

# ACCORD BUREAUX À PRIORITÉ SOCIÉTALE

Août 2018

## Retour sur quelques annonces :

- Critères BanQue Sociale
- Périmètre
- Primes
- Emplois
- Conditions de travail...

**Sud**

Fédération des activités postales et de télécommunications  
25/27 rue des envergures 75020 Paris  
tel 01 44 62 12 00 - fax 01 44 62 12 34  
mail [sudptt@sudptt.fr](mailto:sudptt@sudptt.fr) [www.sudptt.org](http://www.sudptt.org)

Cologhan

## **Depuis quatre ans le Réseau et son acolyte La Banque Postale empilent les accords. Que se soit pour les Conseiller-ères Bancaires ou pour les guichetier-es, devenus par la même occasion Chargé-es de Clientèle, les accords seraient le palliatif aux mauvaises conditions de travail.**

### **De la communication !**

S'il suffisait de signer des accords pour améliorer les conditions de travail et répondre à des méthodes managériales dégradées ça se saurait... Le dernier en date concernant le quotidien des agents (CoBas et C.C) en contact avec des populations socialement fragilisées est du même tonneau !

Cette brochure revient sur quelques annonces. SUD n'a pas signé l'accord "Bureaux à Priorité Sociétale". Nous avons porté les revendications du personnel tout au long des négociations, certaines ont été entendues, mais très à la marge. Enfin, ce texte n'apportera rien à la présence postale dans ces quartiers populaires où pourtant le besoin de service public est le plus prégnant.

### **Un contexte politico-social qui change...**

Depuis le 1er janvier 2015 et la loi pour la ville et la cohésion urbaine, les Zones Urbaines Sensibles ont laissé place aux Quartiers Prioritaires de la Ville. Ce remplacement a entraîné une réorganisation géographique des quartiers dits "sensibles". Des bureaux en ZUS ne le sont plus et parallèlement d'autres ont intégré des QPV...

Dans cette nouvelle configuration, les dirigeants de La Poste ont lancé une négociation globale sur les bureaux de Poste recevant une "clientèle en situation de vulnérabilité socio-économique, mais aussi des clients à potentiel....".

Ainsi les anciens bureaux ZUS, les nouveaux QPV et ceux qualifiés de BanQue Sociale se sont retrouvés au coeur des négociations.

En tout, ce sont quelques 1 700 bureaux et 12 000 agents qui auraient intégré le périmètre des tractations...

### **...mais une stratégie économique qui demeure !**

*"Les objectifs, notamment commerciaux, seront adaptés au contexte spécifique de ces bureaux".*

Surtout ne pas perdre de vue les fondamentaux : toute personne entrant dans un bureau de Poste est un potentiel commercial avant d'être un citoyen en demande de services en lien avec ses besoins. La mission de service public évoquée dans cet accord n'étant qu'un cache-misère...

### **Une réalité dépréciée...**

Généralement, tout le monde s'accorde à dire que le travail en contact direct avec le public est une exposition à des risques de violence : violence diffuse dans le cas des incivilités, violence insidieuse dans les actes de destruction et de dégradation, violence manifeste dans les agressions verbales ou physiques.

*« Ce n'est pas parce que la violence est dite externe que les entreprises doivent systématiquement se considérer comme dénuées de toute implication dans les causes de ces actes de violence » Sandrine Guyot (ergonome à l'INRS).*

Et là, pour La Poste, tous les agents ne sont pas logés à la même enseigne...

# CHAPITRE 1- Situation actuelle & ARTICLE 1

Les dirigeants dans leur grande mansuétude ont décidé d'un commun accord avec eux même, d'élargir les mesures de l'accord de 1999 aux agents des anciens bureaux ZUS (jusqu'à leur mobilité dans un établissement non QPV), à ceux des nouveaux QPV et puis à ceux travaillant dans les bureaux BQS.

Mais pour éviter que ça leur coûte un bras, nos dirigeants instaurent une "subtilité" ou plutôt une manipulation grossière : l'agent devra travailler plus de 50% dans un bureau du périmètre. Il est fort à parier que POP (outil de dimensionnement) sera là pour éviter que trop de monde atteigne ce niveau de présence.

