

CONTRE JOURNAL FINANCIER CLAQUE 40

“Solidaires, Unitaires, Démocratiques”

Un accord sans aucune saveur

■ Cinq bilatérales, une plénière provoquée par les organisations syndicales et une CDSP conclusive auront permis aux directions de l'Enseigne et des services financiers de produire un accord social sur les métiers de conseil bancaire suffisant pour amadouer quelques syndicalistes ■ Si cet accord contient de bonnes choses, elles sont malheureusement noyées dans un texte qui fait la part belle aux promesses de futurs chantiers de discussions ou de rappels de notes de service et de BRH, présentés comme des avancées... ■ L'accord a été signé le 5 septembre par la CGC, la CFTC, FO et la CFDT puis par la CGT le 15 ■ La Fédération Sud-PTT n'a pas signé cet accord qui ne répond pas aux revendications des forces de vente issues de la grève du 5 octobre 2010

ACCORD SOCIAL (principaux extraits)

“métiers conseil bancaire”

Préambule

Le développement de La Banque Postale passe par une meilleure priorisation des actions commerciales et par un accompagnement renforcé des managers ; il nécessite surtout d'offrir aux conseillers bancaires un environnement de travail à même de favoriser leur épanouissement personnel dans l'exercice de leur métier au quotidien et de véritables perspectives d'évolution professionnelle notamment par la mise en place de parcours professionnels identifiés et lisibles entre les différents métiers de l'Enseigne, de la Banque et des Services Financiers.

L'alimentation des métiers de conseil bancaire par la voie interne sera renforcée pendant la durée de l'accord. Ainsi la part de l'alimentation par voie interne sera portée à la fin de l'accord à :

COMMENTAIRES DE **Sud** PTT

→ ACCÈS AUX METIERS DE CONSEIL BANCAIRE

Il s'agit d'un affichage : pour l'exemple, le recrutement externe sur les COCLI représente 13% sur l'année passée. De même, le recrutement externe pour les CSP représente 9%. Aujourd'hui, le recrutement de COFI se fait en externe à hauteur de 63%. Pas de quoi se glorifier d'un accord qui entérine quasiment l'existant...

GESCLI SF & COFI III.2

Seule réponse des DRH pour les COFI : “nous allons créer une fiche de poste COFI III-2 avec les OS signataires de l'accord”. Pour **Sud** cela paraît un peu réducteur et pourquoi pas une promotion à la tête du client ? !

Sur les GESCLI SF : les directions s'aperçoivent que leur moyenne d'âge est supérieure à celle des COFI. Cela ne serait pas, pour celles-ci, en adéquation avec un vrai parcours professionnel ! Mais la réalité est toute autre car de nombreux GESCLI SF ne veulent surtout pas devenir COFI. Et pour cause, au vu des pressions et des contraintes, on peut comprendre ! Nous avons également demandé que les séjours minimums sur le poste de 2 ans pour chaque fonction et non de 3 ans pour les COFI / CoCLI

- 100% pour l'accès au métier de GESCLI SF
- 50% pour l'accès au métier de COFI
- 75% pour l'accès au métier de COCLI
- 80% pour l'accès au métier de CSI/ CSP

Il est également indiqué que des opportunités de promotion pour conseillers bancaires sont inscrites dans l'accord à savoir :

- **20%** des GESCLI SF pourront devenir COFI III.1

- **20%** des COFI pourront exercer leur fonction sur le niveau III.2

- augmentation du nombre de CSP

L'évolution sur les autres métiers avec un accès à l'expertise (moniteur, MVB, formateur, développement, soutien, contrôleur bancaire RDCS (I ou P), COB, ...) ou à un poste de management opération peut se faire par promotion ou par mobilité fonctionnelle. La poste s'engage à ce que la proportion des postes de DET et DET adjoints soient offerts aux personnels issus des métiers bancaires à hauteur des deux tiers.

L'accompagnement des mobilités est un dispositif financier adapté comme tout agent de La Poste dans la mesure où les durées minimales préconisées sont respectées. Un dispositif spécifique est créé pour garantir durant une période transitoire un niveau de rémunération globale équivalent. Cette indemnité différentielle (si une RVB future inférieure) ou dégressive (pas de RVB). **L'indemnité dégressive** est limitée dans le temps à 24 mois. Elle doit permettre d'atteindre 100% de la RVB (reprise de la moyenne des 2 années précédentes du conseiller) moyenne sur les 12 premiers mois et 50% sur les 12 derniers mois de la période considérée.

