

- manque de perspectives de carrière ;
- relations tendues avec les autres services tels que la Banque postale ou les services financiers...

Cette situation ne peut plus durer. La CFDT 93 et les commerciaux se sont déjà mobilisés et ont montré leur force. La direction avait été obligée d'en tenir compte et avait lâché deux choses :

- la fin des phonings aux groupements ;
- un groupe de travail sur les conditions de travail et le stress.

Le groupe de travail n'a jamais fonctionné. La CFDT exige qu'il soit mis en place.

La CFDT va réunir dans les prochaines semaines les commerciaux par groupement. Nous allons vérifier ensemble s'il faut aller vers une nouvelle démonstration du ras-le-bol des forces de vente.

- **Les commerciaux sont des cadres** et ne doivent plus être managés comme des enfants.
- **Les commerciaux doivent avoir des conditions de travail** ne débouchant pas sur des situations de stress, de management agressif, voire de harcèlement.
- **Les commerciaux doivent avoir une lisibilité** sur un véritable parcours professionnel.
- **Les commerciaux doivent avoir les moyens de travailler** dans de bonnes conditions (téléphone, photocopieur, etc.)

Affaire Karcher ou les dérapages d'un lampiste

La CFDT 93 s'indigne de l'attitude du directeur de Paris Sud qui, dans un courriel, parle de « *chasse ouverte* » aux mauvais vendeurs et prône leur « *extermination* ». Devant l'émoi provoqué par ces propos inqualifiables, monsieur Rémy Karcher a été suspendu. Mais le problème reste entier car cette affaire n'est que la résultante de la politique menée par l'Enseigne et son directeur Jacques Rapoport. La CFDT 93 informe le directeur de l'Enseigne de la Seine-saint-Denis que si les managers de son département se comportent de la même façon, c'est le pénal direct !

Les commerciaux doivent savoir que la CFDT est derrière eux.

**Et si nos responsables font la sourde oreille, nous donnerons
aux commerciaux du 93 les moyens de se faire entendre.**

A bientôt dans nos bureaux.

Pour nous contacter :

► **Latifa Benaddi** (responsable CFDT des commerciaux) : 06 71 57 13 08

ENSEIGNE ET BP

Un PAC qui ne décolle pas !

D'abord il y a les conditions d'organisation. Une salle sous-dimensionnée au regard du nombre de participants. Nous avons passé l'essentiel de la « grande messe » debout près des portes de sortie... Quand on veut motiver les forces commerciales, on doit se donner les moyens ! Ce n'était pas le cas. On se battait pour avoir un café, un en-cas pour se remplir l'estomac...

Des interventions enregistrées de nos premiers de la classe qui s'additionnaient et qui tombaient dans le vide, au regard de la réalité de notre département (quand est-ce que l'on intégrera que le commercial dans le 93, ce n'est pas comme ailleurs !) Et puis il y a les prestations des « collaborateurs »... Et là, cette année, nous avons franchi le « mur du son » ! Que dire de cette intervention du directeur de la Banque Postale s'émerveillant de la qualité de l'accueil des centres financiers, alors que tous les commerciaux savent la galère de la relation avec ces services.

Un exemple : ouverture de compte le 23 novembre - pas de retour. Le 11 décembre : toujours rien. Renvoi de la demande par la Gescli. Pas de réponse ! Le 16 décembre, sur demande de l'établissement, le SDSR ne sait plus où est le dossier. Le client est venu trois fois... Le conseiller est plus qu'en difficulté, le client ne comprend pas... Le commercial fait « tampon » entre les clients et le

centre financier. Il n'y a pas assez d'informations réactives et disponibles ! Quand on sait que la réactivité est de J+1/J+2, on reste perplexe ! Pour les « comptes entreprises », l'affichage est d'un mois. La réalité est toute autre... Quand on sait que pour ce service, sur l'ensemble de l'Ile-de-France, il n'y a que deux personnes, on comprend la situation...

Et puis il y a les « jeux de rôles » mettant en scène différents acteurs du terrain et de la hiérarchie. Un sur le comportement commercial mettant en scène une DET, mini-jupe et couettes, racolant son intervenant, se « vendant » pour un CDD... Pas vraiment léger, plutôt reloud. Cet autre sketch où une DET mise en scène avec son enfant qui n'arrêtait pas de faire ses « besoins ». L'enfant s'appelait Clémenceau. Au lieu de nous dire qu'il faisait son « cacailou » on aurait pu faire preuve d'originalité en disant qu'il faisait sa « commission » (Clémenceau = commission !)... On passe sur le collègue noir qui tape sur un « tambour » sur le discours du directeur de l'enseigne 93... Le top restera cette représentation où une DET monte sur scène, va saluer un DV (un **Galant** plus vraiment **Vert**) et retourne vers le pôle où le message doit être déroulé. Ce DV regarde ostensiblement son séant et se retourne vers l'assistance en déclarant : « *Celle-là, je comprends pourquoi elle a eu un CDI !* » Consternant !

