

# CONTRE JOURNAL FINANCIER **CLAQUE 40**

« Ceux qui vivent de leurs rentes, souffrent d'un manque d'imagination » - Oscar Wilde

## LA DIRECTION DOIT REpondre AU MALAISE GENERAL DES FORCES DE VENTE DE L'ENSEIGNE

- ➔ Jusqu'à 80% de perte de commissionnement entre les premiers trimestres 2008 et 2009
- ➔ Des engagements annuels surévalués et poussés par les DV (Ca aide avec une part variable à 5 chiffres)
- ➔ Une prime de qualité à 3 critères qui deviennent variables selon les DET !
- ➔ De la pression commerciale qui devient problématique et dangereuse...
- ➔ Certains managers sont dans le harcèlement commercial et le directeur général reconnaît le problème !
- ➔ Des GESCLI SF abandonnés qui ont perdu 75% de commissionnement en deux ans !

**SUD appelle les commerciaux de l'Enseigne à s'unir pour lancer un mouvement national, unitaire et intersyndical seul garant d'une réponse à la hauteur des revendications légitimes de la force de vente**



Le gouvernement a renfloué le système bancaire pour que celui-ci sauve à son tour les entreprises. Mais la crise économique est arrivée avec son cortège de suppressions d'emplois. Tandis que les profits augmentent, les salaires stagnent sauf peut-être pour des hauts dirigeants dont les indemnités extra-salariales sont en hausses ! La sophistication des circuits financiers est telle que les chefs d'états du G20 n'ont pas vraiment les moyens d'agir sur les paradis fiscaux. Pas les moyens ou peut-être pieds et mains liés aux véritables patrons de l'économie mondiale.

Une chose est certaine : les gros actionnaires touchent des dividendes et plus ils en touchent, moins les salariés sont augmentés (pour ceux qui gardent leur travail). Il faut inverser cette tendance ! Les salariés ne doivent pas payer une crise dont ils ne sont pas responsables et les efforts ne sont pas équitablement partagés !

C'est par une lutte dans chaque entreprise qu'un mouvement de convergence interprofessionnel sera possible pour unir toutes les revendications légitimes des salariés. Mais avant de les faire converger, il faut qu'elles commencent !

A La Poste, la négociation salariale a été un fiasco et la CFDT trop pressée de signer et influencée par la direction a lâché le front syndical uni, tout prêt d'aboutir à faire céder La Poste.

Aujourd'hui dans tous les secteurs, nos dirigeants mettent en avant la crise pour réduire nos moyens, supprimer des emplois et geler nos salaires. En revanche, ils l'oublient très vite pour fixer des objectifs de vente démesurés et mettre une pression imbécile pour faire avancer leur carrière. Qu'ils n'oublient pas que les forces de vente sont en première ligne face à une population qui souffre et que leur métier est de conseiller, pas de pigeonner !

C'est à la direction de l'Enseigne et à celle de La Banque Postale de répondre aux revendications légitimes des forces de vente. Les rencontres avec la direction débutent en juillet. Les commerciaux doivent se mobiliser. Personne ne le fera à notre place.

## CONSEILLERS SOUS PRESSION PERMANENTE

Les conseillers financiers ou clientèles sont pris sous le feu d'une pression commerciale exacerbée et sans précédent.

Nos responsables envisagent t-ils de modifier la politique commerciale ? De diminuer la pression commerciale compte tenu du contexte particulièrement difficile ? Non ! En résumé, tout va bien, ne changeons rien ! Comment peuvent ils dire que nos salaires ne pourront pas être augmentés à cause de la crise tandis que leurs propres rémunérations augmentent !

### 🔔 Résultats commerciaux

Les résultats commerciaux 2008 sont très bons. Le DGELP l'a répété mais pour 2009, la direction s'attend à un recul des résultats. Si la direction des ventes et LBP ont neutralisé 2% de la collecte nette et si le départ des livrets A vers la concurrence n'atteint pas 30% de ce que prévoyait La Poste : « nous n'atteindrons pas les résultats de 2008 ». Ajoute-t-il avec regret ! On ne peut pas faire des années exceptionnelles tous les ans. Tout le monde ne s'appelle pas « Madoff » !

