



# L'OEIL DU CYCLONE!

mai 2019

JOURNAL DES SERVICES FINANCIERS

## OTT : Cuisine à l'unilatérale !

**Le 26 avril SUD PTT était reçu sur un premier bilan autour d'OTT. La direction ne veut rien entendre sur les conséquences de ces nouvelles organisations de travail. Que cela soit pour la qualité de service ou nos conditions de travail.**



Fédération des activités postales et de télécommunications  
25/27 rue des envierges  
75020 Paris  
tel 01 44 62 12 00 — fax  
01 44 62 12 34  
sudptt@sudptt.fr —  
www.sudptt.org

**Solidaires** syndicale

Cette CDSP n'avait qu'une utilité pour la direction : s'auto-congratuler sur la mise en place d'OTT. Pas étonnant, quand on sait que ce projet, loin d'être une négociation, est là pour accompagner la stratégie de La Banque Postale...

Dès le départ, en 2015, l'inscription du volet horaire dans AMB3 avait pourtant soulevé le désaveu des organisations syndicales.

### Pas de transparence sur les chiffres

La direction justifie la mise en place d'OTT par les évolutions des besoins clients... Mais nous n'avons aucun élément factuel démontrant ces besoins clients.

Rien sur les flux des différents canaux et leur évolution, rien sur l'activité des différents centres.

**Pour SUD, il devient nécessaire et urgent d'avoir communication de l'ensemble des données permettant des négociations loyales notamment sur la question de la quantité de flux téléphone, écrit, mail, PICASSO.**

### OTT, une couche supplémentaire dans le mille-feuille des réorganisations

Alors que la direction affirme que les horaires n'ont pas évolué dans les centres financiers depuis 2000, d'importantes réorganisations/désorganisations se sont produites, depuis cette date.

PSC et Excello sont des projets majeurs qui ont eu d'énormes impacts sur l'organisation du travail dans les Centres Financiers. En premier lieu par les milliers d'emplois supprimés, mais aussi par la casse des Services Financiers avec la séparation/mutualisation des activités...

**Pour SUD, il n'est pas possible de passer sous silence ces transformations majeures et faire**

### Les dessous d'OTT !!!

*LBP ne justifie pas les besoins clients par des données chiffrées. Pourquoi une telle omerta, alors que nos directions se retranchent derrière ces fameux besoins clients pour imposer des permanences ou des samedis ? Lors de la CDSP, le responsable projet OTT a lui évoqué les réponses aux Bureaux de Poste ; un comble alors que les appels bureaux n'arrivent plus dans les centres financiers mais seulement au GUB de Strasbourg... Par contre, ces éléments ne cacheraient-ils pas le suivi des appels Fil Contact, pour les clients bien notés (MS1, 2,3) qui n'arrivent pas à joindre leurs cofi... Peut-être est-ce de l'extrapolation mais le sujet est certainement très sensible pour une banque qui se dit citoyenne et qui procéderait à une sélection de ses clients... Mr Weber qui déplore que 70% des occupants des BP sont des clients fragiles, pense-t-il la même chose pour l'accès au Centre Financier ?*

comme si elles n'avaient jamais existé. En matière de satisfaction clients, Excello a généré beaucoup plus de dégâts qu'une soit disante inadéquation des horaires de travail... Le personnel ne doit pas subir les conséquences des erreurs stratégiques de LBP... Une ouverture pour 7 clôtures de compte n'est pas le fruit d'horaires inadaptés mais bien la conséquence de choix stratégiques...

## Dialogue social, mais quel dialogue social ?

Si la direction nationale nous a rappelé l'importance du dialogue social local, OTT a mis en lumière l'inutilité des directeurs/trices locaux. Quel est ce fameux dialogue local alors que tout est encadré nationalement et que le moindre changement à la virgule près doit être remonté à la DO pour validation ? Et pour les accords signés, mis en avant par la DO, ce ne sont que des accords moins disant... Les bases de départ étant tellement nulles que les accords signés pouvaient apparaître comme un moindre mal... Est-ce là, la finalité d'une négociation et le rôle des organisations syndicales ?

