



COM

60 rue Vergniaud
75640 Paris CEDEX 13
www.fo-com.com
postes@fo-com.com

FORCES DE VENTE

La promenade, ça suffit ! **FO exige des actes !**

La Poste mérite un
REFERENDUM !

Une nouvelle fois, Force Ouvrière a rencontré l'Enseigne sur les problèmes de commissionnement et de management des vendeurs.

De bilatérales en bilatérales, de belles paroles en belles paroles, nos interlocuteurs gagnent du temps et organisent le défilé des syndicats mais les réponses... ça reste encore pour demain.

Pour FO, la mesure qualité du dialogue social ne saurait se résumer à un nombre, même élevé, de rencontres.

Fort de vos commentaires et réponses à ses questionnaires, la délégation FO a pu argumenter au mieux, voici le résumé des échanges qui ont eu lieu le 9 juillet 2009.

Une mise en perspective de l'action entreprise

Devant notre impatience, l'Enseigne a tenu à valoriser les précédents débats. La prise de conscience du mal être des vendeurs serait donc aujourd'hui réelle au sein de l'état-major, d'où l'étude sur le niveau de commissionnement 2009 par rapport à 2008 et la prochaine enquête auprès des conseillers bancaires.

Globalement, on pourrait en conclure que DTELP et DV seraient davantage dans le déni des difficultés actuelles. Sans doute les yeux un peu trop fixés sur les tableaux de bord, et les oreilles plus attentives à l'énoncé des résultats commerciaux qu'aux problèmes de conditions de travail. Mais DTELP et DV sont « managés » par qui ?

En réalité tout cela, c'est la conséquence d'une stratégie managériale nationale des plus libérales, plus rien n'est cadré, plus rien n'est borné et donc, tout est possible, souvent le pire et plus rarement le meilleur.

Cette absence de règle bénéficie aux moins scrupuleux et pénalise les autres, c'est la culture du résultat immédiat, de l'intérêt individuel sur l'intérêt collectif.

La rémunération variable bancaire

◆ LBP et la crise économique, résultats 2009/résultats 2008

Lors des précédentes audiences, Force Ouvrière avait obtenu la promesse de la présentation d'une analyse comparée concernant le commissionnement du 1^{er} trimestre 2009 par rapport à la même période 2008. La Poste a tenu cet engagement.

En 2008, le statut public de La Poste a permis à La Banque Postale d'être l'établissement bancaire refuge dans la tourmente financière et boursière, ainsi 2008 a été l'année de tous les records en matière de collecte.

En 2009, la situation n'est plus la même, la banalisation du Livret A, la baisse des taux d'épargne (révisibles tous les trimestres), les clôtures « sauvages » des LEP/LJ aboutissent à un résultat global négatif malgré les bonnes performances en matière de crédits, d'épargne logement, d'assurance, d'emprunt EDF...

◆ Quel impact sur le commissionnement ?

Force Ouvrière a procédé à un comparatif sur les 1^{ers} trimestres 2007/2008/2009, nos calculs se basent sur la foi des questionnaires renseignés par nos Collègues du terrain et concernent l'ensemble des acteurs de la chaîne commerciale bancaire avec une proportion très majoritaire de conseillers financiers :

2007 = 1 490 euros	2008 = 1 449 euros	2009 = 752 euros (près de 50 % de baisse)
---------------------------	---------------------------	--

Dans la présentation des résultats bancaires du 1^{er} trimestre 2009, il ne suffit pas que La Poste admette limiter la « casse » grâce au professionnalisme de ses vendeurs et à leur travail de conseil redoublé (LBP améliore ses parts de marché sur plusieurs créneaux).

Ainsi, dans ce contexte difficile, ce n'est qu'un juste retour des choses que de revendiquer des mesures correctrices. La reconnaissance du travail fourni ne peut s'accompagner d'une baisse du commissionnement, **Force Ouvrière ne l'acceptera pas.**

Un mauvais coup du sort sous forme de bug informatique est venu contrarier le versement du commissionnement du 1^{er} trimestre 2009 pour les COFIS salariés. La Poste nous assure avoir réagi immédiatement sous forme d'avance et ce, dès le 30 juin 2009 avec régularisation sur le salaire de juillet.

Autres problèmes sur lesquels La Poste nous assure veiller aux régularisations nécessaires :

- Les clôtures d'office non justifiées des LEP.
- La non prise en compte de la montée en gamme des offres groupées.

À notre question sur un plafonnement prévu pour le commissionnement du second trimestre, nos interlocuteurs nous ont assuré ignorer cette éventualité (attention aux originalités territoriales !).

Enfin, les disparités entre vendeurs sont très importantes, l'étude faite par FO comme par La Poste est globale, les situations individuelles doivent en premier lieu faire l'objet d'une intervention au niveau local.

L'étude Poste donne les résultats suivants :

- **Pour les « cofis »** ; le commissionnement versé est en lien avec les prévisions postales et se traduit par une baisse liée aux retards sur les offres groupées (15 %), la prévoyance (23 %) et la retraite (52 %).
- **Pour les coclis** ; les résultats en collecte « Moyen Long Terme » sont supérieurs aux prévisions, d'où des sommes versées sensiblement comparables.

FO : vos revendications,

Pour les CSP, les résultats sont supérieurs aux attendus, d'où une bonification des sommes versées.

■ **Pour les Gesclis** ; il n'y a pas de détérioration du commissionnement.

■ **L'enveloppe bureau** (guichetiers/Gesclis/encadrants) mise à disposition des DET est supérieure au prévisionnel.

