

COUAC qui s'passe dans les CREC ?

Dans ce journal, sans prétention, vous trouverez quelques nouvelles nationales qui ont ponctué notre vie au travail en ce premier semestre. Un 1^{er} semestre, où le plan stratégique des « énergies connectées » nous a tous impacté, dans nos conditions de travail, dans notre vie quotidienne... Il est difficile de tout retranscrire (déclarations, coup de gueule, dénonciations des injustices et revendications du terrain que nous avons portées dans toutes les instances). Nous ne pouvons passer sous silence, les négociations salariales qui sont bien en deçà de l'inflation et des attentes du personnel ni la formidable mobilisation contre la retraite à 64 ans que la majorité des postiers a rejeté. Malgré un passage en force du gouvernement elle marquera les esprits !

L'unité des Organisations syndicales, de grandes manifestations, 14 jours de grève... Nous n'en avons pas fini... Les luttes pour les salaires, pour les conditions de travail, pour l'emploi sont toujours essentielles à mener et nous n'avons pas dit notre dernier mot, loin de là...

A La CGT nous aspirons à ce que les salariés vivent mieux, dans une société plus juste, avec des richesses mieux partagées !



**NOUS VOUS
SOUHAITONS
UN TRÈS BEL ÉTÉ**

Très cher Banquier !

Vous nous conviez ce jour à une CDSP « Résultats des Banques » qui aurait pu aussi s'intituler « Préparer vos mouchoirs », car les Banquiers, c'est comme ça, ça pleure tout le temps.

Un Banquier ça pleure quand les taux sont bas, parce que pour lui, détenir beaucoup d'argent ça coûte très cher, même s'il augmente les frais bancaires sur les clients pour compenser. Et quand les taux d'intérêt remontent, ça pleure encore, car les prêts octroyés avant à taux bas, auraient pu lui rapporter davantage.

Un Banquier, ça fait des bénéfices record mais ça pleure toujours dans l'éventualité que l'année suivante lui soit moins profitable. Ça gémit sur la remontée des taux du livret A ou du LEP car c'est du moins dans sa poche quand il faut mieux rémunérer l'épargne des ménages.

Un Banquier, ça se lamente aussi de devoir renforcer ses provisions face au risque d'impayés à cause des clients qui, eux, sont fauchés. Ça en est à se dire qu'un distributeur automatique de billets en zone rurale, c'est d'une tristesse incroyable et que c'est si peu rentable qu'il vaut mieux le mettre à la casse.

Un Banquier, c'est un obsédé du PNB, ça le rend malade de voir les résultats commerciaux de ses équipes, c'est jamais bien, c'est « mitigé », faudrait toujours mieux faire, être sur toutes les photos et sur tous les podiums, quel que soit le contexte économique. Business, business, business, c'est son maître mot, il ne pense qu'à ça.

A l'inflation... Ne parlez pas de l'inflation à un Banquier ! Ça le met dans tous ses états, il part en dépression dans la seconde : ce sont des charges en plus pour lui avec la note salée de l'énergie dans ses agences, sans compter que son personnel lui coûte si cher, que la CGT le fatigue à revendiquer une augmentation générale des salaires, et que c'est pour la survie de la Banque, bien sûr, qu'il fait des plans stratégiques, qu'il supprime des emplois, des agences, qu'il dématérialise, qu'il filialise.

C'est un monde à part le Banquier, il veut être celui que les français préfèrent, en pleurant sans cesse sur son sort, sans se rendre compte qu'il est hors sol de la vraie vie des gens et des salariés. D'ailleurs on en a un célèbre, un Banquier à la tête de l'Etat, vous avez vu le résultat ?

*Déclaration préalable CGT
lue à une CDSP à Nantes*

Ne vous y trompez pas... Le banquier ce n'est pas vous ou moi... Ce sont ceux, là-haut... dans leurs locaux dorés... qui ne connaissent rien du terrain, et qui spéculent sur la vie d'autrui...