## Pour SUD, ce ne sont pas de véritables négociations

Si un cadre national est nécessaire, le manque de marges de manœuvre rend toutes négociations locales stériles. Dans tous les centres, les scénarios apparaissent tous ficelés... Des « kits de déploiement » étaient même mis à disposition des opérationnels pour suivre la méthode nationale.

Ces dogmes apparaissent jusque dans le respect de l'équilibre vie professionnelle/vie privée. Pour la mise en application, le volet vie privée s'efface inexorablement face aux impératifs exigés par LBP... Les problématiques familiales, de vie sociale, de transport, sont dissoutes derrière les contraintes et les principes d'une pseudo équité, qui en fait ne sont que les exigences de présence sur les créneaux horaires décidés unilatéralement.

Les permanences du soir ou du samedi ne devraient couvrir que les besoins urgents. Cela va bien au-delà des nécessités. Dans certains centres, alors que la présence le soir avait été "vendue" pour augmenter la présence au téléphone, les différences entre, avant et après la mise en place d'OTT, sont minimales.

**Pour SUD, moins de permanences et moins de samedi, c'est évidemment possible et nécessaire... pour justement concilier la vie privée et la vie professionnelle et tout cela en respectant l'accessibilité des clients. SUD rappelle la revendication de réduction/partage du temps travail qui est tout à fait d'actualité dans d'OTT...**

**Nous redoutons que les chamboulements d'OTT, ne soient pas sans conséquences sur le quotidien dans les services concernant l'organisation du travail. Si cela devait être le cas, le découvrir après coup sera une grave entrave au fonctionnement du dialogue social et une mise à mal de la confiance du personnel, déjà bien entamée avec OTT !!!**

## Remy Weber, les larmes de crocodiles

Dans une interview sur France info TV, Remi Weber a abordé les problématiques des fractures bancaires et numériques en s'apitoyant sur le sort de 1,5 millions de clients qui seraient exclus du système.

Le Président du directoire de La banque Postale serait plus convaincant, si La banque Postale n'enchaînait pas les

fermetures de compte parce que des client-e-s ne peuvent plus payer les frais bancaires.

Venir pleurer sur ces fractures qui sont réelles en donnant des directives qui vont à l'encontre du plan de communication est d'un cynisme assez inadmissible.

## Les temps partiels traités comme des moins que rien

*Selon la direction, rien ne change pour les temps partiels. Pourtant dans les centres, des collègues découvrent des modifications importantes sur les conditions des temps partiels (alignement sur l'année civile, recalcul suite aux 25 CA, menaces de licenciement pour les salariés qui ne signeraient pas des avenants, plus de permanences, non compensation des jours fériés sur les JNT...).*

*Sur ce dernier point, SUD avait écrit à la DO pour demander l'application de la note RH du siège sur la compensation des JNT (Journées Non Travaillées en lien avec le samedi travaillé) tombant un jour férié. La DO ne nous a jamais répondu, mais la note sera bien mise en application.*

*D'ores et déjà celles et ceux déjà passés en OTT et travaillant le samedi avec une JNT, peuvent en demander l'application, y compris depuis la mise en place d'OTT. Toutefois, dans les documents transmis pour la CDSP du 26 avril, la DO exclut les personnels à temps partiel de l'application de cette note. SUD conteste formellement cette exclusion discriminante des temps partiels. On n'est pas là dans la demande de récupération des journées temps partiel mais bien sur la spécificité des JNT liées au samedi, la note doit donc s'appliquer également pour les temps partiels...*

*La très grande majorité des temps partiels sont choisis par des femmes (87%) bien entendu pour des raisons essentiellement de vie familiale. Pour SUD, le temps partiel est essentiel dans l'équilibre vie privée/vie familiale et dans le cadre de l'égalité Femmes/Hommes, il se doit d'être préservé sans distinction et au mieux des besoins de celles et ceux qui en font le choix...*