Certains clients seraient insatisfaits ? On se trompe ? Un sondage fait état d'un taux de 84% de clients satisfaits. La fameuse confiance ... qui a dû tout de même s'étioler quand un million deux cents mille LEP ont été

fermés d'office et souvent par erreur !

### 🔔 Flicage et SI

Avec la montée en charge des nouveaux systèmes informatiques, nos directeurs détiennent un véritable système de « flicage » de l'activité. Toute la chaîne hiérarchique ou commerciale a accès aux résultats en temps réel. Ce qu'ils recherchent : la surperformance !

Le DGELP l'a confirmé également, dès que le SI (système d'Information) le permettra, il sera possible de simplifier et d'automatiser certaines tâches. Dans la prise de rendez vous, il ne s'agit déjà plus de remplir son agenda de 25 rendez vous par semaine mais de remonter 14 rendez vous concrétisés.

### 🔔 L'arrivée du benchmark

Ce système de comparaison et de mise en compétition conduit inexorablement vers l'ouverture de produits pas forcément pérennes compte tenu du nombre élevé de clôtures, sachant également que le Benchmark accroît la pression commerciale et dégrade la santé des salariés, lesquels finissent parfois par être malades augmentant ainsi les chiffres de l'absentéisme.

Pour nos dirigeants, ceci devrait être un simple outil de suivi et ne représenter que 20% de la part variable. Ces 20% expriment la nécessité de

progresser vers un même objectif.

### 🔔 Commissionnement

Sud a posé les questions dans toutes les réunions où nous étions conviés. La Banque Postale, qui nous renvoie vers l'Enseigne. L'Enseigne qui refuse de répondre et nous renvoie après le versement du commissionnement du 1er trimestre 2009 : le 21 juin 2009... Nous serons reçus très vite et la direction devra répondre aux revendications.

### 🔔 Omega...ga

La secte des parasites à tendance pseudo commerciale revient Prenez un jargon technico-commercial avec quelques tranches de marketing moderne saupoudrées de « novlangue » et le tour est joué ! Présentez bien, dans un emballage costume-cravate impeccable et sans oublier le balai... Et hop les dirigeants de la Banque Postale se mettent à genoux et demandent le balai... Hypnotisés, ils autorisent les consultants de la société à participer aux conseils de direction de l'Enseigne dans les DTELP... Il est vrai l'ex directeur nord ouest (DNO) à l'initiative de l'arrivée de ce cabinet conseil à La Poste et de sa méthode « 7 Gagnant » est maintenant directeur commercial de La Banque Postale (la DCB et ses 25 DCRB) ... Comme quoi le tennis mène à tout !

## DIALOGUE DE SOURD !

Les syndicats représentant le personnel : « *On veut des sous* » !

Jacques Rapoport répond : « *je vous ai compris ! On envoie un questionnaire aux vendeurs en septembre pour comprendre leur ressenti métier* » !!!

### BILAN & PERSPECTIVE

Le bilan tiré de 2007-2008 fait apparaître de bons résultats commerciaux grâce aux forces de vente avoué le DG. Mais où l'affaire se corse, ce sont les perspectives pour 2009. La Direction a reconnu avec grande sagacité (sic) que nous étions en période de crise et que La Poste, comme d'autres entreprises, n'y échappait pas. Et bien entendu les Forces de Vente se retrouvent en première ligne face à cette crise.

Avec une décollecte massive, notamment sur les encours du Livret A, il n'en demeure pas moins que les agents de la Force de Vente subissent de plein fouet les conséquences de cette crise.

Mais il faut croire que nos décideurs en haut lieu n'ont aucun état d'âme et maintiennent à tout prix leur stratégie (fuite en avant ou dans le mur ?) puisque la pression commerciale est mise à chacun des niveaux hiérarchiques.

