

**Centres financiers, CNMR, LBPCS**

## **Des métiers de la relation client... de plus en plus pénibles**

**Si le développement commercial est devenu central pour LBP, les moyens pour le personnel ne sont pas à la hauteur et les pressions s'accentuent dans les services ■ L'évolution et l'opacité du commissionnement avaient provoqué la colère des agents avant l'été ■ Trois mois plus tard, rien n'a évolué hormis pour les vendeurs-ses, qui pourraient obtenir une augmentation de la prime bancaire ■ Mais les questions de conditions de travail ou de reconnaissance sont renvoyées aux calendes grecques**

Le plan stratégique 2020 est sans ambiguïté, l'avenir de La Poste passera par le développement commercial : toujours plus de clients, et toujours plus équipés ! Par contre, il n'est pas prévu d'embaucher, ni de faire évoluer significativement la rémunération. En revanche tout est mis en place pour améliorer la productivité : gestion nationale des flux, dématérialisation des documents, « esprit de service », extension des plages horaires d'accessibilité téléphonique, ... Toute une série de réorganisations qui pèsent de plus en plus sur les conditions de travail des agents. Contrairement aux discours de nos RH, la compensation des efforts du personnel se traduit par des miettes et la formation n'est pas à la hauteur.

Dans ce contexte, le personnel en charge de la relation avec les clients est en première ligne. Ecoutes, pressions commerciales, pression sur les congés, sur les horaires ... la variable d'ajustement pour nos patrons, c'est bien le personnel. Quant au commisionnement, il reste

un terrible outil aux mains des managers. Si nous n'y prenons pas garde, la tendance à mettre en concurrence les agents, les services et les centres entre eux, va s'accentuer avec des conséquences irrémédiables sur les risques psychos-sociaux !

L'augmentation de la part fixe de la RVB prévue dans le projet d'accord des métiers bancaires est un pas pour les vendeur-ses, mais les apporteur-ses restent écartées du projet. Par contre, l'accord renvoie à des chantiers ultérieurs, les discussions tant attendues sur les conditions de travail, les parcours professionnels, le management commercial. Cela revient à montrer que les préoccupations essentielles des personnels passent au second plan face à la stratégie !

Il est plus que temps de faire entendre les revendications du personnel !

**Ça suffit d'engraisser les banquiers, et de nous serrer la ceinture :  
le personnel revendique de l'emploi, de la reconnaissance  
et des augmentations de salaires. Pour cela, construisons le rapport de force :**

**SUD PTT invite le personnel à boycotter la semaine  
de challenge du 8 au 12 septembre** (voir au dos)

**Un préavis de grève sera déposé le 18 septembre à l'appel  
des fédérations CGT, FO et SUD PTT  
Toutes et tous en grève le 18 septembre**



**Services Financiers de La Poste :**  
Communiqué des fédérations syndicales  
CGT FAPT, SUD PTT, FO COM

Paris, le 28 août 2014,  
Métiers bancaires... de plus en plus pénibles !

Au printemps, les effets du nouveau système de Rémunération Variable Bancaire ont provoqué l'incompréhension et parfois la colère des agents des services développements. Aujourd'hui, la pression s'accentue auprès de tous les personnels en situation de relation commerciale, que cela se traduise par des objectifs individuels ou collectifs, des écoutes, des briefs... Les agents dénoncent un manque de transparence sur les critères qui servent de base au calcul du commissionnements, des pressions managériales et des conditions de travail souvent très difficiles.

Lors des discussions dans le cadre de l'accord social sur les métiers de conseil bancaire à la Poste, tout le monde s'est accordé sur la nécessité de restructurer la rémunération variable bancaire au profit de la prime bancaire. Un pas pourrait être fait concernant les chargés de développement, mais il en faudrait beaucoup d'autres pour satisfaire aux revendications du personnel qui sont sur le périmètre « RVB » (SC et SDEV des CRSF, LBPCS, CNMR) :

Le personnel demande :

- Une remise à plat du système de commissionnement, et notamment sur la part collective et valeur du point : plus d'équité et des garanties de niveau. Nous dénonçons les effets des objectifs, et la mise en concurrence des agents, des équipes, des services et des centres entre eux (benchmark).
- Des recrutements dans les services pour de meilleures conditions de travail
- Une extension de la prime bancaire à tous les agents en relation avec la clientèle
- Le versement de la prime parachute une année supplémentaire, et la transparence sur les critères de cette prime compensatoire.

**Les organisations syndicales CGT FAPT, FO COM et SUD PTT appellent l'ensemble des agents de SC, du SDEV, de LBPCS, des CNMR et CNMRT à une semaine d'action du 8 au 12 septembre (ralentissement de l'activité commerciale) et déposeront un préavis de grève le 18 septembre sur la base des revendications ci-dessus.**