Le développement des compétences à travers un parcours de développement professionnel qualifiant avec 2 parcours possibles, un parcours pour accéder aux métiers de conseil bancaire et un parcours pour évoluer au sein des métiers de conseil bancaire. Différents dispositifs sont inscrits : une formation qualifiante avec une RAP, une création

Il s'agit d'une avancée significative dans le parcours professionnel des personnels issus des métiers de la ligne bancaire. Nous sommes satisfaits de la prise en compte d'une disposition particulière s'agissant de proposer une évolution professionnelle pour tout conseiller bancaire sur la même fonction depuis plus de 5 ans avec une dernière évaluation professionnelle de niveau B (à la place du niveau E lors des derniers échanges avec les directions).

➔ ACCOMPAGNEMENT DES MOBILITÉS



Des dispositifs financiers similaires, accompagnant les mobilités fonctionnelles ou géographiques existent déjà dans différentes notes de service, **donc rien de nouveau**. Certaines DTELP accordaient déjà les primes de mobilité en cas d'allongement de trajet domicile-travail.

Sortie des métiers bancaires : Concernant l'indemnité différentielle dégressive, elle doit permettre à tout conseiller bancaire qui quitte le métier de sentir un peu moins la perte de salaire due à la RVB et la prime métier qu'il perd. Le dispositif est prévu pour 2 ans. Cette mesure présentée comme une avancée est à relativiser même si c'est mieux que rien... Elle doit permettre aux agents d'apprendre à vivre avec moins de salaire par mois, petit à petit sur 2 ans. « *Dites moi combien vous allez perdre, je vais vous aider à vous en passer !* »

➔ PROMOTION - EVOLUTION - CARRIERES



Promotion Les RAP permettent aux managers (N+1) de disposer de l'évolution professionnelle d'un agent. Si les efforts de formations inscrits dans l'accord sont importants nous souhaiterions une neutralité absolue sur les évolutions de carrière et les dispositifs de promotion. En revanche, les formations complémentaires ne sont pas satisfaisantes. Le e-learning ou les formations pris en charge par les moniteurs se développent. L'exemple de la mise en place de SDCI illustre l'amateurisme des directions. La formation de 2 jours liée à SDCI n'a pas répondu aux attentes des CoBa. (SDCI : Schéma Directeur Crédit Immobilier)

Evolution professionnelle, COCLI, CSP, CSI, MVB, GP, DCB côté métiers bancaires ou côté Enseigne MVE, ADET, DET1, DET2, DAC. Mais ces postes disparaissent peu à peu au fur et à mesure de la fermeture des bureaux ou des transferts de bureaux centres? Malgré les affirmations de la DGELP de rester autour de 3000 Terrain, le 31 juillet 2011, il restait 2 686 Terrain, ≈ - 200 en un an !

➔ MANAGEMENT



C'est le point noir du présent accord. Nous avons réitéré notre demande sur l'accompagnement des COFI. Nous souhaitons limiter ces accompagnements **à 1 seule personne** et non 2 comme précisé dans l'accord. Nous demandons un acte fort de la part des directions de

d'une période de professionnalisation, une formation à la prise de fonction, création d'une formation diplômante Bac + 3.

Le management commercial aborde le pilotage ainsi que les rôles des différents acteurs hiérarchiques et fonctionnels de la ligne commerciale bancaire. Un engagement est pris sur le principe de limiter le nombre de personnes présentes pendant un accompagnement en rendez-vous client. Le nombre d'accompagnateur est fixé à deux.

La Poste s'engage sur la rémunération à travers les salaires d'embauche en offrant des salaires minimum d'embauche aux conseillers bancaires issus du recrutement externe supérieurs de 2,5% aux salaires garantis.

Les primes de fonction bancaire servies aux COFI, COCLI, CSP et CSI ont été créées en 2007. Par ce présent accord La Poste s'engage à revaloriser l'ensemble de ces primes de 7% et de les porter à :

- 1500 € au lieu de 1400 € => **CoFI**,
- 2570 € au lieu de 2400 € => **CoCLI**,
- 3640 € au lieu de 3400 € => **CSP/CSI**, avec principe de révision à 2 ans.

