

***A SUD, nous défendons toutes les catégories de personnel. Alors, quand des orientations prises par l'entreprise conduisent irrémédiablement une grande partie de la ligne managériale dans le mur, il est de notre devoir de dénoncer ces décisions et de les combattre.***

## Encadrement : enravons la broyeuse.

**Avec certaines évolutions/régressions imposées par la direction du Réseau** (bancairisation à outrance avec objectifs lunaires, affaiblissement des moyens de remplacements avec la suppression des EAR, augmentation des déplacements avec les secteurs de taille monstrueuse en rural), **toute la ligne d'encadrement est en 1ère ligne.**

Comme les CC (Chargés de Clientèle) et les COBA, les encadrants subissent un mal être au travail en augmentation et une nette dégradation de l'équilibre vie professionnelle/vie privée. La ligne managériale du 44/85 n'est pas épargnée, en témoigne les constats récents des médecins du travail. Détails :

Plus de la moitié des 60 encadrants (DS, REC, RE, RCPart, 108 au total) de la DR 44/85 rencontrés par les médecins du travail ont signalé « des troubles de santé pouvant être mis en rapport avec le travail » : syndromes anxio-dépressifs, épuisement professionnel, burn-out, troubles de sommeil et de l'humeur...

Ce qui engendre **une augmentation sans précédents d'arrêts de travail de longue durée**, alors qu'une majorité

d'entre eux déclare aimer leur métier du fait de la diversité des actions, de la gestion des équipes, de la relation humaine. Et les dégâts sont parfois irréversibles.

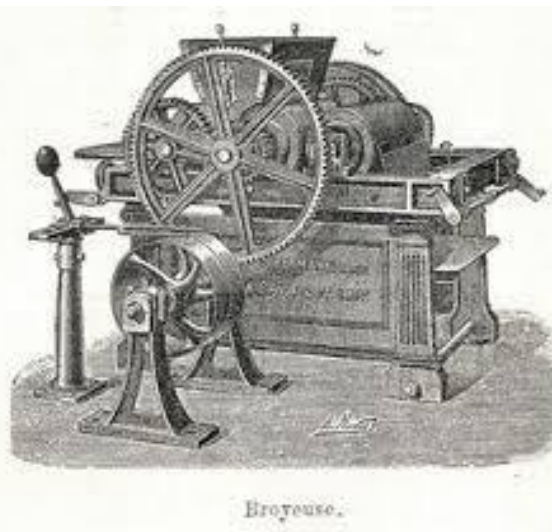
Les encadrants pointent **la surcharge de travail** (travail jamais fini, d'ailleurs beaucoup reconnaissent traiter leurs mails ou SMS à la maison le WE ou pendant les RTT ainsi que la pression commerciale continue...), **la gestion récurrente des absences non-remplacées** (avec donc le malaise créé d'en demander beaucoup à l'équipe), **le manque de formations adaptées**, la difficulté de **trouver de l'aide en cas de problème** sur opérations financières (centre financier) ou de structure (DAST, CSRH...) et **les temps de déplacements chronophages**. Avec toujours la

**peur d'être dépassé à la reprise du travail** après les vacances ou arrêts de travail.

Et tout ce malaise professionnel est amplifié lorsque l'on gère **des secteurs « sous tension »**, en cas d'instabilité de l'équipe, de départs suite à mutation, TPAS, retraites ou arrêts longue durée des CC ou COBAS.

L'importance du type de management des N+1 (DS, DT) est primordiale sinon, en cas d'absence de soutien ou manque d'écoute ou pire, en cas d'injonctions contradictoires, les risques psycho-sociaux atteignent un niveau critique.

Devant ces constats qui concernent une partie importante de l'encadrement, **les médecins du travail de la DR 44/85 ont lancé une alerte auprès de notre direction.**



Direction qui, en bonne âme sœur, va créer des *ateliers de discussions*, des *groupes de travail*, instituer du *co-coaching* et faire paraître des *newletters* à destination des encadrants.... On croit rêver devant le manque de considération, le déni affiché et la pauvreté des mesures prises...

Pour mettre fin à ce profond malaise créé de toute pièce, **les objectifs doivent être atteignables, les formations doivent être adaptées et les absences à l'encadrement et à l'exécution doivent être remplacées.**

***POUR un management d'écoute,  
d'accompagnement,  
de soutien et à visage humain  
à tous les niveaux.  
NON au management d'injonction.***

**La DR 44/85 doit prendre la mesure  
du risque sanitaire né de ses directives.  
Nous nous y emploierons.**

## Fermetures de bureaux : + dure sera la chute...

Ca y est, depuis le début du mois de mai, le nombre de bureaux de poste de plein exercice est inférieur à celui des « partenariats » (Rappel « partenariats » : Les APC, comme Agences Postales Communales dans les mairies, les RPC comme Relais Poste Commerçants dans les commerces ruraux avec une quinzaine de types d'opérations possibles et un dépannage LBP et les RPU comme Relais Poste Urbain chez des commerçants dans les villes avec toujours la quinzaine d'opérations mais sans AUCUNE opération LBP possible) : **8358 bureaux de poste en face de 8827 « partenariats » nationalement.** La bancarisation des services de La Poste est en marche.