Même le DG en a convenu, c'est dire, mais les pressions managériales n'en demeurent pas moins insupportables pour des agents qui voient leurs objectifs exploser, leur commissionnement réduit à peau de chagrin et des suppressions d'emplois se profiler à l'horizon. Sur le commissionnement le DG a réaffirmé, sans rire, que la prime

intégrée dans le salaire et la prime qualité avaient supprimé les inégalités. Un benchmarking avec les autres établissements bancaires faisant apparaître La Poste parmi les meilleurs employeurs !!!

L'ouverture des bureaux les samedis après midi n'est pas faite non plus pour rassurer les conseillers quant à la conciliation entre leur profession et leur vie privée. Et là dessus, le DG persiste et signe, objectifs obligent, il y aura ouverture le samedi après midi et des tests jusqu'à vingt heures dans les grandes villes !

Lorsque nous évoquons le commissionnement et les conditions de travail, le DG indique en regardant ses adjoints, qu'il n'a rien contre l'idée de mettre en place un groupe de travail interne à la direction sur le « ressenti métier » des forces de vente. Dans cette optique, ce groupe fournira un questionnaire/enquête qui sera envoyé cet automne.

Pour SUD, il serait temps en effet que nos responsables daignent se pencher sur la profession pour que les conditions de travail évoluent enfin de façon positive. Mais notre scepticisme reste entier quand on connaît les grandes manœuvres dont sont capables ces Messieurs. Le ressenti des forces de vente, ils le connaissent mais peuvent-ils avouer que La Banque Postales les tient en laisse !



### GESTIONNAIRE DE CLIENTELE SF : L'ARNAQUE !

La direction a joué et semble avoir réussi son coup ! Avec la création du métier de gestionnaire de clientèle SF, La Poste met le paquet sur le commissionnement. Comme il y a encore très peu de II.3 sur la ligne guichet, les assistant(e)s commerciaux dont la fonction est supprimée sont reclassés selon les postes disponibles sur cette nouvelle fonction. Quoi de plus naturel en somme que de rester dans une fonction commerciale, avec un grade en plus et un commissionnement plus alléchant, d'autant que les salaires ne sont pas mirobolants... Mais la différence entre le II.2 et le II.3 n'est pas si flagrante.

Alors nos dirigeants passent le commissionnement à l'acte. Chaque acte de vente, notamment sur l'équipement est commissionné et bien commissionné. De nombreux Gescli parviennent à gagner autant qu'un conseiller financier mais en contre partie, ils abattent un travail non négligeable dont un SAV que personne ne veut prendre en charge. Une fois que la direction a comblé tous ces postes, elle passe à la seconde phase : rééquilibrage du commissionnement ! Elle met ça sur le dos

des COFI qui selon elle, perdraient beaucoup et notamment sur l'équipement. Dans le même temps elle avait mis en place la prime qualité (800 euros) et la prime « métier » intégrée aux salaires mensuellement, soit 1400 euros brut/an. Bilan en 2008 les Gescli SF voient leur commissionnement divisé par deux pour le même résultat ! Et encore, il faut s'engager sur des étoiles comme les conseillers !

2009, la direction modifie encore le commissionnement ! Pour percevoir la même chose qu'en 2008, le Gescli SF doit s'engager sur le double d'étoiles !!!

C'est pratiquement impossible à moins de berner les clients, de rejeter le SAV et se débarrasser des cas encombrants. Pendant ce temps La Poste réussit son double objectif : réduire ses coûts et virer les « clients parasites » (mot employé par des cadres sup.).

**Aujourd'hui, même les DET sont désabusés devant le problème. Des COFI ont perçu jusqu'à 80% de moins pour le premier trimestre 2009. Des DET utilisent l'enveloppe commissionnement guichet pour verser 300 à 600 euros à des COCLI, COFI et Gescli.**

**Les agents ne doivent pas être au centre d'une concurrence infantilissante et La Poste doit entendre le malaise qui monte !**

## Note explicative sur les heures supplémentaires !

Le but de nos dirigeants suivant les concepts des nouveaux gourous de l'entreprise est, à l'instar de la Grande-Bretagne, de supprimer toutes les contraintes légales par l'individualisation des relations, favoriser le contrat direct entre employeur et employé. Mais pour signer un contrat équitable il faut qu'il y ait égalité entre les personnes et ce n'est pas le cas. L'employeur décide d'employer, décide de la quantité de travail, des conditions dans lesquelles il doit être réalisé, des horaires, du salaire...

