



Marseille, le 12 juin 2014

COMPTE RENDU D'AUDIENCE DU 5 JUIN 2014 AVEC MR BALDI

Nous avons été reçu le 05 juin 2014 par Mr BALDI, dans le cadre d'une bilatérale.

Lorsque nous discutons avec le personnel, les problèmes qui apparaissent de manière récurrente sont :

- les effectifs
- la formation
- la promotion
- l'inquiétude pour l'avenir sur la question des restructurations.

Le CAP 2014 est catastrophique les reprises d'emploi prévues sont venues alourdir une situation déjà dégradée.

- des agents sont mal dans leurs services
- les clients ne sont pas toujours satisfaits du service rendu
- le dialogue social est inexistant.

Les différents projets visant à « cerner » les problèmes de la vie au travail n'ont été que de la poudre aux yeux.

- les plus anciens ne rêvent que de TPAS
- les congés maladies touchent toutes les catégories de personnel (tous les services, tous les grades)
- les réponses pour faire tomber la pression du surcroît de travail (CDD, intérim) ne cachent plus la misère du manque d'effectif.

C'est cette situation que nous dénonçons et pour laquelle nous demandons des comptes.

Nous avons rencontré un directeur affichant une attitude déconnectée de cette réalité.

Il semble parler d'un autre centre où tous les indicateurs seraient au vert pour le trafic, pour les ventes et pour la satisfaction des clients, où les suppressions d'emplois seraient absorbées sans difficultés par la baisse de trafic ou par les améliorations techniques.

RESTRUCTURATIONS

SUD : Cette question est souvent évoquée, on nous informe en général trop tard quand tout est déjà ficelé.
Quels sont les projets à venir ?

DIRECTEUR : Je ne suis moi-même pas au courant du détail des projets. Des réflexions sont effectivement en cours sur la questions des activités qui seront gérées dans les centres financiers localement ou nationalement et celles redistribuées vers l'enseigne. Il s'agit par exemple, de certaines réclamations, d'activités liées au risques et à la gestion des ouvertures.

EFFECTIFS

SUD : Nous demandons un ajustement du CAP 2014 pour pallier le manque d'effectif

DIRECTEUR : Selon le CAP 2014 nous devons terminer l'année 2014 à 865 emplois et grâce aux départs nous sommes déjà à 868, nous sommes donc en avance, environ 10 emplois seront créés sur SC, des recrutements sont en cours auprès des autres métiers de la poste.

Dans les autres services il y aura des ajustements à la marge mais nous maintenons le CAP. Cependant on n'obligera personne à changer de service les éventuels sureffectifs seront maintenus jusqu'aux départs naturels, des renforts CDD ou Heures Supplémentaires viendront pallier les situations les plus compliquées.

SUD : Ainsi, on est pratiquement à l'objectif de sortie de fin d'année, on est donc en avance sur les suppressions d'emplois, pas étonnant que ça coïncide de plus en plus !

RECLAMATIONS

SUD : Ce service connaît des difficultés à gérer le trafic important, l'explosion du nombre de mail et le surcroît d'appels souvent dûs aux problèmes de formation des SC et aux délestages. De plus, le personnel a du s'adapter à des changements importants : transfert d'activité, safran, thaler, dématérialisation. (-3,7 emplois)

Il est urgent de revoir le CAP et de remplacer le départ d'un ADCC.

DIRECTEUR : Une bonne gestion des activités doit permettre de faire face à une situation qui n'est pas vraiment préoccupante, je ne muterai personne d'office, les départs prendront le temps nécessaire, quant au remplacement de l'ADCC je n'ai pas reçu de demande de comblement de poste, je vois avec la direction clientèle.

RISQUES

SUD : Malgré l'arrivée de quelques agents de Vie du Compte, le manque d'effectif perdure, aggravé par des décisions de changements de procédure et un trafic téléphonique difficile à gérer.