POISSON D'AVRIL
DE CRISE



Les Middles

Audience nationale demandée par la CGT en Avril

La direction avait prévu seulement 1h30 pour aborder les problématiques de tous les Middle de tous les CREC, c'est dire le mépris dont ils font preuve...

En préambule, La CGT a rappelé que le climat social et économique exacerbent les difficultés rencontrées dans le quotidien des postiers des centres financiers, et ce d'autant plus en l'absence de réelle augmentation de salaire face à la vie chère dont nous sommes tous victimes.

Par ailleurs, il en va également de la responsabilité du groupe La Poste en tant qu'entreprise de prendre position contre la réforme des retraites face au gouvernement

« RÉUSSIR ENSEMBLE »

→ 25 % du personnel des SF devrait partir à la retraite en 2025

IL VA FALLOIR REVOIR LA COPIE !

La CGT a insisté sur la souffrance du personnel qui concède toujours plus d'efforts que ce soit au point de vue des formations, des horaires, du parcours professionnel, du changement d'équipe sans obtenir ni réponse à ses inquiétudes et ses difficultés ni reconnaissance. À cause des choix stratégiques de l'entreprise, les agents n'ont tout simplement plus les moyens de faire correctement leur travail pour satisfaire les clients. Les demandes de ruptures conventionnelles, les arrêts maladies et les démissions augmentent.

Le dialogue social est très compliqué, tout se joue au national et nos propositions sont renvoyées par un « *c'est pas La Banque Postale qui peut décider, c'est le Groupe La Poste* », « *c'est pas la DRH, c'est le Métier* », « *c'est jamais moi, c'est toujours un autre* » ! A croire que les décideurs ne sont jamais ceux qui sont en face de nous, et qu'au final, personne n'aurait la main sur les emplois, ni sur les salaires, ni sur grand-chose.

LYON : En pleine mobilisation Retraite, le personnel d OJ, MBAQ et MOPRO décide en HIS (plus de 100 personnes) d'une journée de grève le 14 mars pour les Horaires. 80% de grévistes.

L'argument est un peu facile...

MARSEILLE : Février, Mars... Plusieurs initiatives pour le maintien des Horaires, notamment au service KYC.

Nous avons remis 1 000 signatures de pétition contre les changements d'horaires récurrents qui sont autant d'atteinte à l'équilibre de nos vies privées trop souvent remis en question.

KYC, Successions, MBAQ, MOPRO, Recouvrement... Nous avons listé de nombreux problèmes remontés du terrain dans ces services suites aux réorganisations.

Revendications CGT :

- 🔊 **Recrutement /Prime de fonction /3.1 pour tous / + de 3.2**
- 🔊 **Part variable** revalorisée pour middle industriel. Le personnel ne comprend pas la séparation des métiers spécialisés en deux sous-groupes avec une différence de traitement. Un sentiment d'injustice est présent au sujet des primes et des grades.
- 🔊 **Horaires** : Rien à faire. La Direction s'arcboute sur des arguments fallacieux.

BORDEAUX : Sur SRC Pro, les collègues posent le casque. Il leur a été demandé de d'inviter les clients de les noter 9 ou 10... pour avoir une bonne RVB. La goutte d'eau qui a fait déborder le vase. Depuis la réorganisation, il y a un retard monstre sur les positions écrites. Les appels sont nationaux et récurrents faute de réponse aux questions des clients.

Nous avons rencontré des dirigeants à mille lieues de la réalité du terrain et dont le confort et l'ambiance feutrée des locaux affermissent le sentiment de toute-puissance.

Ainsi, à l'instar du gouvernement, sur le sujet des horaires notamment, nous avons eu droit au 49.3 et une fin de non-recevoir. Par ailleurs, ils nous ont fait la démonstration qu'ils maîtrisaient parfaitement l'art de noyer le poisson, ce dont nous ne doutions pas. Les réponses sont à côté des questions ou tout bonnement hallucinantes : un service MBAQ qui existe mais qui n'existe pas sur Ajaccio, « un traitement de 105% du flux » avec plus de 20 000 restes, « un traitement à J dès l'arrivée des dossiers », 40 ETP de plus que besoin alors que dans tous les services le manque de personnel est criant, etc...

