aux fonctions de conseillers bancaires ? AUCUNE !!**

## **Le Plan stratégique 2020 : « conquérir l'avenir ».**

Notre nouveau Président, voit grand (*pas autant qu'à la Royal Bank of Scotland espérons, où il avait officié et contribué à laisser une ardoise de 45 milliards d'euros remboursés par le contribuable britannique !!!*) Pour laisser son empreinte en tant que PDG du groupe La Poste, et sous couvert de « **moderniser** » et de rentabiliser l'entreprise, les restructurations se multiplient à marche forcée. Y a des empreintes au fondement qui se perdent parfois !

La baisse des volumes courrier, relayée à la limite du catastrophisme par nos décideurs dans la presse et dans nos services, sert de prétexte pour justifier toutes les dégradations de nos conditions de travail. En fait, la baisse des volumes est bien plus

alarmiste coté postal que celle annoncée par l'ARCEP, organe indépendant. Qui veut se débarrasser de son chien, l'accuse d'avoir la rage....

## **Mise en place du projet des Cinq Piliers : (développement commercial bancaire).**

→ **Pour les Forces de Vente : pilier 1 « nouvelle segmentation des portefeuilles »**, pilier 2 « **évolution des attendus, professionnalisation (!)** » pour augmenter le **Produit Net Bancaire**, pilier 3 : la généralisation des « **Entretiens Ventes par téléphone** » (*la Vente A Distance*).

→ **Pour les guichetiers-ères : pilier 4 : « participer de façon pro active au développement bancaire ».**

## **La Poste a lancé une expérimentation sur le pilier 5 :**

→ **Pour les DET « évolution du rôle des DET ».** Attention, TERRAIN miné !

**Pilier 5 : « les clefs de la réussite des DET » (est-ce que cela signifie qu'avant ils étaient en échec ????)**.

Ce 5<sup>ème</sup> pilier est une refonte totale de la ligne managériale.

Comment Orga (*l'outil de dimensionnement de l'emploi*) sera bidouillé pour correspondre aux décisions du Siège ?? **Mystère !**



**Un DET : « les syndicats ne disent pas grand-chose, là que ce sont les DET qui sont touchés » !**

**Pour SUD PTT, c'était dès 2004, qu'il fallait réagir !** Au début des terrains, puis des fusions... des restructurations incessantes, des suppressions d'emploi des guichetiers-ères mais là, le même DET qui dit ça aujourd'hui se plaçait pour être promu !!! Ah l'ambition, le dernier refuge de l'échec que disait Oscar Wilde, les réveils sont douloureux ...

Et quand ce même DET mettait en place restructurations après restructurations comme un bon petit soldat aux ordres, avec suppressions d'emplois à la clef, SUD ne l'entendait pas beaucoup défendre l'emploi et les conditions de travail...

Pour rappel en 2015, ce sont près de 40 TERRAINS (*vague 1 à 6 pour le moment*) qui ont été restructurés, avec suppressions d'emplois de guichetiers-ères, de caissiers-ères/comptable... et là ce même DET, on ne l'a pas beaucoup entendu...

**SUD PTT ne cautionne ni les suppressions de DET, ni la mise en place des secteurs... Opposer DET et guichetiers-ères ne sert que nos décideurs, diviser pour mieux restructurer personne n'y gagnera, maintenant c'est tous ensemble que nous devons lutter pour préserver l'emploi et nos conditions de travail....**

Demain ce seront sûrement les **Directeurs de Territoire** qui seront supprimés... Le jeu des chaises musicales où aucun postérieur n'est à l'abri....

**MCU (Management Commercial Unique).**

Sous prétexte de simplifier et de donner plus de marge de manœuvre aux DET, la boîte supprime la Direction Commerciale Bancaire.

Les CSI, les moniteurs de ventes et tous les animateurs commerciaux... sont rattachés au Réseau.

Ce n'est en réalité que de la poudre aux yeux, cette restructuration étant un des maillons du « **plan ambition 2020** », et son lot de restructurations, MCU, les Zones de Marché, les 5 piliers et la nouvelle sectorisation avec toutes les aggravations de nos conditions de travail qui en découlent...

C'est dorénavant visible que c'est la filiale (*La Banque Postale*) qui décide pour la maison mère (*le Réseau*).

Tout ce qui compte aujourd'hui à travers les divers projets d'organisation ou de restructuration c'est l'augmentation du PNB et de la vente de produits à valeur ajoutée, peu importe le service public - notion archaïque pour ces gens là - peu importe



les conditions de travail des agents, peu importe la pression commerciale, l'infantilisation, l'absence de repos...

