

# # EXPÉRIENCE CLIENT & CONDITIONS DE TRAVAIL : DES AVANCÉES... MAIS ENCORE TROP D'ANGLES MORTS !

La CFE-CGC a consulté l'ensemble des territoires pour recueillir vos remontées sur l'expérience client, sujet majeur pour les équipes en bureau de poste.

## VOS TÉMOIGNAGES ONT MIS EN LUMIÈRE PLUSIEURS IRRITANTS

**Les effectifs sont en baisse** : il y a moins de chargés de clientèle, cadres, de Conseillers bancaires et d'encadrants...

**La transformation du réseau est trop rapide** : après une fusion ou une réorganisation, les postiers qui restent sur leurs secteurs sont placés en urgence permanente, s'interrogeant sur le sens même de leurs métiers. Nous demandons des embauches afin que chaque postier soit à sa juste place. STOP aux solutions des CODIR consistant à mettre le front office sous tension !

**Outils défaillants** : l'identification des clients est parfois difficile, les délais sont trop longs pour les enquêtes de satisfaction (10 jours après le passage en bureau), process lourds à assouplir pour les opérations simples.

**Indicateurs biaisés** : Net Promoter Score et avis Google pénalisent les équipes pour des éléments hors de leur contrôle (absence de parking, qualité du courrier...).

**L'amélioration des Offres bancaires est nécessaire et notre réactivité est trop faible** par manque d'autonomie managériale locale. Nous devons répondre plus rapidement aux besoins des clients.

**Maillage territorial fragilisé** : manque de réactivité, perte de clientèle professionnelle et patrimoniale.

## CE QUE RÉPOND LA DIRECTION

### RAPPEL DES RÈGLES LÉGALES ET CONVENTIONNELLES :

- 35h hebdomadaires
- Maximum 10h de travail effectif par jour
- Pause intégrée au temps de travail
- Plannings prévisionnels sur 3 mois
- Prévenance de 7 jours
- 3 semaines de congés consécutifs

## 10 AVANCÉES ANNONCÉES

- 1 samedi de repos garanti sur 3 pour les Chargés de clientèle
- Le Repos est privilégié sur journée entière
- Congé/repos garanti pour un rendez-vous médical chez un spécialiste
- Le Lieu habituel de travail est figé pendant 12 mois
- Limitation à 2 sites par jour
- Indemnité de déplacement portée de 5 à 8 €
- Affectation priorisée proche du domicile
- Budget exceptionnel de 1 000 € par DT pour améliorer les conditions de travail
- Rappel des fondamentaux
- Expérimentation sur l'auto-organisation des congés

## L'ANALYSE DE LA CFE-CGC

Ces mesures répondent à certaines attentes (repos, indemnités, visibilité).

### MAISELLES RESTENT INSUFFISANTES FACE AUX ENJEUX:

- Pas de réponse claire à la **surcharge de travail et au manque d'effectifs**.
- Rien sur la **limitation du recours à l'intérim** au profit d'embauche
- Aucun engagement sur la **réduction du rythme effréné des réorganisations**.
- **Outils métiers et indicateurs biaisés** toujours problématiques pour l'expérience client... et pour votre quotidien !

## NOS REVENDICATIONS

- **Recrutement** pour améliorer l'expérience client, faciliter le métier de chargé de clientèle et réduire la pression sur les cadres
- Allègement et **fiabilisation des outils et process**
- Révision des indicateurs NPS/Google pour une mesure plus juste de la satisfaction
- Plus d'autonomie locale et une politique bancaire adaptée aux réalités, avec le retour des RDV à domicile pour les CAEP et une trajectoire pour les Maisons de l'Habitat
- Un rythme de transformation soutenable, qui redonne du sens aux métiers. Le compte rendu est indispensable pour obtenir un bon taux de curiosité

LA CFE-CGC EST MOBILISÉE pour défendre vos conditions de travail ET la qualité du service public.



100%  
CADRES

100%  
VOUS

CFE  
CGC  
Groupe La Poste