

HORAIRES DES PERSONNELS COMMERCIAUX

LA CFDT CONTRE UNE DEBAUCHE PLUS TARDIVE

Lors de la séance de négociation du 11 juin, la CFDT s'est positionnée contre le projet de la direction sur les horaires des personnels commerciaux.

HISTORIQUE : Après un constat d'échec de négociation, la direction avait dénoncé en juillet 2009 l'accord sur les horaires d'agences. Cela lui donnait 15 mois pour négocier un nouveau texte. Après 11 mois de latence les organisations syndicales viennent enfin d'être convoquées pour débattre sur ce thème.

Le projet de la direction consiste à ouvrir les agences plus tard le soir. Ainsi une vingtaine de points de vente, dite schéma conquête, sera ouverte jusqu'à 19 heures, tous les autres jusqu'à 18h30.

Les horaires du personnel s'étalent de 9h (ou 9h15 suivant les jours) à 19h10 pour le schéma conquête ; et de 8h40 à 18h40 pour les salariés du schéma général. L'horaire hebdomadaire reste à 38h.

La réunion du jeudi après-midi est supprimée et remplacée par des briefs quotidiens.

Contrairement au précédent accord, la négociation ne porte que sur les horaires de travail et non sur les horaires d'ouverture.

Pour la CFDT, ces deux sujets sont indissociables, les horaires d'ouverture ayant des conséquences directes sur les conditions de travail.

Vous trouverez ci-dessous, l'intervention de la CFDT en séance du 11 juin. Elle reprend les points les plus importants qui posent problème et aggravent les conditions de travail. Cette liste peut vous sembler longue; mais, de fait, ce projet s'il aboutissait en l'état, provoquerait de nombreuses difficultés pour la plupart des salariés.

* Le décalage des ouvertures clientèle du matin vers le soir **déséquilibre la journée de travail** pour l'ensemble des salariés des agences, plus encore pour les 190 personnes des agences dites de conquête ; leur temps de réception des clients sera de 2h30 le matin pour 5h l'après-midi. Lorsque l'on sait quelle concentration, quelle disponibilité d'esprit,... cette activité exige, on comprend que 5 heures consécutives c'est intenable pour les salariés, que cela générera du stress, des mauvaises conditions d'accueil pour les clients et donc ira dans un sens opposé à celui recherché.

* L'ouverture de 9h30 à 12h15 pose problème pour la réception de trois rendez-vous dans la demi-journée et contribuera à **des dépassements quotidiens sur la pause méridienne**.

* On constate aujourd'hui que nombre de salariés travaillent sur leur pause déjeuner. Les raisons en sont l'éloignement entre leur domicile et leur lieu d'affectation ainsi que la surcharge de travail. Nous notons que la direction permet, voire encourage, ce genre de pratique, notamment en supprimant les dispositifs de sécurité des agences le midi. Allonger la pause méridienne aura comme effet que ces mêmes **salariés travailleront plus longtemps dans ce cadre d'heures non reconnues**, non déclarées, non payées,...

* Le report des activités du soir vers le lendemain matin ne prend pas en compte que certaines ne peuvent être traitées de manière fiable et qualitative que le soir, tel le MAD depuis que les virements interviennent tout au long de la journée. De même, il engendrera des difficultés supplémentaires si ces tâches ne sont pas traitées par la même personne, en cas d'absence pour maladie, formation, congés...

* Tous les petits points de vente vont être ouverts de façon continue. Cela posera encore plus de **problèmes de remplacement** en particulier pour les agences auxquelles sont rattachés plusieurs points de vente de cette nature. Ce dispositif ne permettra pas de recevoir en toute discrétion, et avec toute l'attention qu'il mérite, le client qui aura pris rendez-vous. Là encore il nous semble que la qualité attendue ne soit pas au rendez-vous. Nous constatons que lorsque l'agence sera ouverte avec un seul salarié, **il lui sera impossible de recevoir en conseil et encore moins de développer son activité.**

* Nous notons que le transactionnel sera recommandé le matin. Pourquoi élargir alors l'ouverture le soir si ce n'est pour un effet d'affichage? Si le transactionnel n'est pas aujourd'hui conseillé l'après-midi, prenons le pari que demain il sera « interdit » en fin de journée ; dans ce cas pourquoi ne pas considérer que des rendez-vous peuvent être pris bien que l'agence soit fermée.

* La suppression de la réunion du jeudi après-midi au profit des brief quotidiens changera la manière de travailler ; notamment pour les collègues des petits points de vente qui n'auront plus, non seulement, **l'occasion de rencontrer leurs collègues** mais aussi **d'échanger avec eux sur des aspects techniques professionnels** tels la compréhension d'une note, les méthodes de vente. C'est aussi la culture d'entreprise qui s'étiolera et à l'heure où la CE BPL vit un turn-over inquiétant, cette question d'adhésion des salariés à l'entreprise ne peut pas être prise à la légère.

* Contrairement à ce que la direction avait annoncé l'an dernier, **aucune solution n'apparaît pour alléger le travail administratif des agences.** C'est aussi là que le bât blesse. Si aucune solution fiable n'est proposée comment les salariés déjà contraints de faire des heures supplémentaires peuvent-ils croire qu'avec plus d'ouverture à la clientèle cela deviendrait possible ?

* Dans ce contexte, les salariés seront mis face à **une impossibilité de quitter leur lieu de travail à 18h40 ou 19h10.** De plus, la spécificité de notre profession, de par ses multiples lieux de travail, fait que de nombreux salariés ont un délai de route important, qui diffère d'autant le moment où ils ne sont réellement plus dans le cadre du travail. Tous ces éléments conjugués remettent en cause la vie familiale, sociale, associative, sportive, ... pour beaucoup de collègues.

* Les mesures d'accompagnement ne répondent pas aux attentes des collègues qui seront confrontés aux problèmes de garde. Aujourd'hui un certain nombre a recours à un système de garderie périscolaire. Demain cela ne sera plus possible parce que la plupart de ces structures ferme à 18h30 ou 18h45 ; ce n'est pas ce médiocre accompagnement financier qui pourra compenser la charge forcément beaucoup plus importante qu'impliquera le recours à un autre système de garde : une assistante maternelle, un étudiant,... Par ailleurs, une aide financière ne répond pas **au souhait de la majorité des parents de passer du temps avec leurs enfants.**

* L'amplitude très disparate des horaires du personnel aura une incidence sur le décompte des congés, des RTT,... il conviendrait de mesurer la durée du temps de travail, en identifiant chacune des journées de la semaine: à titre d'exemple une journée de mardi fait 8h50 et une demi-journée de samedi 3h25.

* Ce projet **ne mentionne pas une Assistance Réseau jusqu'à 19h**, qu'en est-il ? (la direction a confirmé qu'il n'y aurait pas d'assistance en fin de journée pour le schéma conquête).

LA CFDT RÉAFFIRME QUE LA FERMETURE D'AGENCES À 19H :

- **EST INACCEPTABLE POUR LE PERSONNEL**
- **N'EST PAS DE NATURE À DONNER UN AVANTAGE CONCURRENTIEL**
- **CONSTITUE ESSENTIELLEMENT UN EFFET D'AFFICHAGE**
- **REPRÉSENTE À TERME UN DANGER POUR TOUTES LES AGENCES**

La section syndicale