

LA DO SEGMENTE LE PERSONNEL SC/CNMR !!!

CDSP ERCAD : TOUT POUR LA VENTE !

Depuis plusieurs mois, le personnel revendique l'amélioration des conditions de travail et une reconnaissance de l'impact Excello sur les SC et CNMR ■ La DO faisait la sourde oreille malgré nos revendications et les différentes mobilisations dans les centres ■ On nous renvoyait systématiquement à la CDSP du 12 décembre. Pas besoin de lire dans les boules de cristal pour connaître la décision de la DO ■

La « complicité » de la Cour des Comptes

Les commissaires rapporteurs de la Cour des Comptes que nous avons pourtant mis en garde le 23 mars dernier sur la sensibilité du sujet postal tant sur le niveau du personnel que sur celui de la qualité du service public, ont sorti un rapport final sur La Poste concomitamment à la CDSP du 12 décembre. Ce dernier préconise de « mieux encadrer la politique salariale en liant l'évolution des salaires à des objectifs de transformation de l'entreprise ».

La coïncidence est plus que fortuite et on peut s'interroger sur les liens entre nos dirigeants et les orientations décrites par la Cour des Comptes

A lire sur le sujet : Libération du 14 décembre : Pour enfoncer le clou, la Cour des Comptes suggère ainsi à La Poste de s'engager dans une « maîtrise de son premier poste de coûts, les rémunérations ». Ce qui passe par « une rigueur égale dans la baisse des effectifs et dans la politique salariale ».

CDSP nationale du 12 décembre 2016, ERCAD : Evolution de la Relation Client et Attractivité des services clients et Développement

Les conclusions de cette CDSP sont claires : après la clientèle (ref MS4C4), la DO crée un distinguo au sein du personnel SC/CNMR. Les promos en II3 et la prime de 1000 € seront liées à la vente. Conditions supplémentaires, en SC avec la maîtrise des 3 médias : écrit, mail, téléphone et pour les CNMR l'entière maîtrise du téléphone. Une rallonge RVB de 400€, pour 2017 uniquement, est également prévue dans la part managériale. Les signataires AMB, préalablement informés eux, se sont targués quelques jours avant cette CDSP, de ces « avancées » ???

Pour SUD c'est un recul de notre travail au quotidien et un déni de reconnaissance de l'implication du personnel des SC et CNMR. C'est le retour aux services Relations Clientèles (RC) d'avant PSC. Le comble étant que la vente est déjà dans les fiches de poste SC qui datent justement de PSC.

Négation de la réalité !

C'est une évidence, ils subissent les conséquences des évolutions organisationnelles liées à Excello Clientèle. Que ce soit par les nouvelles activités suite aux fermetures de Vie Du Compte que par les nouvelles consignes liées à la gestion du Risque. Il faut sans cesse s'adapter. Le 20 décembre ce sont les chargés de clientèle qui ont dû affronter le mécontentement de clients prélevés de frais générés en juillet 2016... Ce sont eux aussi qui doivent se dépatouiller pour expliquer les retards sur le crédit Immobilier ou la fraude monétique... Sans compter les problèmes techniques et formations inexistantes ou superficielles... La liste est longue et pas exhaustive...

SUD a sollicité les autres Organisations syndicales pour porter cette revendication. C'est une fin de non recevoir de la DO et qui plus est avec une provocation supplémentaire. A notre question sur la discrimination liée à la santé pour les personnes que la médecine du travail a exempté de téléphone, la réponse de la DO a été : « ils peuvent reprendre à tout moment le téléphone et intégrer le processus... ».

Février 2017

POUR SUD PTT, LES AGENTS SC ET CNMR MÉRITENT TOUTES ET TOUS LA PROMOTION EN II.3 ET LA PRIME DE 1000€.

Union syndicale
Solidaires
SUD PTT

Fédération des activités postales et de télécommunication

25/27 rue des envierges

75020 Paris tel 01 44 62 12 00 - fax 01 44 62 12 34

courriel: sudptt@sudptt.fr - www.sudptt.org

Menace sur le SDEV

La vente directe en SC générera automatiquement moins de transferts aux SDEV et ce même si en théorie les agents SC devront toujours transférer après une vente de produits « simples ». Celles et ceux qui n'entrent pas dans les fameux attendus* sur certaines gammes (Prévoyance, Santé...) et déjà montrés du doigt risquent de se retrouver en difficultés et montrés du doigt pour ne pas dire plus...

Le SDEV monte encore en technicité. On est loin des opérations au lancement des SDEV. Désormais pratiquement tous les produits peuvent être proposés de l'assurance, au crédit conso en passant par la prévoyance et pour finir, l'assurance vie. En fait on se rapproche fortement d'une agence LBPCS en terme de connaissance professionnelle. Mettre en exergue le III1 comme instrument de valorisation pour le personnel SDEV, est tout simplement ridicule dans ce nouveau cadre.

Encore des dépouillages de services : La

CDSP du 12 décembre présentait également la création de 4 services Middle Office Epargne logement/activités spécifiques GA sur 4 centres financiers (Lille, Marseille, Nancy et Nantes). Une nouvelle mutualisation déshabillant certains centres au profit de quelques uns... A mettre en lien certainement avec les évolutions d'autres activités comme par exemple la Production...

Un petit volet conditions de travail

Ce point fait le lien avec la CNSST sur les incivilités internes et externes, le chantier sur le maintien dans l'emploi (aptitudes) et un chantier « Espace de Discussion sur le Travail ». Pas pour autant rassurant aux vues des premières présentations... et loin de répondre aux situations de travail dans les services. Pour SUD, il faut s'attaquer aux causes ! Combattre la discrimination des clientèles (MS4/C4), remettre des effectifs, donner les moyens de travailler dans de bonnes conditions...

Quelles suites ?

SUD n'accepte pas cette décision de LBP de privilégier uniquement la vente en oubliant le

quotidien des agents dans les services clients et CNMR. Toutes et tous doivent affronter (c'est du front office) la clientèle en s'adaptant aux aléas tant que faire se peut...

Les attendus métiers : le terme « attendu »

revient à de multiples reprises dans le texte de cette CDSP. Les attendus ne sont pas les objectifs qui par définition peuvent ne pas être atteints. Là, l'attendu est à considérer comme l'essentiel de la fonction. SUD s'inquiète de cette utilisation terminologique désormais récurrente. Nous sommes en opposition aux contrats de performance individuels qui rappellent ces attendus. Cela est plus particulièrement prégnant sur les métiers où le commercial est mis en avant mais pas que... A surveiller de près...

Nous revendiquons :

- L'amélioration des conditions de travail et les emplois nécessaires dans les services
- La prime de 1000€ et la promo en I13 pour tout le personnel SC/ CNMR
- Le passage en III2 pour le personnel du SDEV

Cette CDSP va être déclinée localement dans les prochaines semaines.

SUD propose au personnel de se mobiliser. Pétitions, délégations de personnels, boycott d'activités... La grève est aussi un moyen d'action que nous vous proposerons. Parlez en collectivement dans vos services.

Apprenons la novlangue de LBP :
«Une transformation des modes de relation» ou «changer la perception de nos clients»

