

**COMPTE RENDU**  
**D'AUDIENCE AVEC MME**  
**GUCCIA DU 12/12/2013**

*Bien que Mr BALDI réaffirme l'importance qu'il accorde aux rencontres avec les Organisations Syndicales, Sa Directrice Clientèle ne l'entend pas de cette oreille. Pourtant Mme GUCCIA avait déclaré à son arrivée que sa porte serait toujours ouverte.*

*Nous avons été reçus le 12 décembre 2013 pour finaliser une audience demandée fin septembre et commencée le 17 octobre 2013. Nous venons de vivre un bel exemple de sa conception du dialogue social. Plus de deux mois d'attente pour pouvoir s'exprimer, chacun appréciera.*



**Effectifs :**

**SUD :** nous travaillons en sous effectif que comptez vous faire pour combler ?

**Réponse :** effectivement nous sommes à – 6. Une bourse d'emplois va être ouverte pour 10 postes avec un recrutement essentiellement des bureaux de poste et autres métiers de la poste.

**Dispense de téléphone :**

**SUD :** Les agents dispensés totalement de téléphone sont convoqués à une visite à la médecine du travail suivie, pour certains, d'une convocation chez un médecin expert de la Poste. Que comptez-vous faire pour ces agents dispensés total?

**Réponse :** Les agents proches de la retraite resteront sur leurs services, les autres pourront répondre à un appel à candidature sur un poste plus adapté.  
SUD a demandé qu'aucune option ne leur soit imposée.

**Temps passé au téléphone :**

**SUD :** Selon les résultats du questionnaire SUD, distribué récemment, il en ressort que beaucoup d'agents font des vacations entières au téléphone. Que comptez vous faire ?

**Réponse :** Je suis consciente de la situation, je travaille pour trouver un meilleur équilibre, j'espère que les recrutements à venir amélioreront la situation.

**SUD :** Vous avez laissé accumuler des restes à l'écrit. Pourtant depuis le début de PSC on ne cesse de répéter que du retard à l'écrit génère énormément d'appels.

**Réponse :** Je le sais, j'ai fait une erreur, je l'assume, et je veillerais à l'avenir qu'une telle situation ne se reproduise plus.



## **Samedi :**

**SUD :** Nous demandons le samedi libre pour tous avec appels à volontaires compensés comme cela se pratique dans d'autres centres.

**Réponse :** Mme Guccia affirme avoir besoin de 35 à 40 personnes le samedi, elle n'envisage pas de modifier les régimes de travail sans une refonte complète des horaires à savoir que les derniers embauchés font un samedi sur deux, elle refuse donc notre revendication. Elle n'est cependant pas opposée à ce que des volontaires d'autres services puissent s'inscrire dans le tour (à voir).

**SUD :** quand un agent souhaite poser un congé le samedi, la réponse est tardive et de surcroît trop souvent négative, alors que les chefs d'équipe ont l'outil GASPARD pour donner une réponse immédiatement.

**Réponse :** je fais voir ça avec les chefs d'équipes et faire un rappel

## **Formation :**

**SUD :** Encore une fois, la direction n'a donné aucun moyen aux ADCC pour dispenser une formation d'une importance telle que « NOEMI » : Les agents ont été mis une fois de plus en difficulté, et les réponses apportées aux clients ont été du coup de mauvaise qualité.

**Réponse :** silence embarrassé de la directrice qui ne trouve aucune justification à cela

**SUD :** beaucoup d'agents demandent le retour des brefs ADCC

**Réponse :** Oui je suis d'accord pour le retour des brefs ADCC

**SUD :** les nouveaux embauchés se retrouvent parfois loin des référents.

Ne serait-il pas plus judicieux de les mettre en binômes pour leur éviter d'être en difficultés

**Réponse :** oui, je suis tout à fait d'accord

**SUD :** par manque de formation et d'informations des agents sont en difficultés pour certains appels (épargne, bel) nous vous demandons de nommer des agents référents par activité qui pourraient leur venir en aide

**Réponse :** oui pourquoi pas je vais voir ça

## **Promotion :**

**SUD :** Promotion : Existe-il un jury, quand on sait que certains cadres promettent des promos à certains agents, ou refusent des dossiers à d'autres

**Réponse :** carton rouge pour ces cadres



## Gestion des Flux :

**SUD :** Vous nous aviez dit que vous n'étiez pas favorables à ce que les chefs d'équipes continuent à s'occuper de l'hypervision. Qu'en est-il aujourd'hui ?