On ne sait plus si on doit en rire ou en pleurer, ceux d'en haut ne comprennent rien à ce qui se passe en bas, ni à la vraie vie des postiers et des usagers de La Banque Postale.



SRC

Audience nationale demandée par la CGT en Avril

Une heure 30, pas une minute de plus (encore...), la plupart des interlocuteurs se sont levés tambour battant. Cherchant à jouer la montre, à monopoliser la conversation sans doute pour éviter que tous les sujets ne soient mis sur la table et avec une certaine hargne et mauvaise foi évidente.

Nous avons tout de même réussi à mettre sur la table plusieurs sujets :

→ Les salaires, Promotions et Commissionnements :

Les NAO déplorables et salaires qui ne suivent pas l'inflation. Des collègues encore II-2 sur certains centres, les plus anciens souvent avec une grande expérience. Ils perçoivent moins de RVB, moins de salaires et pas la PFB : c'est la triple peine ! La direction refuse de reconnaître leur expérience technique et leurs connaissances bien qu'ils soient des piliers de la « réponse au premier contact ». Les commissionnements ont fondu au fil des années et sont sans comparaison avec ceux de quelques années en arrière. Beaucoup de collègues s'en vont et trouvent mieux ailleurs du reste.

→ Les sanctions, une part managériale non versée pour la RVB suite à des « manquements à la déontologie »

Les collègues concernés ne l'apprennent que plusieurs mois plus tard et pendant ce temps, ils ont fait leur travail et réalisé leurs objectifs. Nous n'aurions pas droit à l'erreur. La déontologie a bon dos d'autant que l'on nous martèle sans arrêt et tous les jours, les objectifs commerciaux. Des collègues souvent anciens vendeurs, sont dégoûtés, certains redoutent de mal faire et se plaignent d'un manque de facilité pour naviguer et accéder aux informations réglementaires.

→ Des notations en baisse

Des collègues ont été notés A, notamment au CREC de Lille. 10 médiations ont été demandées. La raison évoquée reste bien sûr des objectifs commerciaux non atteints. La Direction ignore le prorata à mettre pour les temps partiels (souvent pris par des femmes) ou thérapeutiques, mais aussi les absences notamment à titre syndical.

→ Sur les conditions de travail

Plus de 4 heures au téléphone contrairement à l'organisation précédente, c'est épuisant. Le travail des CHSCT a prouvé les risques médicaux, de stress... Visiblement la direction s'assoit dessus. ADCC indisponibles, managers de proximité débordés, fonction de CCA disparue. Les nouveaux recrutés pour leur profil commercial sont lâchés au téléphone sans la formation adéquate pour pouvoir être à l'aise à répondre aussi sur le fond de la demande du client. C'est donc le système D qui prime avec en plus les pannes informatiques récurrentes.

→ Le NPS (Net Promoteur Score) ou satisfaction client

Les clients reçoivent lors de certains appels un SMS pour une enquête de satisfaction avec conséquences sur le montant des primes... Par exemple, si on refuse une autorisation de découvert, les critères pour l'octroyer n'étant pas remplis, comment va noter le client qui n'aura pas obtenu ce qu'il voulait ?

→ L'outil VERINT :

Les managers eux-mêmes le trouvent complètement idiot et inadapté au métier. Il faut programmer un mois et demi à l'avance la présence des agents, et le « taux d'adhérence » fait voir rouge tout le monde.

→ La « chasse aux sorcières » est lancée :

Des responsables menacent avec des « Tu n'as plus ta place en SRC » « Ta note sera baissée » et obligent à postuler à des appels à candidature sur d'autres métiers, avec rédaction d'un CV, lettre de motivation, entretien... Il faudrait alors hypocritement faire le beau alors qu'on est foutu dehors ! La CGT a dénoncé ce simulacre et là où il y a eu des luttes collectives, tout ce tralala a été finalement annulé (Nantes/ Bdx...)