La liste des opérations "BQS" est plutôt restrictive : *L'activité banque sociale recouvre actuellement les retraits d'espèces sur Livret A réalisés au guichet, les émissions et paiements de Western Union au guichet, ainsi que les éditions de Relevé d'Identité de Compte ou notification d'avoir réalisées au guichet, (article 1).*

En 2017, les mêmes dirigeants avaient profité de la période estivale pour supprimer "les mandats cash urgents". Des services qui entraient pleinement dans ces critères, on peut donc craindre le pire pour ceux restants !

Pour obtenir le "label", il faudra atteindre un taux d'au moins 20% d'opérations Banque Sociale, et une fréquentation de minimum 100 clients/jour.

Pour Sud, c'est là une nouvelle façon d'exclure du périmètre des mesures un grand nombre de bureaux, dont l'amplitude horaire a été sacrifiée au nom de la rentabilité.

Si les ex-mesures ZUS, devenues QPV, sont étendues à un plus grand nombre de bureaux, cela reste insuffisant et trop restrictif. Sud revendique leur application à tous les bureaux ZUS, QPV, BQS, sans autres critères restrictifs.



## Rappel des mesures de l'accord ZUS de 1999

- Bonification de 3 mois après 3 ans de service continu dans une ZUS puis bonification de 2 mois au terme de chaque année supplémentaire pour les fonctionnaires.
- Après 3 ans de service continu dans une ZUS, réduction de 3 mois du délai requis pour passer dans la tranche de rémunération supérieure ; réduction de 2 mois de ce même délai au terme de chaque année supplémentaire pour les salariés-es.
- L'abondement du CET (Compte Epargne Temps) à hauteur de 25 % pour les jours versés et conservés au moins 1 an, pour les agents en exercice dans la même période en bureau ZUS.

# CHAPITRE 1 - ARTICLE 2- Périmètre de l'accord

## Texte de l'accord

Le périmètre de l'accord concerne les agents exerçant au moins 50 % de leur activité dans les bureaux suivants :

- les bureaux de poste situés dans les Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (définition de janvier 2015) ;
- les bureaux situés dans les anciennes Zones Urbaines Sensibles (jusqu'au 31/12/ 2014) ;
- les bureaux ayant une activité de banque sociale supérieure ou égale à 19.5% et au moins 80 clients par jour.

L'ensemble de ces bureaux sera défini sous les termes de bureaux à priorité sociétale.

L'activité « banque sociale » est très variable d'un bureau à l'autre. Afin de pouvoir moduler les différents engagements de cet accord au regard de ces situations, il apparaît nécessaire de distinguer au sein des bureaux à priorité sociétale, en fonction de leur niveau d'activité « banque sociale », une segmentation plus fine avec la création de 3 strates :

- une première strate (strate 1) composée des bureaux ayant une activité « banque sociale » supérieure ou égale à 20% et inférieure à 25%,
- une seconde strate (strate 2) composée des bureaux ayant une activité « banque sociale » supérieure ou égale à 25 % et inférieure à 30%,
- une troisième strate (strate 3) composée des bureaux ayant une activité « banque sociale » de 30% et plus.

La liste des bureaux sera établie en juin 2018 et présentée dans la première commission de suivi et d'interprétation. Elle est fixe pour la durée de l'accord, mais fera l'objet d'une analyse à chaque commission de suivi nationale avec notamment l'évolution des bureaux sur les différentes strates.

## Commentaires SUD

Pour limiter le nombre de bénéficiaires, et donc le coût des mesures, la direction met en place des strates. Ces différents étages de la fusée correspondraient au potentiel du risque composant les bureaux à "priorité sociétale"...

Ainsi, les agents ne seront pas traités de la même manière selon qu'ils soient dans la strate 1, 2 ou 3. Les clients seront victimes de la même ségrégation.

Sachant que la grande majorité des bureaux se situent dans la strate 1, on peut en conclure que de nombreux agents n'auront quasiment aucun bénéfice d'un tel accord. Beaucoup d'entre eux basculeront rapidement sous les 20% et disparaîtront du paysage au fil des commissions de suivi.