DIRECTEUR : Il y a bien sûr des changements auxquels nous nous adaptons sans difficultés préoccupantes.

CREDIT

SUD : Nous nous inquiétons sur l'avenir de ce service et l'écoulement du trafic.

DIRECTEUR : Les problèmes sont aujourd'hui résolus



SOUTIEN RESEAU (SDSR)

SUD : des plates formes soutien réseau qui couvrent plusieurs centres se mettent en place au niveau national (Strasbourg) quel projet pour Marseille ?

DIRECTEUR : Cette organisation est en test je n'ai pas d'informations sur sa généralisation rien n'indique cependant que les agents SDSR qui perdraient leur activité soient réorientés vers les SC.

SGE

SUD : Quelle suite comptez vous donner à la mobilisation du personnel et aux revendications exprimées ?

Nous rappelons que le 3.1 est une revendication légitime pour des services spécialisés qui ont été positionnés en 2.3 depuis PSC et dont les classifications n'ont pas évolué malgré la complexité des tâches à gérer.

De même nous demandons que les agents 2.1 ou 2.2 affectés dans ce service soit rapidement promus en 2.3 comme c'est le cas dans les autres centres en France.

DIRECTEUR : J'ai entendu ce message...

Ce service fonctionne bien il sert même d'exemple au niveau national il a vocation à se développer. Il n'y a pas à ma connaissance de projet de mutualisation, nous allons renforcer par un effectif supplémentaire et par une entraide ponctuelle de CDD et d'heures supplémentaires. Et un effort de formation accompagnera les évolutions.

ARCHIVAGE

SUD : Où en est-t-on du déménagement ?

Nous demandons l'octroi des mesures pénibilité à tous les agents et cadres du périmètre.

DIRECTEUR : Postimmo est seul maître d'œuvre du déménagement. Le local rue de Crimée n'est pas adapté, le local du quartier joliette présente quelques inconvénients techniques nous pressons Postimmo pour qu'une décision rapide intervienne afin de donner le préavis du local Loubon.

En ce qui concerne la pénibilité un CHSCT au niveau national à la rentrée doit préciser les règles, j'y suis favorable.

FORMATION

SUD : La formation dispensée est insuffisante et souvent non adaptée aux besoins, les cours sont trop éloignés de la pratique.

DIRECTEUR (vexé) : pourtant chaque agent a eu 2 jours en 2013 c'est un vrai progrès et nous travaillons à une meilleure efficacité en particulier sur la question des mises en pratique rapidement après les formations théoriques.

VIE DU COMPTE

SUD : Vous avez supprimé trop d'emplois en 2013 le personnel est complètement désabusé par les retards la gestion des activités (fais ceci fais cela) des pans entiers semblent laissés pour compte (tutelle ...) ce service est à la dérive.

DIRECTEUR : Ce service va plutôt bien il n'y a pas de projet de restructuration nous nous préoccupons de toutes les activités il n'y a pas vraiment de retard aux ouvertures.

SERVICE CLIENT

SUD : Il devient urgent de pallier le manque d'effectif de formation et de gestion infantilisante du personnel, de tenir compte des agents en fonction de leur travail réel et non pas de leur capacité à vendre et à obéir aux consignes.

DIRECTEUR : Ce service va bénéficier de 10 emplois qui sont en cours de comblement ce qui devrait permettre plus de formation



PROMOTION

SUD : Les promotions sont trop souvent injustes et en trop petit nombre.

Des supérieurs hiérarchiques se permettent des pressions inadmissibles et même d'anticiper les résultats.

On sait déjà que le système est bancal, que les promotions se font souvent à la tête du client, par copinage, à la serviabilité plus qu'aux compétences. Nous vous demandons au moins de faire respecter les règles que vous avez fixées.

Nous demandons que dans tous les services le 2.2 soit le grade minimum.