Dans sa mise en œuvre, il y aura rétroactivité à la date du 1er janvier 2011 et sera versé en une seule fois, ensuite cette augmentation sera mensualisée.

La rémunération variable bancaire

RVB est pour le conseiller bancaire la traduction financière de sa performance commerciale dûment constatée et donc de sa contribution au PNB. Les mécanismes de RVB mis en place à partir de 2011 sont stabilisés pendant la durée de l'accord. Cette stabilisation peut notamment concerner la part de RVB calculée à partir des résultats individuels. Par voie de conséquence, toute adaptation est préalablement portée à la connaissance de la commission de suivi.

Sur les conditions d'exercice des fonctions du conseil bancaire, les directions s'engagent sur le temps partiel en s'appuyant sur 2 accords signés sur l'égalité professionnelle à

l'Enseigne et de LBP sur le management commercial. Ces directions reconnaissent, elles-mêmes, des difficultés rencontrées localement par certains COFI avec des DET et DV zélés. Il nous semble que c'est un INCONTOURNABLE. La santé mentale et physique des agents devrait pourtant être les éléments les plus importants de l'accord. Les directions se contentent d'inscrire "une éthique managériale qui suppose un management fondé sur le respect des personnes". Nous assisterons donc qu'à la continuité de ce qui existe aujourd'hui.

➔ SALAIRES - PRIMES - RVB

Salaires : rien de significatif sur la rémunération

RVB & Primes fonctions bancaires : notre principale revendication des 1000 euros de commissionnement exceptionnel sur la RVB au titre de l'année 2010 est restée lettre morte. Nous ne pouvons que constater que les directions n'ont pas pris en compte le mouvement d'octobre 2010 des conseillers malgré les résultats de LBP (résultat d'exploitation de 759 millions d'euros, +15%). L'augmentation des primes métiers intégrées aux salaires est de 7%. C'est de l'ordre de 6,80€ par mois, une honte !

LBP : Nous venons d'apprendre que La Banque Postale vient de provisionner 158 millions d'euros sur des titres en relation avec la dette grecque. Evidemment, le PNB de LBP va s'effondrer. Malgré l'assurance de maintenir la RVB (2011) pendant l'accord **soit 2 ans**, nous restons très critiques sur la nature de cette RVB. Pour **Sud**, ce système n'est pas la traduction de la performance commerciale du conseiller. Le manager a entre ses mains 50% de la RVB. Le chantage, l'intimidation, l'attribution arbitraire sur le versement de la part managériale doivent disparaître.

➔ CONDITIONS DE TRAVAIL

Vie privée / Vie professionnelle - Le temps partiel : nous demandons le maintien de la prime bancaire à **100%** car la responsabilité du portefeuille repose intégralement sur les épaules du conseiller qu'il soit à 80 ou 100%. Les directions ont refusé. Elles se contentent de deux lignes : le rappel des principes du temps partiel et la mise en place d'une mesure particulière : **mais laquelle ?** Il faut rappeler que le taux de féminisation est de 63% dans ces métiers. Le taux de temps partiel est de 21% chez les guichetier-es et de 5% seulement pour les CoBa. Pour **Sud**, le temps partiel est un droit, il doit répondre à l'équilibre vie professionnelle/vie privée. Nous souhaitons que l'accord aille plus loin, notamment sur les régimes de travail. **Sud** a remis en cause les régimes de travail des conseillers bancaires sur les 2 DTELP de Paris car ceux proposés par la direction ne permettaient pas de respecter cet équilibre. (*jugement du 12 mai 2011*)

Les congés maternité, nous demandons une prise en compte de l'absence dans le calcul de la RVB notamment liée aux seuils de déclenchement. Nous avons obtenu une écoute

l'Enseigne (mai 2008) et dans les Services Financiers (novembre 2008). L'accord rappelle les *principes généraux* qui régissent le temps partiel - mettre en place une mesure destinée à favoriser la bonne mise en oeuvre de ces *principes*.

Les parties signataires conviennent de la mise en place d'un Observatoire composé de représentants des parties signataires sur les tâches administratives et sur les systèmes d'information.

