

CHARGÉS DE CLIENTÈLE

L'ART DU SYSTÈME "D" !!!

...ET DE LA SURVIE ...

Évolutions encore et toujours !

Prise en charge de la clientèle Pro, ouvertures de comptes, de livrets, Ma French Bank, Cap Client, et maintenant vente de contrats de prévoyance... les nouveaux outils se bousculent au guichet, accompagnés de leurs objectifs. Passer de Cap Client à Score, d'un guichet à un îlot, d'îlot à Smartéo n'a plus de secret pour eux. Sans parler des automates à surveiller et des bugs informatiques à excuser, le Chargé de Clientèle fait face.

Et dans les moments les plus anxiogènes de la crise sanitaire, ils ont répondu « présent » pour continuer à assurer les missions de service public, mettant de côté leur peur d'un virus inconnu.

Difficultés encore et toujours !

Après les irritants créés par VirtuOS, par les pannes informatiques au moment de la validation d'un contrat, etc, voici que Western Union et CP23 (*imprimé douane*) se sont invités à la complexité de leurs activités.

Si La Poste annonce une amélioration dans la durée de traitement de l'opération WU, pas si visible que cela, la gestion de l'attente des clients reste très compliquée. Quant au CP23, là encore, le CC doit faire preuve d'initiative pour trouver une solution pour que le client ne reparte pas avec son paquet sous le bras !

Transformations encore et toujours !

Les Chargés de Clientèle voient aussi leur lieu de travail se transformer, s'externaliser et ils doivent céder leur place pour retrouver une activité toujours plus éloignée de leur domicile. Les moyens étriqués, d'adaptations en adaptations, entraînent une remise en cause des repos et des périodes de congés de plus en plus contraintes.

En ce début d'année 2021, les réorganisations menées sous la méthode V11.1, mettent les forces de travail d'un secteur en corrélation avec la baisse de la fréquentation suite à la crise sanitaire : 20% de baisse répercutée au guichet mais avec une pondération, précise le Réseau. Une pondération insuffisante pour mener à bien les opérations demandées par le client, les ouvertures de bureaux, la réalisation des objectifs et surtout, satisfaire le client.

Ajustements en attente, encore et toujours !

Il aura fallu plus de deux ans pour que le temps nécessaire à la réalisation de contrat LPM, puis de l'ETG soit intégrée à la méthode d'aide au dimensionnement des secteurs. Aujourd'hui, Boucle Courte, Cap Client et sa découverte client sont toujours en attente d'un réajustement. Quant aux **contrats de prévoyance**, nouvellement arrivés dans la corbeille des chargés de clientèle, ils se **voient octroyer royalement 5 minutes de traitement. Une aberration**

Les chargés de clientèle du Réseau sont les exemples vivants de la capacité d'adaptation dont savent faire preuve les postiers : des missions de service public au objectifs commerciaux, accompagnés d'outils informatiques défectueux et de réorganisations supprimant les moyens, ils assurent inlassablement l'accueil clientèle avec un professionnalisme à tout épreuve. Mais à quel prix ?

Si la fréquentation des bureaux de poste accuse une baisse (et pas pour tous les bureaux), l'expertise demandée aux chargés de clientèle ainsi que certaines opérations doivent être prises en compte dans le temps de travail.

Et le reste...

Fatigués et dans l'expectative d'un avenir incertain, les chargés de clientèle découvrent, en ouvrant le magazine de La Poste (FORUM), la définition de la Résilience : un processus qui face à une tempête qui a tout dévasté, permet d'assimiler que ce ne sera plus comme « avant » mais qu'il y aura un rebond vers d'autres activités et d'autres missions.

Article qui précise que ce **processus de résilience doit aussi s'accompagner de sens et de visibilité !**

Des moyens de remplacement sont supprimés, à l'arrache depuis la fin de l'accord CCR. Trouver des intérimaires ou des CDD est tout simplement impossible dans certains territoires et lorsqu'il y en a, au bout de 18 mois, il faut les renvoyer !

Après une formation rapide, ces intérimaires sont à la charge des titulaires, qui ne savent plus où donner de la tête. Soit ils sont expédiés dans les bureaux agent seul, livrés à eux-mêmes avec un CODIR qui règle les soucis à distance, soit ils restent sur le bureau centre, forçant les titulaires à se déplacer pour tenir la position à découvert.

Enfin, les nombreux départs en TPAS, en retraite ou pour autres motifs ne sont plus remplacés qu'en interne à chaque DR. Plus aucun recrutement, mais pire **plus aucun appel à candidature hors de la DR.** Les frontières sont hermétiquement fermées dans certains territoires, réfutant même les viviers « Cap Guichet » mis en place, alors que des facteurs patientent pour rejoindre le Réseau. À chacun son CAP, à chacun son emploi ! Mais qui paie le prix de cette politique « protectionniste » ? **La charge de travail se répercute sur l'équipe et on revoit les managers au guichet.**

.....
La CFDT dénonce une situation anxiogène :

**La Poste veut des résultats commerciaux,
Les élus veulent leurs missions de service public et
Les clients veulent une qualité de service !
Et au milieu, croulent les chargés de clientèle.**
.....

La CFDT demande que les chargés de clientèle aient la visibilité sur leur avenir, des garanties sur leurs conditions de travail, sur leur activité et une reconnaissance du travail effectué.

S'ENGAGER
POUR CHACUN,
AGIR POUR TOUS !



SUIVEZ-NOUS SUR
L'APPLICATION
DISPONIBLE SUR
ANDROID OU IOS