DIRECTEUR (étonné) : 30 % du personnel a bénéficié de promotions, la classe 2 est à présent le niveau minimum pour tous.

Je pense que la plupart des supérieurs hiérarchiques jouent parfaitement leur rôle, je ferai cependant quelques rappels.

En ce qui concerne l'aide pour la constitution des dossiers RAP j'ai demandé au RH de prévoir une aide spécifique pour la constitution des dossiers des agents.

PARKING ET SECURITE

SUD : Où en est-on des discussions concernant le parking de la sécurité sociale ? De plus nous vous demandons d'intervenir pour que des mesures de clémence soient adoptées et que les agents ne soient pas pénalisés par des PV ou des mises en fourrière.

DIRECTEUR : Nous suivons l'affaire du parking des demandes ont été transmises.

Je prends note des problèmes de stationnement, il n'est cependant pas facile d'intervenir auprès de la police municipale.

SOFI

SUD : le projet « secours chèques » par vidéo-codage nous inquiète, cela revient à un délestage envoyé à DOCAPOST à Vitrolles

DIRECTEUR : Cette solution reste un délestage et pas une perte d'activité pour le Centre.

SUD : Quand un contrat est passé avec DOCAPOST, il aboutit forcément à l'envoi d'activité pour les pérenniser. C'est donc bien une externalisation partielle POP-PRB.

SUD : Le manque d'effectif met le service non seulement en difficulté d'écoulement du trafic, mais pénalise aujourd'hui ce que vous avez appelé « la montée en compétence ». Cela impactera les promotions.

DIRECTEUR : Rien... Je note les difficultés, je vous invite à en discuter avec le Responsable de la filière

FILIERE COURRIER ACHEMINEMENT

SUD : Le manque d'effectif est tel qu'on demande à certains d'être de « super-agents multi-tâches » et d'assurer deux ou trois positions dans la même vacation, ce qui génère de la fatigue et un véritable ras le bol. Les promotions suscitent beaucoup de ressentiments.

DIRECTEUR (moue dubitative) : rien je prends note

REPOS COMPENSATEURS

SUD : Nous demandons que comme dans les autres centres les agents puissent poser des repos compensateurs le jour précédent leur repos de cycle.

DIRECTEUR (déjà sur le départ l'heure avait sonné) : Je vous ferai parvenir une réponse.

En conclusion

Nous avons rencontré un directeur qui entretient un climat de convivialité mais n'apporte aucune réponse. Il prend des notes, affirme entendre nos préoccupations et les faire remonter. Cependant, il renvoie la plupart des questions aux directeurs de services ou se cache derrière les orientations de la D.O. En fait le directeur avance « droit dans les bottes » sur les questions qui sont pour lui essentielles, la réalisation des objectifs et il délègue à ses collaborateurs la gestion quotidienne.

Les instances de concertation, CDSP, CHSCT ne permettent pas d'avancer sur les revendications du personnel, la direction elle-même n'y croit pas et considère ces réunions comme un passage obligé dont il faut se débarrasser au plus vite.

Le bilan est lourd. Mr Baldi ne jette de l'huile sur le feu et écarte les sujets sensibles tout en essayant d'arrondir les angles.

Toutefois, les projets se mettent en place, les suppressions d'emplois continuent (le CAP 2014 est déjà atteint et la cible des 600 agents n'est pas si loin que ça), des services ferment, tous morflent les uns après les autres. La banque Postale a pour objectif d'individualiser les agents en leur faisant miroiter des promotions et sous couvert d'une pseudo sécurité de l'emploi. Chacun reste sur sa chaise en attendant que l'ouragan passe. Jusqu'au jour où... et là on réalise trop tard qu'on aurait du bouger avant.

Seule une véritable mobilisation du personnel, la détermination à remettre en cause la politique de La banque Postale et à imposer la prise en compte des revendications pourront permettre des avancées. Ne vous croyez pas à l'abri, de nos jours l'avenir est incertain.