Prise en charge des frais de déplacement
Les personnels bénéficieront des mesures en vigueur à l'Enseigne, issues de l'Accord sur le métier de guichetier en bureau de poste du 4 novembre 2010.

Les incivilités

Les agents concernés par le présent accord bénéficieront des mêmes mesures d'accompagnement que tous les autres agents des bureaux de poste, notamment dans les formations.

Le principe de la mise en place de conseillers financiers remplaçants
pour assurer des remplacements en cas d'absence longue. Le DTELP, en lien avec les représentants des organisations signataires, définiront localement les modalités de mise en place à partir de préconisations nationales.

Prime unique de 1000 € aux GESCLI SF ayant réussi leur promo COFI.
Annoncée en fin de CDSP et intégrée à la dernière version du texte : La Poste.
*Aucun syndicat signataire n'avait revendiqué cette mesure exceptionnelle !
Pour les GESCLI SF : rien de prévu malgré les revendications répétées.*

attentive mais nous ne le retrouvons pas dans l'accord d'une manière explicite.

Condition d'exercice de la fonction : Pour **Sud**, l'exemple du projet SDCI (*schéma directeur du crédit immobilier*) explique bien la notion de posture qu'adoptent les directions et la dure réalité du terrain qui génèrent des dégradations sur les conditions de travail des conseillers. Le projet SDCI devait être intégré dans un système d'exploitation informatique appelé **LOGIC**. Son déploiement après tests était prévu sur le second semestre 2010. **LOGIC** devait permettre de suivre le client dans son parcours crédit immobilier, du premier rendez-vous avec le CoFi, de la concrétisation du prêt avec le Csi jusqu'à la signature chez le notaire (CF). Toutes ces informations devaient être dans **LOGIC** et accessibles aux différents acteurs. Abandon des outils actuels : *Simulplus, Niaa, Idem...* Mais malgré l'absence de l'outil, les directions ont maintenu le déploiement de SDCI. Pas besoin d'un Observatoire pour le comprendre !

Tâches administratives : L'exemple **LOGIC** démontre que l'allègement de ces tâches par l'informatisation est un objectif non atteint et de loin. Quant à la revendication de placer une assistance commerciale par Terrain, voire deux, de toute façon, les directions ont totalement exclu cette possibilité et même refusé d'aborder le sujet. C'était pourtant une revendication intersyndicale «incontournable». Même pour des signataires incontournables...

Indemnités de déplacement : Depuis quand, les CoBa ne sont pas remboursés de leur déplacement ? Il n'existe qu'un seul cas de non-paiement des déplacements ou de la prime de mobilité : la promotion. A moins que les directions entendent rembourser sans sourciller les déplacements aux grand-messes ou autres réunions managériales de "formatage" ?

Incivilités : Les directions reconnaissent que les conseillers bancaires et gestionnaires bancaires sont victimes d'incivilités. Nous nous assurerons que tous les agents reçoivent cette formation.

CoBa remplaçant: Enfin !!! ... mais trop peu de précision dans sa mise oeuvre. Le renvoi sur les DTELP est peu sérieux lorsque l'on connaît les niveaux de reprise d'emplois sur ces mêmes directions. Nous demandons un niveau moyen de remplacement.

Au bilan, cet accord a un fort relent électoraliste avec le risque bien connu que les promesses s'envolent comme toutes celles qui sont faites dans ce type de contexte. Ce n'est donc pas un hasard que celui-ci reprenne moult BRH existants. Un constat : ces derniers n'étaient donc pas appliqués. Pourquoi le seraient ils demain ? En réalité, cet accord ne répond pas aux revendications du mouvement enclenché le 5 octobre 2010. Rien sur la RVB 2010, ni sur les tâches administratives et refus ferme de discuter sur l'assistance commerciale.

Il devenait urgent pour les directions de l'Enseigne et des Services Financiers d'éteindre le feu qui couvait chez les forces de ventes, il est regrettable d'avoir trouvé des organisations syndicales prêtes à servir de faire valoir et de caution. Loin d'être une simple divergence de stratégie d'action et de pratique syndicale, à SUD, nous considérons que rien ne permet aujourd'hui de donner un blanc-seing à nos directeurs. C'est le sens du refus de signer cet accord. Il fallait au contraire donner un signal fort pour redonner confiance aux agents des forces de vente.