**Réponse :** Une personne de l'enseignement a été nommée, est en formation actuellement. En janvier 2014, les chefs d'équipes n'auront plus l'hypervision

**DIGITAL :** Nous avons demandé à ce que les agents qui font DIGITAL ne soient pas pénalisés à l'entretien d'appréciation quant à leurs appels plus longs.

***D'une manière générale nous avons demandé une souplesse quant au nombre d'appels par heure compte tenu des appels difficiles dues à la crise.***

## **CONCLUSION :**

*Malgré le manque de disponibilité de la part de la directrice qui ne nous a pas permis d'aborder tous les sujets ni même d'aller au bout de nos argumentations, nous avons pu avancé sur quelques points. Nous serons vigilants sur le respect de ces engagements.*

*Les directions locales ont des marges de manœuvre, elles ne peuvent sans cesse afficher une fin de non recevoir à nos demandes et ne pas tenir compte des préoccupations du personnel.*

*Nous saurons si nécessaire par nos mobilisations leur rappeler qu'il faut compter avec le personnel et les organisations syndicales. **Nous pourrions tous en débattre le 23 janvier lors d'une heure d'information, pensez à vous inscrire nombreux et nombreuses.***

## Synthèse du questionnaire SC sur le téléphone :

- Nombre de questionnaires rendus : 65 agents (21,5% de SC1, 23% de SC2, 23% de SC3 et 32,3% de SC4)
- 39,3% des agents estiment faire moins d'une heure d'écrit par jour et 23% entre 1 et 2 heures.
- 74,6% des agents font des vacances complètes au téléphone.
- 61,2% des agents estiment faire des semaines complètes au téléphone, 18,4% sur 4 jours et 20,4% entre 2 et 3 jours.
- 53,7% des agents voudraient faire des demi-vacations téléphone/écrit. 22,2% aimeraient juste faire un petit plus d'écrit, 13% ne veulent plus faire de téléphone et 11,1% ne veulent faire que du téléphone.
- 78,4% estiment qu'il est raisonnable de faire entre 3 et 4 heures de téléphone par jour.
- 55,4% dénoncent l'attitude des encadrants (stress subi, minutage, infantilisation, mauvaise gestion)
- 52,3% estiment avoir des communications difficiles (clients agressifs, cas complexes etc...).
- 35,4% sont gênés par le manque de formation.

**En dehors des chiffres, d'autres problèmes ont (re)surgit : les promotions injustes, l'infantilisation, pression commerciale, planning du téléphone, manque de reconnaissance, horaires, tout cela nous l'avons fait remonter à Mme GUCCIA lors de l'audience.**

**Nous remercions tous les agents qui ont bien voulu remplir et rendre le questionnaire.**

**Toute l'équipe de SUD vous  
souhaite de bonnes fêtes de fin  
d'année et un joyeux Noël**



**Besoin de nous contacter, voici la liste des militants SUD :**

- Nicole Vincent (réclamation)
- Fabienne Amadei (SC4)
- Muriel Laggiard (SC1)
- Nicolas Ferran (SC4)
- Cathy Turchi (SGE)
- Isabelle Guingand (Pôle EIC)
- Brigitte Ibanez (SC4)
- Michel Fisch (SC2)

**N° du local SUD : 04 91 62 09 42**

**<https://www.facebook.com/Sudcentrefinanciermarseille>**