L'employé, lui, accepte ou refuse et ne serait désormais plus protégé par des textes (code) ou des règles (accords collectifs, conventions collectives)...

**Sur la question du temps de travail, voici une petite anecdote :**

Passant un soir à 19h30 devant un établissement financier, un inspecteur du travail remarque que la lumière est allumée. Il sonne donc pour qu'on lui ouvre la porte, sans résultat. Il glisse une photocopie de sa carte professionnelle sur laquelle il a surligné les risques encourus en cas de refus... La porte s'ouvre et il peut constater que le personnel est encore au boulot et entame sa onzième heure de la journée.

Dès le lendemain, il rencontre le chef de l'établissement qui lui dit que :

« - Le personnel est libre, personne n'est retenu sur son lieu de travail, ils sont vo-

lontaires !

Il ne peut y avoir de volontariat quand il y a des rapports de subordination de l'employé à l'employeur.

- *Je suis couvert car j'ai sorti une circulaire sur ce sujet !*

Peut-être, mais il est de la responsabilité de l'employeur de la faire respecter comme il fait respecter les horaires de travail, les consignes de sécurité ...

- *Nous ne payons pas les heures supplémentaires car nous ne les avons pas demandées ! »*

Erreur, ce sont les heures faites qu'il faut payer, demandées officiellement ou non. Dans ce cas, aux termes de la loi, le patron n'est pas un contrevenant mais un délinquant !

Cet exemple est du vécu et ce discours patronal est bien connu. Il doit être combattu car il s'appuie sur de la désinformation...

**Vous devez déclarer systématiquement les heures de travail que vous faites, pour qu'elles vous soient payées mais aussi pour vous couvrir en cas d'accident de trajet tardif. N'écoutez pas les conseils de ceux qui tendraient à vous culpabiliser, attribuant ces heures à, votre lenteur, de l'incompétence. La victime responsabilisée...**

**Le patron doit vous donner les moyens d'effectuer correctement votre travail et de doser celui-ci au temps de travail**

### Quelques conseils

*Si vous vous heurtez à un refus, n'hésitez pas à consulter les représentants Sud PTT.*

*Mais le meilleur moyen de faire pression est de convaincre vos collègues de faire cette déclaration avec vous.*

*Un conseil, tenez chaque jour sur un agenda, l'état de vos heures de travail. Vos heures réelles où vous êtes à la disposition de votre employeur : prise de service, fin de service, déduction faite de la pause repas si toutefois vous n'en profitez pas pour rester à votre poste de travail pour poursuivre vos activités professionnelles le sandwich à la main.*

*Ce calepin sera un début de preuve et les inspecteurs du travail comme les élus prud'hommes savent lire de tels documents.*

## IL EST TEMPS QUE LA DIRECTION DE L'ENSEIGNE ET LA BANQUE POSTALE ENTENDENT LE MALAISE DES FORCES DE VENTE !

*Sud*

### REVENDIQUE

- LES HEURES SUPPLÉMENTAIRES PRISES EN COMPTE DANS LA CHARGE DE TRAVAIL DES GESCLI SF, COFI, COCLI, CSP, CSI
  - DES OBJECTIFS RÉALISTES ET VÉRITABLEMENT NÉGOCIABLES ...
  - PAS DE TRAVAIL LE SAMEDI APRÈS MIDI ET LE CHOIX DES RTT ...
  - L'ARRÊT DU FLICAGE PERMANENT
- ... MAIS AVANT TOUT SUD PTT EXIGE RAPIDEMENT :

**L'OUVERTURE DE NEGOCIATIONS SUR LE COMMISSIONNEMENT**  
*Pour une meilleure transparence et une répartition équitable*