

CONTRE JOURNAL FINANCIER CLAQUE 40

Chantier social ligne conseil bancaire

Accord COBAS, "management commercial" : A quelles fins ?

■ Suite à la signature de l'accord des métiers de conseil bancaire en janvier 2015, plusieurs "chantiers" étaient prévus à la négociation ■ Courant février, "Management commercial" et "Métiers et parcours professionnels" étaient ouverts ■ Lors de la plénière du 3 mars, La Poste présentait les grands axes de négociations des deux volets ■ Ces axes étaient sensés faire une synthèse des revendications de toutes les organisations syndicales développées pendant les bilatérales ■ Classiquement, La Poste veut garder la main...

Contrainte et forcée...

La Poste s'est vu contrainte et forcée suite à plusieurs grèves chez les conseiller-es bancaires de mettre au menu des négociations de l'accord de méthode des métiers bancaires, signé en fin d'année, le management commercial. Les dérives hiérarchiques dûes à la course aux résultats sont une des sources principales de ces mouvements de colère.

Lors des différentes rencontres avec les directions, nous n'avons eu de cesse de rappeler que la méthode des "7 gagnants", les classements, les primes aux résultats, le nombre de rendez-vous imposé par semaine, les briefings et débriefings, les reportings, les challenges (privilège, osmose...) et la course effrénée aux résultats créent un profond malaise dans les métiers de la vente.

... La Poste biaise !

Un des deux préalables aux principaux axes de négociations suite aux bilatérales avec toutes les fédérations, mis en avant par La Poste révèle son état d'esprit : "la nécessité que les futurs accords, notamment celui sur le management commercial, soit aussi une aide pour la ligne managériale." La ficelle est grosse, mais nous y reviendrons.

Pour SUD PTT, il s'agit bien d'aller sur le fond, à savoir les organisations de travail et les conditions de travail des postier-es. Il faut sortir de ce système de management basé sur

une surveillance permanente et des moyens de pression liés aux résultats et sur les évolutions de carrière. De même, il faut sortir du système mis en place par l'employeur basé sur la stigmatisation voire l'opposition entre "les bons et les mauvais" qui crée des tensions entre les postier-es.



Ces premiers pas démontrent que la politique de contractualisation des rapports sociaux a ses limites. Il faut toujours essayer de saisir l'occasion de faire écrire quelques principes de base à même d'améliorer les conditions de travail, mais les trois axes proposés ou imposés par La Poste à ce jour ne sont guère convaincants.

... / ...

“Le sens du travail”

Cette question existentielle hante l'ensemble des salarié-es dans toutes les entreprises, tout particulièrement dans celles qui vendent des “services”.

A La Poste, la situation prend un tour plus stressant, sachant que le Groupe a des missions de service public, donc des obligations, mais nos patrons ont d'autres ambitions. D'ailleurs, MCU a clarifié les choses, la banque dirige et le PNB (Produit Net Bancaire) est la priorité. Les vendeurs se retrouvent donc confrontés à un véritable casse-tête déontologique : comment “vendre correctement” ?

Combien de conseiller-es tiraillé-es entre la pression de l'employeur avec une exigence de résultats et les besoins du client, sont-ils/elles dans l'obligation d'opérer des stratégies de contournement, ou pour être plus direct, grugent-ils/elles ? Beaucoup pour sûr ! Pire, cette situation entraîne un malaise important au travail, mais La Poste ne veut pas en entendre parler. Et, les pistes de négociations qu'elle propose sont révélatrices !

Elle ne souhaite surtout pas supprimer les objectifs ! Au demeurant ce n'est pas surprenant. Au mieux, La Poste prendrait en compte le temps de présence des conseiller-es le temps partiel ou le mandat syndical par exemple. Au pire, toujours animée par son délire de mise en concurrence des vendeurs, elle ose ressortir le “benchmark”. Mais attention ! Encadré... Quand on dit que le diable se cache dans les détails.

“Le pilotage commercial”

Nous le martelons depuis des années, la multiplication incessante des challenges de tout poil ne peut que désespérer les collègues, mêmes les plus motivés. Mais, La Poste, droite dans ses bottes, n'a pas hésité à dire à la plénière du 3 mars : “*les challenges c'est sain*” !

Partant de ce postulat, nous ne pouvons que mesurer l'abîme qui nous sépare. Pourtant, nos dirigeant-es sont bien conscients des dérives qu'occasionnent, ces compétitions permanentes. Et, ils sont prêts à reconnaître que : “*les journées privilèges sont dévoyées*”.

Maintenant, il s'agit de passer de la parole aux actes et de les supprimer !

La Poste dit vouloir explorer la voie “du droit à la déconnexion” : elle proposerait que les conseiller-es puissent

“rompre les amarres”, en fin de journée et le week-end. Pourquoi-pas ? Après à voir de quelle manière. Nous pouvons quand même être dubitatifs avec “*Les clés de la réussite du DET*” qui prévoit d'expérimenter le “management à distance”...

Autre piste, “*Avoir une gestion des congés moins prescriptive, tout en tenant compte des impératifs de l'activité commerciale liés à la présence des clients*”, une formule de communication, interprétable à souhait qui n'engage pas La Poste. Il faut aussi la mettre en perspective avec les objectifs du Siège, qui veut limiter drastiquement les reports de congés en année N+1. Le choix des périodes de congé va s'avérer pour le moins compliqué !

“L'alerte”

Une grande mode : le système de “l'alerte”, il ressort à chaque accord. Nous avons pu mesurer l'efficacité d'un tel outil sur les précédents textes. De plus, le chapitre démarre par ce préalable : “*ne pas mettre en place un process qui aurait pour effet d'entraver l'action normale des managers*”, voilà nous revenons à la case départ, pourquoi un tel accord si au moins il ne sert pas à protéger les exécutant-es ? Peut-être qu'en se posant la question nous avons déjà la réponse.

Et le chantier “Métiers et parcours professionnel” ?

■ Finalement le deuxième chantier n'a été qu'effleuré lors de la plénière qui a été phagocyté par le premier sujet.

■ Les premières annonces restent vagues. La Poste serait sur la ligne de “limiter le nombre de niveaux de classification par fonction” et insiste beaucoup sur la mobilité : “rendre plus attractives et plus faciles les mobilités interbranches et celles entre La Poste et les filiales de la banque”.

■ Pour SUD, les revendications sont claires : remonter la pyramide des fonctions bancaires d'un cran de III2 au Groupe A.

■ Quant au parcours professionnel, la possibilité de changer de métier doit être facilitée. Mais la bascule ne doit pas se faire automatiquement sur une fonction de manager.

■ Enfin, il ne faut pas que ce chantier se situe dans un contexte particulier. En effet, arrive à grands pas le projet du “*DET de demain*” qui va rebattre les cartes du management dans les bureaux de poste...

Pour SUD, il faut rompre avec les pratiques actuelles de management basées sur une surveillance permanente qui génèrent un profond malaise au travail.

Nous revendiquons une plus grande latitude dans le travail. Simplement faire confiance au professionnalisme des postier-es.

Au vu des premières négociations, nous n'en prenons pas vraiment le chemin. L'ouverture des discussions a fait suite à un rapport de force. Pour faire avancer nos revendications il faudra sûrement faire une piqûre de rappel.