**Les clefs de la réussite des DET, en quoi ca consiste ?**

Sous couvert de projet commercial, ce 5<sup>ème</sup> pilier prévoit surtout une restructuration majeure des « **terrain** ». Bon La Poste dit bien « **secteurs** » pour que la pilule soit moins dure à avaler.

Les agents de deux terrains qui deviendraient secteurs ne seraient pas amenés à tourner... **jusqu'à la prochaine réorganisation du secteur** ... sauf au volontariat... dans les BDR, le département qui a expérimenté le projet sur les ZUS (*d'autres l'ont expérimenté en rural, ou dans des zones à fort potentiel commercial !*), **il y a déjà un agent qui a tourné sur son secteur**... volontariat ??? Demain ce sera du volontariat-obligatoire : « **tu veux ta promotion** » ? « **Tu veux ta prime** », « **tu veux tes congés** » ???

**Bref, à La Poste on sait comment motiver le volontariat !**



## Nationalement on passe de :

- ⇒ 2397 Terrains à 1606 secteurs !
- ⇒ 791 Terrains qui passent à la trappe !
- ⇒ 791 DET qui « *demain* » ne seront plus DS !!!

**La Poste va mettre en place une véritable équipe d'encadrement dans les bureaux : le DS (ex DET) sera secondé par :**

- ⇒ Un REC (*Responsable Espace Commercial*) qui sera le « *manager* » des guichetiers-ères ;
- ⇒ Un RCP (*Responsable Clientèle Particulière*), dont le rôle est de faire progresser le chiffre d'affaire bancaire. Il aura un portefeuille de clients. La Poste ne sait pas très bien de quel type de clients sera composé ce portefeuille. Il s'est d'abord agité des clients MS4 distanciés (*segmentation LBP !!*), mais ça n'a pas été concluant. Maintenant ce serait les clients qui passent par des courtiers pour leurs crédits immobiliers, en réalité on ne sait pas encore trop de quoi sera fait ce portefeuille.

**Pour SUD PTT : il nous paraît inconcevable de postuler sur une fonction sans savoir clairement sur quoi portera une partie de leurs attributions.**

- ⇒ Un RE (*Responsable d'Exploitation*) qui s'occupera du RH, et du BOB (*soutien, suivi...*).
- ⇒ Un RAP (*Responsable de l'Animation des Partenariats*). Pour nous cette fonction est rattachée à la DR, puisque nous avons - pour l'instant - peu de partenaires (*Relais Postal Communal, Agences Postales Communales, ou toute forme de partenariats*) en zone rurale, vu le nombre d'ACP, de RPC et de points poste n'appartenant pas à l'entreprise.

L'éventail des fonctions ne sera pas forcément déployé sur tous les SECTEURS.

La Poste peut également décider de déployer 2 REC, ou pas de RE ; selon le nombre de COBAs, la fréquentation du SECTEUR ...

**Bien entendu, les réorganisations continuent au même rythme, avec les suppressions d'emplois, et les modifications des repos, des week-ends...**

### **Les principes retenus pour les secteurs en 2015 :**

- ↳ 1 à 6 Bureaux par secteurs ;
- ↳ 3 à 5 COBAs par secteurs ;
- ↳ Proximité des équipes et des « *clients* ».

Bon soyons clairs, les deux premiers points sont à l'opposé de la « *proximité* ». Car bien sûr tout se fait au nom de la rentabilité et de l'augmentation du chiffre d'affaire, et du sacro-saint PNB, ... blablabla, mais sans se poser une seule fois la question du service public, et notamment de l'accessibilité bancaire.

On remarque aussi que les critères ne datent pas d'hier mais de ... TERRAIN. Sauf pour l'aggravation des distances au sein d'un même TERRAIN !

**ATTENTION :** aujourd'hui on nous dit que si l'on crée des secteurs avec deux TERRAINS, les agents conserveront les régimes de travail, les repos et

ne tourneront que sur leur terrain d'origine...

**MAIS** d'ici deux ans, les deux TERRAINS fusionneront à l'occasion d'une réorganisation... donc tout le monde tournera.

**MAIS** les « *volontaires* » tourneront...

**MAIS** quid de la compta ???? Y aura-t-il une seule compta ou deux compta (*si rapprochement de deux TERRAINS*)???

Si modification il y a, La Poste est dans l'obligation de réunir le CHSCT mais... le fera-t-elle ????