Et pour faire bonne mesure, il est rappelé en préambule de l'accord que les technologies ont évolué, comme les comportements clients... A tel point que l'on retrouve dans les objectifs qui pèsent sur les chargés de clientèle et les conseiller-es bancaires : la dématérialisation de la relation client ! Que va-t-il rester comme opérations ?

**Dernière perfidie, au moment de la signature, la liste des bureaux n'était pas connue et elle ne sera transmise qu'à l'issue de la 1<sup>ère</sup> commission de suivi.**

**Pour SUD, il était impensable de parapher un tel document engageant le quotidien de milliers d'agents.**

**Ce procédé relève d'un chantage, d'un manque total de loyauté et de respect vis-à-vis des premier-es concerné-es...**

# CHAPITRE 2 - La Reconnaissance

## Texte de l'accord

### Recrutement

Pour le comblement des postes de Chargés de Clientèle dans les bureaux des strates 2 et 3[...]une indemnité de 3000 euros[...]1000 euros par an sur les trois premières années[...]Le premier versement interviendra dans le trimestre qui suit la nomination, puis à mi année les deux années suivantes sous réserve d'être toujours affecté dans un bureau BPS, quelle que soit la strate[...]la prime sera mise en paiement pour un temps de présence d'au moins 6 mois sur l'année considérée

Concernant les mobilités entrantes des Conseillers Bancaires et des Gestionnaires de Clientèle Bancaire, l'accord du 2 mars 2016 [...] prévoit des mesures financières spécifiques concernant le comblement des postes sur les zones déficitaires. Il est décidé d'intégrer dans la définition des zones déficitaires les bureaux à priorité sociétale des strates 2 et 3.

### La prime commerciale

Afin de reconnaître l'expérience et les compétences acquises par les chargés de clientèle dans le contexte spécifique de certains bureaux, la prime commerciale annuelle mise en place suite à l'Accord chargés de clientèle de 2016 sera revalorisée de 100 euros. Ainsi les primes commerciales pour les chargés de clientèle exerçant leur activité à plus de 50% dans des bureaux BQS de strates 2 et 3 seront de :

- 400 euros pour les chargé-es de clientèle III
- 500 euros pour les chargé-es de clientèle II2
- 600 euros pour les chargé-es de clientèle II3 et III.1

## Commentaires SUD

Encore faudrait-il vouloir combler les postes ! Les patrons ont décrété qu'ils ne le feraient pas, au prétexte que se profile à l'horizon une nouvelle réorganisation... L'agent comblant le poste se retrouverait à nouveau en reclassement, humanisme ou cynisme ?

Seraient donc concernées uniquement les strates 2 et 3. Quand on parle de discrimination ! Là encore, ça ne concernera que très peu de postes.

Lors de la 1<sup>ère</sup> commission de suivi et en vertu du nombre d'opérations BQS supprimées ou restantes, beaucoup de bureaux de la strate 2 basculeront rapidement dans la strate 1 et donc ne verront pas leurs postes comblés. On peut déjà voir les dérives et les mauvais coups !

Pour mesure incitative, la Direction offre 3 000€ pour les nouveaux-elles entrant-es. **Et pour celles et ceux qui sont là depuis de nombreuses années... rien, pas même une indemnité de pénibilité !**

Pour faire bonne figure, mais surtout pour ne pas aborder la pénibilité des conditions de travail dans ces bureaux, La Poste tolère généreusement une augmentation de 100 € bruts/an de la prime commerciale pour les agents des strates 2 et 3... 8,33 euros par mois !

