



Fédération Syndicaliste **FORCE OUVRIÈRE** de la Communication
60 rue Vergniaud • 75640 Paris CEDEX 13 • www.fo-com.com • postes@fo-com.com



LA POSTE – DEDT*

*Direction des Entreprises et des Territoires

MARS 2015 • Codes A, C & P

LES ASSISTANTES COMMERCIALES ENTREPRISES N'EN PEUVENT PLUS !

Suite à l'HMI Audio spéciale Assistantes Commerciales et Assistants Commerciaux Entreprises (ACE) de février dernier, une délégation FO COM, composée d'Isabelle Fleurence (Secrétaire fédérale FO COM), Chantale Cornillet (ACE Centre d'Affaires CA Paris) et Isabelle Chabrun (ACE CA Orléans) a été reçue lundi 9 mars par la DEDT, représentée par Jean-Claude Gauthier (Direction Commerciale), Véronique Leenhardt (DRH), Adeline Lajoinie (RH), et Alban Coutry (RH).

POINTS ABORDÉS ET PROPOSITIONS FOCOM:

- **INTÉGRATION DE LA FONCTION ACE CA DEDT DANS L'ACCORD COBA** AFIN QUE LES ACE PUISSENT BÉNÉFICIER DE LA PRIME DE FONCTION BANCAIRE ET D'UNE RVB PLUS MOTIVANTE, À L'INSTAR DES GESCLIS AU RÉSEAU.

Réponse DEDT: **NON!** « Sous prétexte que les ACE n'ont pas de portefeuille dédiés à développer et ne font pas de ventes simples comme les Gesclis ».

Pourtant, les ACE participent activement à la réalisation des objectifs et à la gestion des portefeuilles (OSD, réclamations, alerte OSARM, phoning, prise de RDV clients + prospects, implication aux challenges...) des Centres d'Affaires ! Pour FO COM, la légitimité de cette revendication n'est pas une question, et la Direction RH réseau Banque doit y répondre favorablement.

- **QUID DES OBJECTIFS DE VENTE FIXÉS AUX ACE ?**

Réponse DEDT: Les ACE n'ont pas vocation à avoir des objectifs chiffrés de vente, même s'ils doivent participer à la réalisation commune de l'objectif de ventes de produits simples des CA, « car ces ventes se font sur le volontariat des Assistants ».

Mais nous connaissons tous la réalité du terrain et l'incitation forte des managers sur cette notion de « volontariat... ! ». La DEDT promet de revoir le processus auprès des Directeurs des CA : On demande à voir... Par ailleurs, on constate déjà dans certains Centres d'Affaires que les ACE sont sollicité(e)s pour saisir les liasses fiscales dans l'outil approprié.

- **PARCOURS DE CARRIÈRE ET RECONNAISSANCE PAR L'ATTRIBUTION DU III.1**

Le III.1 Chef d'Equipe existe déjà dans certains CA importants : Paris, Lyon, Lille...

Une fonction « ACE Développement » en III.1 est en cours d'étude (cela ne répond que partiellement à notre revendication). Il s'agirait d'une fonction intermédiaire entre l'ACE et le Conseiller (ou RC Pro).

Mais tous les ACE ne veulent pas devenir CSE ou RC PRO !

Cette fonction nécessiterait des pré requis importants (notamment en termes d'organisation, de relation client, de comportement, de leadership, de prise de recul, de maîtrise du risque...) finalisés par un « **test** » LINCOLN, réalisé par un cabinet externe. Il faudra y ajouter une certification AMF (examen écrit).

Alors, en fonction des compétences évaluées, une formation comprise entre 12 à 24 mois serait dispensée. Cependant, **en cas de non obtention de l'AMF, l'ACE devra se réorienter** vers les différentes branches du Groupe...

Pour FO COM, ce process doit être rapidement mis en œuvre afin que les ACE intéressé(e)s puissent intégrer ce dispositif et évoluer au sein de la filière. Mais la DEDT ne doit pas s'arrêter à cette réflexion. Et nous avons proposé la création d'une fonction ACE référent III.1, à l'instar de ce qui se fait en Service Client dans les Centres Financiers avec la fonction de Chargé Clientèle et Appui.

FO a également réclamé la régularisation des ACE 2.2 vers le 2.3 par l'ouverture de RAP 2.3 avec un nombre de postes suffisants.

■ LA FORMATION

2 axes : Le BP Banque sur 2 ans avec un projet professionnel basé sur les fonctions commerciales, et l'ITB avec une volonté (contestable) de la DEDT de l'axer uniquement sur les fonctions managériales avec « **un projet professionnel (et des pré requis comportementaux) très fort et très motivé** ».

Rien sur la formation continue...

Quid des ACE qui ont été recrutées avec des diplômes équivalents, voire supérieurs au BP Banque ? Quid des besoins en formation continue sur le métier et ses évolutions ?

■ POINTS DIVERS :

Concernant la **surcharge de travail suite à la mise en place des RC Pros**, la DEDT indique qu'elle se déplacera d'ici juin dans certains CA (lesquels ?) pour vérifier cette surcharge, et qu'elle fera un retour en septembre. Ainsi, pendant 9 mois (à minima !), les ACE devront supporter **cette surcharge de travail**, ce manque organisationnel dont ils ne sont en rien responsables... ! Aussi, **FO COM réclame une prime exceptionnelle pour compenser cet état de fait**.

Une réflexion sur le temps de travail sera lancée en 2015 afin de « **remettre à plat les organisations de travail et les rendre plus homogènes** ».

Sur la compensation des dépassements de temps lors des soirées clientèles, la DEDT ne comprend pas la problématique car normalement **ces heures doivent être rendues ou payées**.

Donc en cas de difficultés, **ne pas hésiter à adresser un courrier à la DRH** (rapprochez-vous des militants locaux FOCOM).

En conclusion, les ACE ne sont ni entendu(e)s, ni reconnu(e)s à leurs juste valeur et compétences. On leur demande de participer à l'effort et à la réalisation commerciale des objectifs, de prendre en charge le surcroît de travail lié à la mise en place des RC Pros, d'être corvéables à merci, sans compensation, sans promotion, sans primes et sans reconnaissance... !

À jouer la politique de l'autruche, la DEDT prend le risque de voir leur légitime colère se faire entendre autrement que par une pétition.

FOCOM, fidèle à ses valeurs, reste à l'écoute des ACE et leurs propose une nouvelle HMI audio le 3 avril à 14h00 afin de décider ensemble des suites à donner à cette audience.

Le numéro de l'audio vous sera communiqué ultérieurement.