Outre le fait que ces « transformations » (à *Sud*, on dit « fermetures ») soient préjudiciables à l'aménagement du territoire, elles ont un impact direct sur les + démunis au vu du nombre et de la typologie d'opérations possibles dans ces « partenariats ».

Dans le 44/85, on est aussi fortement impacté par cette politique. Rappelons que pour l'urbain, les bureaux de Nantes St Donatien, Longchamp (le 7 juin) ; de St Nazaire Villeport, La Baule les Palmiers, Vertou Beautour et de La Roche Les Jaulnières sont désormais fermés. Avec, dans le viseur, Nantes Champ de Mars, Decré, Rollin, Contrie...



Quoi qu'en dise la direction, le déport de clientèle de ces bureaux fermés vers les bureaux avoisinants est bien réel. Les collègues des bureaux restés ouverts trinquent, aucun abondement de PT n'étant prévu dans les bureaux restants ouverts.

→ Et dans ces quartiers, les instances doivent être retirées chez les commerçants. Pour les opérations financières, on repassera, ce sera dans le bureau le + proche (ou le moins éloigné). Et notons au passage que les commerces qui acceptent de reprendre les instances et quelques opérations courrier n'en sortent pas indemnes, comme l'ont montré récemment les salariés du Carrefour de St Nazaire (quartier Villeport) qui étaient en grève le mois dernier, entre autres pour dénoncer « la gestion du trafic de La Poste sans personnel supplémentaire ». No comment !!

**NON à la casse du réseau des bureaux.**

**Il est une force pour le développement et pour le bien de tous, et non une faiblesse.**

## 16...

16, c'est le nombre de collègues ex-EAR/CER (sur 55) qui ont reçu une « lettre de mission » sur la DR 44/85.

Qu'est ce que ça signifie ? Qu'ils ont un an pour se recaser quelque part et qu'ils n'ont droit à aucune indemnité. Seuls ceux qui ont retrouvé un poste peuvent prétendre à l'indemnisation prévue dans « l'accord sur la création de la fonction de chargés de clientèle remplaçants ».

Après des années de bons et loyaux services (changements au pied levé d'horaires, de lieu de travail, minimum de samedis libres, RCY quasi inexistantes...), le gâchis pour ces collègues est immense. La DR a liquidé manu militari cette force de travail qui permettait d'assurer efficacement les remplacements d'une bonne partie des absences.

Du coup, les intérimaires (quand il y en a) sont légions dans tous les secteurs (voir article + bas) et doivent être formés par nous-mêmes (on n'a pourtant pas que ça à faire !). Il en résulte une formation à minima, sans qu'ils n'aient une habilitation bancaire dans bon nombre de cas, ce qui ne correspond absolument pas à la réalité du travail à effectuer dans les bureaux.

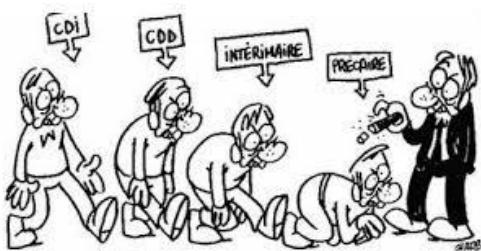
**16, ce pourrait être la note maximale sur 100** qu'attribuent nos collègues ex-EAR/CER en « chargé de mission » aux organisations syndicales signataires de l'accord CCR. En signant cet accord, FO-CFDT-CFTC/CGC ont surtout collaboré à l'enterrement d'un métier qui donnait une réelle souplesse au fonctionnement des bureaux, et participé à l'exclusion de certains collègues.

**CARTON ROUGE** ☹ ☹ ☹ ☹



## Intérimaires, bons à tout faire.

Haa, les intérimaires. Depuis l'application de l'accord sur la suppression des EAR et la création des CCR signé par des syndicats collabos, le recours aux intérimaires explose. Pour rappel, cet accord a supprimé de fait dans le 44/85 près de 40 emplois dédiés aux remplacements (les ex-EAR) et institutionnalise l'utilisation massive d'intérimaires (mais, aussi de CDD) pour les remplacements de toutes sortes d'absences.



(mais, aussi de CDD) pour les remplacements de toutes sortes d'absences.

→ Pratique pour La Poste, dans la mesure où elle ne leur paye ni d'IEV, ni de ticket resto ou de taux repas. De plus, malléables et corvéables à merci, les intérimaires - à la différence des titulaires - sont susceptibles d'intervenir sans broncher dans n'importe quel bureau sans délais de prévenance et sur des cycles de travail imaginaires. La direction de la sureté a même validé leurs interventions dans des bureaux agent-seuls !!