Mais attention il faudra justifier, comme annoncé en préalable à toutes mesures au mérite, d'un taux de présence de plus de 50%. **SUD revendique une indemnité de pénibilité de 150 €/mois pour tous les agents travaillant en bureau ZUS, QPV ou BQS, sans exception, et quel que soit le temps de présence, la strate ou autre.**

# CHAPITRE 3 - Politique de Prévention des Incivilités

## Texte de l'accord Plan Opérationnel de Lutte contre les Incivilités

Le Plan Opérationnel de Lutte contre les Incivilités (POLI) consiste en une analyse opérationnelle de la situation du bureau face aux incivilités et à la prise de décision, avec l'équipe du bureau, de 4 à 5 actions ciblées pour réduire le nombre d'incivilités... prioritairement sur l'ensemble des bureaux à priorité sociétale des strates 3 et 2 [sans que ce soit bien évidemment au détriment de bureaux "hors périmètre" de l'accord qui seraient fortement touchés par des incivilités] et ce jusqu'à fin 2020.

### La mise en place d'un dispositif gradué de sanctions à l'encontre des clients récidivistes en matière d'incivilité.

Un processus de lutte contre la récidive d'incivilité a été testé par plusieurs Directions Régionales Réseau et Banque. Ce processus de prévention des récidives d'incivilité correspond dans un premier temps à l'envoi systématique d'une lettre de mise en garde puis, en cas de récidive, à un dépôt de plainte et à la demande de clôture de compte.

### Un allongement du Suivi des postiers victimes d'incivilités ou d'agression

Le Réseau a développé depuis plusieurs années différents dispositifs pour accompagner les postiers victimes d'incivilité ou d'agression. Ainsi dans le cadre d'une approche pluridisciplinaire, un dispositif post-agression est mis en oeuvre dans les bureaux pour prendre en charge immédiatement les postiers dans cette situation.

[...]Il est décidé de proposer la prise en charge d'un suivi psychologique d'un an à la demande des postiers exerçant dans les bureaux à priorité sociétale et étant en arrêt pour accident de travail suite à une incivilité.

## Commentaires SUD

Pour SUD le terme incivilité est un euphémisme pour cacher une réalité catastrophique tant il devient difficile de travailler en bureau de poste. Non seulement à cause des raisons externes... eh oui La Poste est au service de toutes les populations... S'ajoutent les raisons internes, par toute une stratégie de rejet des populations précaires : sous-effectifs chroniques et entretenus, fermetures de bureaux, îlots ou guichets SF fermés, opérations supprimées...

**Pour ce concerne SUD, le terme d'agression verbale et physique est plus approprié. Et à ce titre tous les CHSCT doivent être consultés sur ce plan, car il relève bien du périmètre fondamental de cette instance.**

Le processus de sanctions est trop contraignant pour être utilisé comme il devrait. Le dépôt d'une plainte pour pouvoir procéder à la clôture d'un compte ne devrait pas être un incontournable, au risque que cette mesure soit peu ou pas utilisée, faute de temps. **Sud revendique que la seule déclaration Oras suffise pour prendre des sanctions pour lutter efficacement contre les agressions.**

Là encore les mesures prévues pour le suivi des Postier-es victimes d'agression ne vont pas assez loin. **Il est nécessaire d'intégrer les équipes de la DR dans les dispositifs post-agression et d'impliquer les membres du CHSCT dans le suivi.** La parole doit se libérer, les agents doivent pouvoir vider leur sac !

Les personnes éloignées du service suite à une agression ne sont d'ailleurs pas concernées par les mesures de l'accord. **Sud revendique leur prise en charge par un RH dédié et formé, de manière à pouvoir faciliter leur retour à l'emploi.**

# CHAPITRE 4 - Organisations et de conditions de travail

## Texte de l'accord

### Renforcement de la prise en charge client

L'accueil de nos clients [...] dans les bureaux à priorité sociétale nécessite la mise en place de moyens spécifiques. D'ores et déjà, depuis 2017, la méthode d'aide au dimensionnement des ressources (et donc des effectifs) des bureaux de poste permet de différencier les bureaux BQS et QPV des autres bureaux.

[...] C'est pourquoi s'agissant de ceux de la strate 3 le seuil de prise en charge de clients par heure est ramené de 50 à un niveau de 40 clients/heure sur l'amplitude horaire pour le dimensionnement des ressources de prise en charge, soit l'équivalent d'un dimensionnement supplémentaire à hauteur de 135 PT au regard des données de fréquentation actuelles.[...]Les modalités précises de mise en oeuvre seront définies dans les notes de déploiement afin d'intégrer notamment ces éléments dans les conduites du changement en cours et dans les bilans à 6 mois d'une part et les modalités d'identification dans les bureaux concernés d'autre part.

