



# Audience...

## Forces de Vente

**SUD PTT a été reçu en audience par Mme Gruffaz, Directrice Territoriale Calanques et Mme Emmanuel, Directrice Commerciale, sur les conditions de travail des forces de vente, conditions de travail très fortement dégradées depuis quelques années ■ Cette dégradation est en partie due aux difficultés d'accessibilités des conseillers-ères avec le Centre Financier, la CNP ou La Banque Postale financement.**

⇒ La Directrice Territoriale et la Directrice Commerciale ont pris note et nous ont confirmé faire remonter tous ces dysfonctionnements.

Elles attendent des dossiers du terrain qu'il faut faire remonter pour servir d'exemple sur les dysfonctionnements observés.

**N'hésitez pas à vous rapprocher de Xavier Rossi en visite de bureau ou par mail à [sud13poste@orange.fr](mailto:sud13poste@orange.fr) ou [rossixavier13@gmail.com](mailto:rossixavier13@gmail.com)**

Ces dysfonctionnements peuvent par exemple provenir des demandes de crédits conso non traités à J+15, des cartes de crédit jamais créées, cartes VISA PREMIER à J+30, des DOF CNP Papiers qui font retour du SQA pour des motifs farfelus, des clôtures de PEL (*Plan d'épargne Logement*) ou de PEA (*Plan d'épargne en Action*) à J+15 ou J+30.

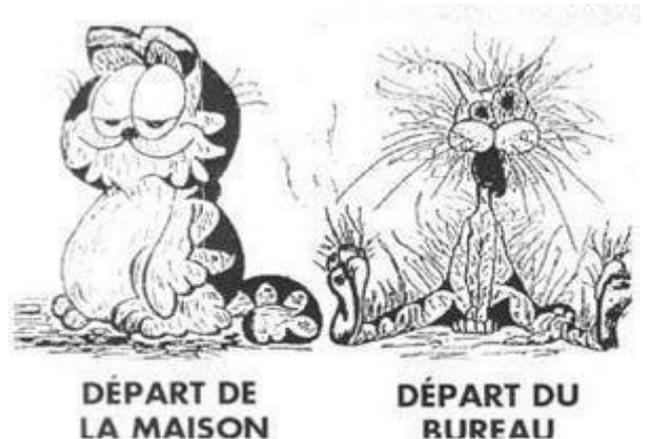
**Tout ce qui génère du SAV, qui pollue l'activité des conseillers-ères et qui décrédibilise aux yeux des clients/usagers la conseillère ou le conseiller.**

Tous ces dysfonctionnements obligent la conseillère ou le conseiller à passer un temps fou sur Picasso V2, alors que ce n'est pas le travail des conseillers-ères. **Le SAV des autres services ne doit pas être traité par les Conseillers-ères Financiers.**

⇒ Les conseillers-ères financiers n'ont pas à faire des heures supplémentaires pour traiter ces dysfonctionnements. La Banque veut du multi-canal, il faut lui en donner ! Pour tout dysfonctionnement dû aux autres services de LBP/CNP/etc..., orientez les clients vers le 3639 !!!

Tous ces dysfonctionnements provoquent des incivilités que les forces de ventes subissent et supportent difficilement.

Le secteur de la Ciotat va bénéficier de la formation « *gestion des incivilités* ». Nous avons également demandé que cette formation soit dispensée au Secteur d'Aubagne. Beaucoup de bureaux Marseillais et Aixois en ont déjà bénéficié.



**Si votre secteur est confronté à de nombreuses incivilités ou si vous constatez une augmentation des incivilités, faites remonter à SUD PTT cette problématique, que nous aborderons en CHSCT.**

**Il est important d'annoter sur le Cahier d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail sur la question des incivilités !**

⇒ SUD PTT demande l'arrêt des journées privilèges ! D'ailleurs les dysfonctionnements constatés pour le back office et le traitement des dossiers laissent à désirer !

Lors des journées privilèges du mois de mars, LBP Financement n'a pas réussi à répondre à temps pour les prêts consos ! Résultat au-delà de 30 jours le contrat est caduc !

→ De plus, les dérives dans certains secteurs qui font du « frigo » pendant les JP alors que la boîte confirme que ce ne sont pas des « objectifs » mais une ambition », démontre que la méthode n'est pas appropriée !

Malgré tous les excellents résultats affichés cette année pour toutes les journées privilèges, le PNB n'a progressé que de 0,3%, et n'est dû qu'à des économies faites par LBP. Celui-ci aurait été négatif pour la première fois depuis 10 ans ! Ces journées ne sont donc que de l'affichage !

→ Pour la boîte ce sont des « soldes » pour la satisfaction client ! C'est bien le travail quotidien qui est porteur !

⇒ SUD PTT demande l'arrêt des séances programmées collectives de VEL (tout un territoire à la même heure) ! La méthode est infantilisante !

Les conseillers-ères ne rechignent pas à faire de la VEL. Ce n'est pas en les traitants comme des enfants de 7 ans qui font « leurs devoirs » que les résultats seront au Rendez-vous !

Cette méthode n'est d'ailleurs pas pratiquée dans le groupement Calanques.

⇒ SUD PTT a rappelé l'existence auparavant des assistant-e-s commerciaux. Vu l'importance des tâches administratives, de la conformité, du contrôle bancaire qui sont une entrave à la production attendue (CQFD) ou la cause des heures supplémentaires effectuées gratuitement (« tout travail mérite salaire » !!).

⇒ SUD PTT revendique la mise en place d'un ASCOM pour 3 COBA !

---

**NB :** une négociation sur les conditions de travail au niveau national est en cours. Nous vous demandons de nous faire remonter vos revendications afin que nos négociateurs soient au plus près des attentes du terrain.

---



### **Contact militant-e-s secteur Réseau :**

**OUVREZ-LA !**

Xavier Rossi (Militant SUD) [rossixavier13@gmail.com](mailto:rossixavier13@gmail.com)

Jean Baptiste Félice (La Ciotat) 04.42.83.80.73 [jb.felice@hotmail.com](mailto:jb.felice@hotmail.com)

Magali Lacroix Ferrier (RP au CHSCT) 06.19.91.26.43 [sud13poste@orange.fr](mailto:sud13poste@orange.fr)



**SUD APT 13**

BP 90055 13202 Marseille cedex 02

Tél: 04.91.11.63.30 / Fax: 04.91.11.63.39

[sud13poste@orange.fr](mailto:sud13poste@orange.fr)

Marseille, le 05 avril 2016