Sur tous ces sujets, nous n'avons eu aucune réponse concrète ni décelé une envie de La Direction de les prendre en compte ou d'y pallier d'une façon ou d'une autre. Le Bulldozer de la transformation est en route, nos interlocuteurs jouent leur carrière, et tout le monde à La Direction semble se fiche de tout. Voilà le sentiment que la CGT a partagé à la fin de cette audience. Les seules solutions à attendre sur nos conditions de travail passeront donc obligatoirement par les réactions collectives du personnel et la CGT sera une force au côté de celles et ceux qui veulent lutter pour un quotidien plus humanisé.



Nouvelle Modalité de Travail

Managers de proximité – La « Bonne » à tout faire

- ✓ L'impression d'être peu valorisé, mal rémunéré, peu considéré prend de plus en plus d'ampleur, amenant par la même à un rejet fort de ce qui est proposé (Plan stratégique). *Sur Lyon, une pétition a été signée par 16 encadrants sur 17 sur les SRC.*
- ✓ Des rémunérations variables cibles en baisse pour certains et globalement en deçà des attentes
- ✓ Des responsabilités accrues : télétravail, pilotage commercial, soutien technique, coach, formateur...etc...

Il faut être agile, polyvalent, alerte, efficace, technique, commercial, pilote...

Et tout cela pour des émoluments faibles, des rémunérations variables en total décalage avec les responsabilités de la fonction.

La CGT est et sera présente aux côtés et avec les encadrants afin de pousser leurs revendications et de les accompagner dans leurs justes demandes.

Des casiers aux normes ?
...Bonjour les risques de TMS !



MAGNIFIQUE !
J'ai trouvé une place du 1er coup,
attention j'arrive...

Horaires

8h pour certains services, 8h15, 8h30 pour d'autres. Beaucoup moins d'horaires à 18h : selon le Centre, selon la date de la mise en place, selon le mécontentement ...

Des horaires variables (très rare) mais avec badgeage sur l'ordi.

Semaine en 4 jours : c'est NIET (même là où ça existait comme à Lyon), alors que même le gouvernement en parle !!

**ET LES 32H,
ON EN PARLE !**

Télétravail

2 jours + 1 jour sup pour les + de 55 ans et pour raisons de santé. Les Centres, les services, les activités ne sont pas gérés à la même enseigne.

Ce que la CGT demande :

- 🔊 2 jours et le 3^{ème} pour tous ceux qui le demande
- 🔊 Plus d'activités télétravaillables
- 🔊 Le samedi non décompté des jours de télétravail
- 🔊 Une revalorisation de l'indemnité de télétravail
- 🔊 La possibilité aux Organisations syndicales de communiquer par mail à l'ensemble des salariés.

Deux mandatés de la CGT des SF ont porté ces revendications à la commission de suivi nationale La Poste SA sur le Télétravail le mardi 27 juin.

Ce qu'il en ressort : La Poste, niant les difficultés, souhaite faire bouger les lignes :

- ✓ pour les 3 jours pour les seniors, revenir sur la limite d'âge (57 ou 58 ans) du fait de la loi sur les retraites. 😞
- ✓ passer le télétravail flottant de 25 à 35 jours.

Nos élus CGT aux CAP-CCP pour vous défendre

CAP classe I et II : Eric Cureau de Dijon et Isabelle Deltour de Bordeaux
Suppléants : Catherine Frédéric de Dijon et Vincent Chameroy de Montpellier

CAP classe III : Françoise Lechat de Nantes
Suppléant : Olivier Boulze de Clermont

CCP classe I et II : Fatima Horma de Paris
Suppléant : Stéphane Olivier de Lille

CCP classe III : Jérémy Font de BAD Toulouse
Suppléant Renaud Duchosal de La Source

**Fédération nationale des salariés du secteur
des activités postales et de télécommunications CGT**
263, rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex
Tél. : 01 48 18 54 00 C.C.P. Paris 20376 D
Site : www.cgt-fapt.fr Mail : fede@cgt-fapt.fr