**MAIS** quid des objectifs commerciaux ??? Les attendus se feront-il par secteur ou pour chaque ex-terrain ???? Mystère...

### **Départementalement :**

- ⇒ 85 TERRAINS avant le PROJET.
- ⇒ 25 rapprochements de Terrains !
- ⇒ 55 SECTEURS au 01/01/2016 !!!



## **Spécificité BDR : les CEQ (encadrants de proximité)**

Les Chefs d'Equipe ne font pas partie de ce projet. Cependant dans les BDR, il y a plus de chefs d'équipe qu'ailleurs. Cette spécificité va disparaître avec cette réorganisation. Il ne restera que 6 PT de CEQ dans les BDR (et encore, certaines de ces PT auront une part d'exécution).

Les Chefs d'Equipe pourront postuler sur les nouvelles fonctions notamment les postes de RE.

Le DR estime que cela permet une possibilité d'évolution que la Poste n'aurait pu leur offrir...

↳ La réalité c'est que La Poste ne **VOULAIT PAS** recruter de CEQ sauf exception sur les postes de DETA. La Direction préférant offrir ces postes aux forces de vente.

↳ Il faudra cependant rester vigilant dans l'attribution des postes. Le recrutement, comme pour chacune des fonctions se fera via un jury, donc en gros à la tête du client et selon les relations entretenues avec son supérieur hiérarchique.

**Aucune prise en compte de l'ancienneté à La Poste, dans sa fonction, ou dans son bureau n'est retenue...**

Le DS du secteur devait faire partie du jury pour les cadres ... de son SECTEUR...

## **Création de l'école de la Banque et du Réseau (EBR)**

Bien que la concurrence nous envie les formations des conseillers bancaires (d'ailleurs certains sont débauchés à cause des compétences qu'ils ont acquises), LBP et le Réseau ont créé l'EBR. Dans un premier temps ce sont les DS qui vont être formés d'ici fin 2017.

Quel avenir pour l'URLP (université du réseau de La Poste) et ses formateurs ? Pas de réponse du Siège pour le moment...

Vont-ils conserver tous leur poste alors que le Siège prévoit déjà de « **s'ouvrir sur de nouveaux partenariats** » c'est-à-dire externaliser certaines formations qui ne seraient plus dispensées par des postiers-ères ? Certains centres de formations fusionnent déjà... Combien de collègues vont se retrouver sur le carreau ?

Cette création de l'EBP est issue du regroupement de l'URLP du Réseau et de la Direction de la Formation de la Banque et des Services Financiers.

## **Paroles d'agents pendant l'expérimentation :**

✓ « **La fonction de RCP est très chargée. Je suis complètement débordée...** ».

✓ « **Je reconnais que mon équipe ne va pas beaucoup dans les bureaux de proximité. On doit organiser ça au CODIR** » (comité de Direction des Secteurs comprenant DS, REC, RCP, RE). (un DET).

✓ « **On ne reçoit pas beaucoup d'aide de l'encadrement. Ils n'ont pas le temps de nous écouter** »... (une guichetière).

✓ « **J'attends le RCP de pied ferme, sur les objectifs...** » (un COFI).



## **SUD PTT revendique :**

- ⇒ **L'arrêt des réorganisations permanentes, qui percutent constamment l'équilibre vie privée/vie professionnelle ;**
- ⇒ **L'arrêt des suppressions d'emplois, qui provoquent un épuisement des agents restant dans les bureaux, un VR à 25% sur site, le dimensionnement des EAR en plus du VR ;**
- ⇒ **La ré-humanisation des rapports pour que les agents soient enfin considérés comme des personnes et non comme des identifiants ;**
- ⇒ **L'arrêt des pressions commerciales, du management par le stress ;**
- ⇒ **L'arrêt des mobilités continues dans les terrains comme politique de gestion du personnel, la prise en charge en IEV et en temps, de TOUS les déplacements au sein des secteurs dès lors qu'ils dépassent la distance domicile – bureau centre ;**
- ⇒ **Un SAMEDI sur deux pour toutes et tous, pas seulement réservé à l'encadrement ;**
- ⇒ **La reconnaissance des compétences des guichetiers-ères avec le II.3 comme grade de base ;**
- ⇒ **La prise en compte réelle de l'équilibre vie privée/vie professionnelle, avec notamment des plannings sur 6 mois.**