Pour l'instant, La Poste ne veut pas tirer de conclusions sur l'année 2009 à partir des résultats d'un seul trimestre, elle ajoute que compte tenu des circonstances particulières pour 2008 (éclatement de la crise financière) et 2009 (banalisation et baisse du taux du Livret A) toute comparaison s'avère difficile.

◆ **Les autres éléments de rémunération (hors traitement et salaire)**

▶ **La prime qualité**

Pour Force Ouvrière, il ne suffit pas que nos interlocuteurs fassent le constat des dérives locales, ils doivent y remettre bon ordre en s'assurant du respect des règles d'attribution et au besoin en ordonnant les versements complémentaires nécessaires.

Le discours doit s'accompagner des remises en ordre qu'il implique.

Le respect des règles doit être la règle, halte aux grilles locales d'attribution de la prime qualité.

▶ **La prime bancaire**

Sa réévaluation est nécessaire compte tenu notamment de l'expertise supplémentaire dont devrait faire preuve les conseillers bancaires avec la mise en place des prêts à la consommation et de l'IARD (même si l'on craint que les ventes ne se fassent par des téléconseillers!).

Force Ouvrière revendique son extension aux Gesclis.

Les conditions d'exercice des fonctions bancaires

« Comment assurer le développement de la ligne bancaire avec des troupes qui ont des états d'âme ? »

▶ **La qualité du management :**

Comme déjà dit en introduction, elle est le reflet d'une politique globale de « laisser faire » ou chacun à son niveau, est à la merci de sa hiérarchie directe d'où un malaise global mais plus particulièrement perceptible dans les forces de vente.

Notre insistance devrait permettre de passer d'un management d'injonction à un management situationnel. L'exemple le plus symbolique concerne l'application sans pertinence d'un brief/débrief quotidien. « Le brief n'a pas à être effectué de manière systématique, il doit être adapté ».

▶ **L'absence de négociation des objectifs :**

Pour Force Ouvrière, les attendus ne tiennent compte que de la fonction et non de l'expérience. La négociation n'est possible qu'à la hausse !

▶ **L'organisation du temps de travail :**

Force Ouvrière dénonce les affirmations gratuites, les coups de bluff consistant à faire croire à nos Collègues vendeurs qu'ils n'auraient pas d'horaires. La loi du 20 août ne saurait servir de prétexte.

Il n'existe pas de convention de forfait annuel.

Force Ouvrière revendique le travail en 5 jours

Le temps partiel, même de droit est jugé comme incompatible avec l'exercice de la fonction. La simple demande s'accompagne trop souvent d'intimidation à travers la menace d'un déplacement, le maintien d'objectifs 100 %, une entrave à la promotion, une dégradation de l'appréciation...

► **La multiplication des tâches administratives :**

Le SAV n'est jamais ou rarement intégré dans la charge de travail. Qu'en sera-t-il avec l'arrivée des prêts conso et de l'IARD ? La quantité exigée par les DET et DV percute la qualité voulue par LBP, CNP...

Que faut-il privilégier ? Le conseil ou la vente ?

► **Les conditions matérielles :**

L'absence d'une politique d'indemnisation cohérente des déplacements.

Des portefeuilles au potentiel insuffisant.

Des formations de type E-Learning trop souvent faites en plus du temps de travail.

Une reprise d'activité difficile après de longues absences non remplacées (maternité, CLM...)

► **L'évolution des carrières :**

La promotion ne s'accompagne pas toujours d'un gain en termes de rémunération.

Pourquoi la promotion doit-elle s'accompagner d'une mobilité géographique (ce qui déstabilise la clientèle)

Force Ouvrière revendique un déboucher sur le Cocli en III.3.

L'enquête

Le Directeur Général de l'Enseigne aurait pris la mesure du malaise, nos nombreuses interventions finiraient donc par provoquer une réaction.

De quoi s'agit-il ? D'établir un état des lieux concernant le vécu des conseillers bancaires dans l'exercice de leurs missions, via un questionnaire à l'ensemble des acteurs et ce, dès la rentrée et bien sûr sous anonymat.

Le questionnement portera sur les conditions d'exercice des missions, l'environnement professionnel, la valorisation (rémunération, promotion...)

Nos interlocuteurs nous affirment vouloir trouver des solutions.

En fait, il s'agit d'un copier-coller du travail déjà fait par FO et remis en audience le 17 mars, que de temps de perdu...

Force Ouvrière s'attachera à obtenir satisfaction sur :

- La rémunération globale (commissionnement, prime bancaire, prime qualité).
- Un réel management motivant et non d'asservissement.
- Des conditions matérielles améliorées (déplacements, relations CF/CNP..., horaires, SAV);
- Une évolution de la filière avec création du Cocli III.3.

La mobilisation syndicale des vendeurs est un gage de réussite, rejoignez FO

**Dès la rentrée, il faudra savoir se mobiliser
et parler fort, à bon entendeur...**

B u l l e t i n d ' a d h é s i o n

Prélèvement des cotisations : NOM : ADRESSE :

OUI NON PRÉNOM :

Bulletin à remettre EMPLOYEUR : MAIL :

local ou à retourner à : ÉTABLISSEMENT : DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE

GRADE/NIVEAU : À COMPTER DU :

N° DE SÉCURITÉ SOCIALE : À, LE

TÉL. : SIGNATURE

**FO COMMUNICATION
60 RUE VERGNAUD
75640 PARIS CEDEX 13**

*FO : vos revendications,
notre combat !*