



FÉDÉRATION NATIONALE DES SALARIÉS DU SECTEUR  
DES ACTIVITÉS POSTALES ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS CGT  
263, rue de Paris - Case 545 - 93 515 Montreuil Cedex  
Tél. 01 48 18 54 00 • Fax 01 48 59 25 22 • www.cgt-fapt.fr • fede@cgt-fapt.fr

Montreuil, le 16 février 2017

La Poste – Centres Financiers et Centres Financiers Nationaux

## ERCAD : SERVICES CLIENTS ET SDEV

# PASSEZ VOTRE CHEMIN, IL N'Y A RIEN À VOIR !

### Le principe :

*Les Chargés Clientèle des Services Clients réalisent des ventes simples.*

*Ce projet est vendu comme une réussite totale lors des tests dans les sites pilotes.*

**MAIS  
LA RÉALITÉ DANS LES SERVICES ...**

### ➤ Au SDEV

Au début des tests sur les sites pilotes, une baisse des transferts des Services Clients vers le SDEV a été constatée durant une période de 4 à 6 mois.

**Solution des directions :** augmenter les appels sortants traités par le SDEV afin de palier la baisse du nombre de transferts et d'atteindre les objectifs 2017 !!!

**La CGT constate que les Chargés de Développement vont être les grands perdants de ce projet. Un travail nettement plus difficile dans le sens où les objectifs augmentent sur des produits plus complexes à proposer tels l'Assurance Vie ou l'IARD.**

Cette baisse du nombre de transferts est causée par la diminution des effectifs dans les SC et les appels bien plus lourds à gérer car uniquement en provenance du 36-39.

**Conséquence :** les Chargés de Développement sont réorientés sur les appels sortants qui sont vecteurs de stress et de dégradation des conditions de travail.

### ➤ Au Service Client

Une formation « atelier valeur clients » en double écoute avec les managers de proximité et les ADCC est dispensée aux agents afin de cibler la vente ou le transfert.

Pour les ventes simples, les agents SC vont être formés par les ADCC sur SAM (logiciel de signatures électroniques) qui est le seul outil pour concrétiser une vente.

**Quant aux parcours qualifiants, aucune réponse sur le contenu !**

Les agents dispensés de téléphone ne pourront pas faire de ventes. Ils auront seulement la possibilité de faire des GEC premium qui ne permettent pas de prétendre à la prime de 1000 euros. (Accord AMB 3 pour évolution de l'activité)

## Promotion

Les Directions des sites pilotes rappellent que l'activité des SC repose sur la gestion des 3 flux (Téléphone, Mails et Courriers). Par conséquent, un agent qui ne les traiterait pas tous, ne pourrait prétendre à une évolution de grade !

**Il n'est pas assuré, que les agents volontaires II.2 pour les ventes simples soient promus systématiquement en II.3, alors même que l'encadrement encourage vivement les agents dans cette démarche et perspective !!!**

## Emplois

Aucun recrutement n'est envisagé sur les Services Clients, alors que la réalité quotidienne, sont les restes, les appels plus complexes, l'augmentation des mails et des mails PICASSO (en provenance du réseau), les flux écrits qui ne diminuent pas en proportion des suppressions d'emplois.

**Seule solution proposée :** la multiplication de l'emploi précaire sous forme de CDD alors que dans le même temps, il est rapatrié une partie des flux de Vie Du Compte sur les Services Client.

**Le constat est le même partout lors des CDSP locales : aucune réponse aux revendications du personnel, sur emploi, prime et condition de travail.**

### PETITION NATIONALE

**La CGT invite le personnel des SC et du SDEV à signer massivement la pétition nationale et propose au personnel de débattre d'une nouvelle mobilisation !**

- ▶ Le grade 2.3 pour tous les chargés de clientèle et le 3.1 fonctionnel
- ▶ Remplacements de tous les départs par des emplois en CDI
- ▶ Augmenter la cible des chargés d'appui
- ▶ La prime de fonction de 3000€/an pour les chargés de clientèle qui choisissent d'entrer dans une démarche de vente
- ▶ La prime d'évolution d'activité de 1000 euros pour tous
- ▶ La prime de parcours qualifiant de 1300 euros pour les classes III et 1000 euros pour les classes II
- ▶ Au SDEV, le grade de base III 1 avec une évolution vers le III 2
- ▶ Une évolution de carrière possible dans l'ensemble des métiers de la banque
- ▶ Des objectifs commerciaux à la baisse, les flux entrants étant bien moindre et l'augmentation des appels sortants modifiant grandement l'organisation du travail

## CF Marseille

### Ceux qui gagnent sont ceux qui luttent !

100 % du personnel de l'archivage (15 agents) en grève durant 4 jours sans jamais rien lâcher, ont gagné sur l'ensemble de leurs revendications :

Amélioration des conditions de travail, 7 promotions, force de travail variable pour apurer les restes dus aux réorganisations, respect de la dignité ...

## CF Montpellier

### Le 13 février 100 % de grévistes au service des Majeurs protégés !

Les revendications portent, sur le recrutement de personnel, la refonte de l'organisation du service, prise en compte de la souffrance et de l'épuisement du personnel, l'arrêt des pressions, mise en place de formation, reconnaissance des compétences par la création de fonctions expert en III 1.

### Bulletin de contact et de syndicalisation CGT

Nom ..... Prénom .....

Adresse .....

Code Postal ..... Ville .....

(Facultatif) Téléphones ...-> (perso) .....-> pro .....

Grade/Classification ..... Métier .....

Service/Bureau (nom et adresse) .....