Pause où tout le monde se bat pour avoir un café ou une sucrerie, en vain pour la plupart des participants... Et on remet ça ! La saynète sur les bureaux de « je-cartonne-en-pagaille » et « bre-douille-sur-brelle » reste un monument ! Pendant de longues minutes, on caricature, on en rajoute sur l'opposition entre deux bureaux, aux antipodes l'un de l'autre. Un DV, les pieds sur la table, tolérant le je-m'en-foutisme général », même pas en rêve... Si un tel bureau existe, qu'on nous le

dise, on le proposera aux multiples agents qui, après plusieurs agressions, attaques, ne peuvent plus être en contact avec le public... Dans le 93 on **marne** grave. Et pas que sur les **bords** !

Alors on nous dira que nous abusons, qu'avec nous c'est toujours négatif... Malheureusement pour en avoir discuter avec beaucoup de commerciaux et encadrants, notre sentiment est plus que partagé...

La guerre des étoiles, c'est pas Starwars !

Beaucoup de participants, parmi les commerciaux, sont repartis frustrés. Nous également. La cerise sur le gâteau (indigeste) : le commissionnement !

Rien, que dalle, nada ! Lorsque, après coup, nous avons posé la question, on nous a dit que le timing avait été explosé, que l'on était trop en retard... Arguments fallacieux car nous allons le voir dans le dossier commissionnement de ce journal, les nouvelles règles font qu'à la finale, ou le commissionnement baisse ou il faudra se défoncer pour avoir un maintien par rapport à 2009.

Dans *Starwars*, on met vraiment les moyens pour faire rêver le spectateur, dans *La guerre des étoiles* version 2010, c'est le cinéma « Art et essai » pour salle de quartier pauvre. Et on voudrait que les commerciaux deviennent des Jedi de la vente !



Frustrés également de ne pouvoir intervenir à la fin, comme cela se passait depuis plusieurs années. Nous avons des choses à dire, en écho du ressentiment des commerciaux vis-à-vis de leur hiérarchie et de La Poste en général : sur leurs conditions de travail, sur le management, leur salaire, Sur le groupe de travail promis par le directeur de l'Enseigne après la grève de 2007 et jamais démarré !

Pour nous, sans trahir le sentiment majoritaire des collègues commerciaux du 93, même si, comme le dit le dernier numéro de *Jourpost* « le PAC 93 est sur orbite », en fait il n'a jamais décollé. Il est resté scotché au tarmac ! Et il fallait mettre sa ceinture... C'est loin d'être la « **concorde** » qu'on était en droit d'espérer !

Malaise général de la force de vente

Moins de perspectives d'évolution, un commissionnement à la baisse, des méthodes de management proches du harcèlement, des pressions, objectifs à la hausse, phonings imposés, infantilisation...

Y'en a marre !



Les commerciaux présents au PAC sont rentrés dans leur bureau frustrés, car cette année... pas un mot sur le commissionnement ! C'est seulement dans les semaines suivantes qu'ils ont appris à quelle sauce ils allaient être mangés :

→ **Des règles qui changent** d'années en an-

nées. Pour 2010, ce sera une vraie usine à gaz.

→ **Chaque DV interprète** la note à sa sauce.

→ **Une enveloppe « Terrain »** où 25% sera dispatchée par le DET **seulement si** l'objectif du bureau est atteint.

La CFDT à l'écoute des vendeurs

Comme nous l'avons toujours fait, nous sommes allés voir les commerciaux. Voici quelques témoignages.

● **Un CSP :** « Cette année, il va falloir que je m'engage à faire plus de prévoyances pour avoir le même commissionnement que 2009 en sachant qu'on nous a ajouté un diag papier en plus de tout l'administratif à faire. C'est démotivant. »

● **Un CSI :** « Devant un surcroît d'activité, un administratif trop lourd, il va falloir recevoir plus de clients, donc exploser le nombre d'heures sup,

non payées bien sûr, pour toucher le même montant de commissionnement. Je vais m'engager sur deux millions d'euros de plus que l'année dernière. »

● **Un GDC :** « J'avais entre 2 000 et 3 000 euros par trimestre, cela est divisé par trois. Si on prend un exemple: un engagement de 5 700 étoiles. On touche 4 328 euros mais pour une année et en prime cela risque d'être difficile à atteindre puisque le GDC sera amené à faire fonction d'agent d'accueil avec la nouvelle configuration d'ESC. C'est dégradant. Je suis très inquiet et angoissé par ce qui va se passer. »

● **Un COFI - Un COCLI :** « Idem pour l'enveloppe bureau : une partie est à la main du DET. Exemple : en 2009, 3 000 étoiles donnent 2 000 euros. En 2010, pour 3 000 étoiles, il y a une baisse de 300 euros. Pour un COCLI, en 2009, 3 000 étoiles donnent 2 314 euros. En 2010, pour le même nombre d'étoiles, il y a 2 200 euros de com. S'il n'y a pas de résultats sur un TURBO, il y a convocation devant le DV pour un remontage de bretelles. **Aucun compteur à zéro !** »



Ces exemples le montrent, à l'inverse de ce que disent nos responsables, le constat est édifiant. Années après années, le commissionnement baisse et l'investissement demandé est loin d'être payé de retour. Cela explique le départ régulier des vendeurs et le turn-over des forces de vente sur le 93.

Et ces nouvelles règles et ce nouveau commissionnement s'ajoute à une situation qui dégénère chez nos collègues commerciaux :

- manque d'autonomie ;
- problèmes d'organisation de leur travail ;
- problèmes de management ;
- pressions de toute part ;
- absence de soutien ;
- manque de négociation et de discussions sur les objectifs ;