### Des rythmes de travail adaptés

Dans l'accord Chargé de Clientèle signé en 2016, un premier engagement avait été défini : « afin de permettre aux agents de disposer d'un temps de repos suffisant, les organisations de travail devront être construites en privilégiant les journées entières de repos par période et en évitant le fractionnement en 1/2 journée ».

Les signataires reconnaissent la nécessité de renforcer cet engagement pour les collaborateurs des bureaux à priorité sociétale [...].

C'est pourquoi par le présent accord il est décidé de mettre en place systématiquement dans les bureaux à priorité sociétale des strates 2 & 3 une organisation de travail permettant un repos d'un jour par quinzaine en lieu et place d'une demi-journée de repos par semaine sans pour cela nuire à l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle des agents concernés .

## Commentaires SUD

Si nous ne pouvons que partager le besoin d'effectifs suffisants dans les bureaux, on est en revanche loin de partager la méthode. L'accord prévoit que les moyens soient revus à la hausse, par l'intermédiaire d'un outil de dimensionnement (Morgane) plus que contestable. Plusieurs expertises votées en CHS/CT l'ont démontré.

Et c'est encore seulement une infime partie des bureaux du périmètre qui seront concernés, seule la strate 3 pouvant en bénéficier !

Au moment de la signature de l'accord, on ne connaissait ni la liste ni le nombre de bureaux concernés. Sur quels Secteurs ces 135 positions de travail seront-elles attribuées ? En clair c'est un engagement invérifiable.

Et les chiffres du bilan social de 2017 ne nous rassurent pas. Le recours à l'intérim ne cesse d'augmenter avec sur ce type de contrat un "turn-over" important qui entraîne des difficultés récurrentes d'organisation. Sans compter que ce personnel doit être formé et cela échoit en général aux collègues, et demande du temps.

**Sud revendique des emplois et des moyens de remplacements pérennes. La première des urgences : combler les postes vacants !**

Les Postier-es travaillant à plus de 50% dans des bureaux de strates 2 ou 3 pourront désormais bénéficier de non pas une demi-journée de repos par semaine, mais d'une journée complète... par quinzaine !

Il faut dire merci ? **SUD revendique la réduction du temps de travail, et un samedi sur deux non travaillé.** Ce serait déjà un premier pas. Pour y arriver il faut recréer des emplois de chargé-es de clientèle, mais aussi de GCB et de conseiller-es bancaires. Une fois encore, quelques promos ou petites primes ne suffiront pas à rendre le quotidien plus supportable.

# Sud revendique

- Remplacements de tous les départs par des embauches pérennes ;
- Comblement de tous les postes vacants ;
- 32 heures de travail hebdomadaires et un samedi sur deux de repos ;
- Création de bureaux de poste en zone QPV ;
- Niveau de fonction II.3 pour les chargé-es de clientèle, III.2 pour la LCB ;
- Présence systématique d'un encadrant sur toute la vacation ;
- Présence systématique d'un Gestionnaire de Clientèle Bancaire ;
- Présence de médiateurs les 15 premiers jours du mois ;
- Prime de 150 euros par mois quelle que soit la fonction et la quotité de travail ;
- Mutation prioritaire, si l'agent le demande, après 5 ans sur un bureau du périmètre ;
- Suivi de toutes les incivilités par les membres CHSCT ;
- Suivi du plan de formation de tous les agents, avec implication du CHSCT ;
- Mise en place d'une équipe pluridisciplinaire par DR, pour le suivi post-agression ;
- Suivi et accompagnement des éloigné-es du service par un RH dédié et formé, avec l'appui des membres du CHSCT ;
- Simplification de la déclaration des agressions, et de la procédure de clôture de compte client ;
- Réserver des temps d'échanges entre agents, à l'occasion des ETC.

