



APPELS SORTANTS DES CHARGÉS DE CLIENTÈLE

Une opportunité professionnelle : OUI

Une pression commerciale supplémentaire : NON

On vous dit tout !

Dans un contexte de baisse de fréquentation des bureaux de poste et d'évolution des attentes des clients, le développement des appels sortants peut constituer une réponse pertinente pour renforcer la relation client et dynamiser l'activité commerciale (Bancaire, Pro et La Poste Mobile).

Pour la CFE-CGC Groupe La Poste, cette évolution peut avoir du sens, à condition de respecter une exigence fondamentale : adapter l'organisation du travail aux réalités du terrain, et non imposer aux postiers de nouvelles contraintes de performance.

1. UNE NOUVELLE ORGANISATION QUI NE DOIT PAS INTENSIFIER LE TRAVAIL

Le projet prévoit une alternance entre l'accueil physique des clients et des séquences d'appels sortants programmées, comprenant préparation, prise de contact, comptes rendus et suivi commercial.

Cette organisation soulève une question essentielle : **comment concilier ces deux activités sans alourdir la charge de travail des chargés de clientèle et des CODIR (REC, RE, DS) ?**

Pour la CFE-CGC Groupe La Poste, l'accueil physique doit rester une priorité absolue, réellement sanctuarisée dans l'organisation quotidienne.

Les appels sortants ne doivent ni dégrader la qualité de service, ni accroître la pression sur les équipes, ni conduire à une intensification du travail.

La performance commerciale ne peut se construire au détriment des conditions de travail !

2. PAS D'OBJECTIFS QUANTITATIFS INDIVIDUELS EN 2027... ET APRÈS ?

La direction annonce qu'aucun objectif quantitatif de rendez-vous générés ne sera fixé en 2027 et que cette nouvelle activité ne sera pas intégrée au contrat de performance des chargés de clientèle durant cette période.

La CFE-CGC Groupe La Poste prend acte de cet engagement, mais pose dès maintenant la question de **2028 et des années suivantes.**

Nous demandons que l'absence d'objectifs quantitatifs individuels soit pérennisée au-delà de 2027.

Le suivi de l'activité doit servir à accompagner les équipes et à améliorer l'organisation, **pas à instaurer un dispositif de contrôle individualisé ou de pression commerciale.**

Les principes d'organisation doivent rester des repères adaptables aux réalités des bureaux, et non devenir des normes rigides imposées aux postiers.

3. PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX : UNE EXIGENCE INCONTOURNABLE

La coexistence de l'accueil physique, des sollicitations commerciales et des activités programmées peut générer des tensions organisationnelles, notamment lorsque les effectifs ou les moyens sont insuffisants.

La CFE-CGC Groupe La Poste demande :

- La priorité effective à l'accueil physique.
- Des espaces de travail adaptés, préservant la confidentialité des échanges téléphoniques.
- Une vigilance particulière sur la charge de travail des chargés de clientèle et des CODIR (REC, RE, DS).
- Un suivi spécifique et un bilan contradictoire avant 2028, présenté dans les instances CSEC et CSSCT, intégrant le nombre de séances réalisées, les incivilités, les RPS, les retours d'expérience des postiers et les conséquences sur la qualité de service...

Il ne suffit pas d'annoncer que les conditions de travail ne changent pas : il faut en apporter la démonstration sur le terrain.

4. UNE ORGANISATION COLLECTIVE ADAPTÉE AUX COMPÉTENCES ET AUX RÉALITÉS DU TERRAIN !

Pour la CFE-CGC Groupe La Poste, la réussite du dispositif repose sur **une véritable logique d'équipe**.

Tous les chargés de clientèle n'ont pas nécessairement les mêmes appétences, les mêmes aptitudes ou les mêmes aspirations professionnelles.

L'organisation doit tenir compte de cette diversité, valoriser la complémentarité des compétences et permettre à chacun de contribuer au collectif.

Bien que l'activité d'appel soit déjà dans la fiche de poste des chargés de clientèle, l'imposer indistinctement à tous, avec une logique de résultats individuels, risquerait de générer démotivation, tensions et risques psychosociaux.

À l'inverse, une démarche coconstruite avec les équipes peut renforcer l'engagement, développer les compétences et améliorer la qualité de la relation client.

5. FAIRE DES APPELS SORTANTS UN TREMPLIN PROFESSIONNEL !

Et si ce projet devenait aussi une opportunité d'évolution de carrière ?

Pour la CFE-CGC Groupe La Poste, les appels sortants peuvent permettre de révéler des aptitudes commerciales, de développer la relation client à distance et d'identifier les postiers souhaitant évoluer vers des métiers commerciaux ou bancaires.

Nous demandons que les compétences acquises soient reconnues et valorisées dans les parcours professionnels, avec des possibilités concrètes de formation, d'accompagnement et d'évolution.

L'objectif doit être de faire émerger des talents, pas d'ajouter un indicateur de performance supplémentaire !

6. LE CODIR NE DOIT PAS DEVENIR LA VARIABLE D'AJUSTEMENT !

Pour la CFE-CGC Groupe La Poste, le développement des appels sortants ne peut reposer sur la seule capacité des équipes managériales à absorber une activité supplémentaire dans des organisations déjà fragilisées par les contraintes d'effectifs, l'absentéisme et la multiplication des missions.

Chaque acteur du CODIR doit disposer d'un rôle clairement défini et des moyens nécessaires : les REC pour l'organisation opérationnelle et le suivi de l'activité, les RE pour la gestion des plannings et la coordination des ressources, les DACB pour potentiellement l'accompagnement et la professionnalisation des chargés de clientèle, et les Directeurs de Secteur pour les arbitrages, notamment sur l'attribution du chiffre d'affaires et les priorités commerciales.

Une attention particulière doit être portée aux secteurs confrontés à des absences récurrentes et aux situations de mutualisation des RE, qui complexifient déjà les organisations.

La CFE-CGC revendique un dispositif adapté à la taille des secteurs, aux effectifs réellement disponibles et mobilisables, avec des règles claires sur le passage de la prise de rendez-vous à l'acte de vente, les responsabilités commerciales et les modalités de suivi.

LA POSITION DE LA CGE-CGC GROUPE LA POSTE

✓ **OUI** à un projet qui développe la relation client, valorise les compétences et ouvre de nouvelles perspectives professionnelles.

✗ **NON** à une intensification du travail, à la pression commerciale et à l'individualisation de la performance.

✗ **NON** au transfert de nouvelles contraintes sur les managers sans moyens supplémentaires !

Les appels sortants doivent être une opportunité pour les postiers ! Défendre les conditions de travail, reconnaître les compétences, construire les parcours professionnels.



100%
BGP
100%
VOUS