Lors du 1<sup>er</sup> contrat d'intérim signé, La DR offre gracieusement 3 jours de formation à l'heureux élu, ces 3 jours étant « neutralisés », à savoir pris sur l'enveloppe DR et non celle du secteur où il intervient. Seulement, certains encadrants « récupèrent » tout ou partie de ces 3 jours de formations...en les faisant travailler directement en salle du public. Tout bénéfice pour la feuille de route du DS.

D'ailleurs, l'enveloppe des moyens de remplacements RH étant intégrée à cette feuille de route, souhaitons que certains encadrants n'aient pas la tentation d'organiser de fait des sous effectifs en voulant la soigner. Sous entendu ne pas demander d'intérimaires alors que des PT sont à découvert.

Rajoutons que sur certains secteurs, en particulier en rural, il est parfois très compliqué de trouver des gens acceptant les missions d'intérim à La Poste, ce qui entraîne des fermetures ponctuelles de BPX (ce qui sert la politique de La Poste). Tout ceci est bien triste, la précarité dans laquelle se trouvent ces gens- qui sont des collègues par intermittence- est bien réelle.

### **Super Mario aux instances !!**

Et certaines situations deviennent cocasses, comme celle d'un secteur vendéen où un intérimaire, **plombier de formation**, s'est présenté pour une mission. Lui qui pensait être là pour déboucher les sanitaires du bureau, s'est retrouvé à distribuer des instances ! Inutile de préciser qu'il n'a pas fait la semaine et à remercié le DS au bout de la 1<sup>ère</sup> vacation !!

**CDIsation de tous les précaires ! ! ! !**

### **Les plannings : c'est tendu comme un string !!**

Un des seuls points positifs de « *l'accord chargé de clientèle* » de 2016 (signé toujours par le mêmes...) prévoyait **un planning pour toutes et tous pour les 3 mois à suivre**. On emploie volontairement l'imparfait car dans de nombreux secteurs, les plannings sont faits au fil de l'eau. Ou dans d'autres, si les plannings sont faits pour 3 mois, on sait pertinemment qu'ils ne seront pas respectés, du fait du non remplacements des collègues, ou du manque de formation POP de REC/RE

récemment nommés ... Du coup, certains collègues ne savent pas où et quand ils travailleront la semaine suivante.

Le non respect des seules mesures de protection d'un accord est inacceptable. On doit pouvoir programmer notre vie privée, on a une vie après La Poste. Mais bon, rappelons nous quand même **qu'un délai de prévenance de 7 jours doit être appliqué pour tout changement de planning**. N'hésitez pas à le faire appliquer et contactez nous en cas de difficultés.

### **Journées Conquistador, j'adooooooore !!**

Vous l'avez sans doute remarqué si vous êtes CC, ou en train de le subir si vous êtes COBA, la DR 44/85 impose à tous les COBA des journées « *Conquistador, devenues journées RAD* » 3 jours/mois. Ce dispositif concerne l'ensemble de la DEX Ouest (4 DR). Quézaco ??

La DEX Ouest est en retard sur la **RAD** (la Relation à Distance, par téléphone sans contact physique). La stratégie pour LBP est d'arriver à 40% des RDV bancaires en RAD, et donc ne laisser que 60% des contacts/ventes en « face à face » (RDV physique dans les bureaux des COBA).



La DEX a donc décidé unilatéralement d'imposer que **3 jours/mois, les COBA n'aient AUCUN RDV physique en face à face**. Ceci juste pour tenter de faire remonter le pourcentage de RAD/VAD de la DEX, afin qu'elle soit belle sur la photo (pour la direction nationale), peu importe les conséquences sur l'activité des COBA.

Donc, durant ces **3 jours/mois, il est impossible pour n'importe quel client d'obtenir un RDV physique avec un COBA, et ceci sur tous les bureaux du grand ouest, soient + de 600 COBA !!** Contraire à toute logique de développement commercial ☹ ☹ ☹.

En ces périodes de concurrence acharnée, entre autres pour les renégociations de prêts immobilier, cette démarche est incongrue, voir limite anti développement commercial (même le

3639 ne pourra proposer un RDV physique pendant ces journées). Inutile de préciser que –dans nombre de secteurs- des RDV pris initialement sont maintenus, mais masqués dans les agendas. Encore une fois, on est obligé de faire des « faux » pour pouvoir travailler efficacement ☹ ☹ ☹ ☹.

**D'autre part, ces injonctions sont en totale opposition avec des accords nationaux bancaires en vigueur, donc signés par la direction nationale, qui indiquent bien que les COBA sont « autonomes dans la gestion de leur activité » et « qu'il appartient au COBA de planifier et d'organiser son activité commerciale ».**

Récemment réunis en HIS (Heures d'information Syndicale) à La Roche & Nantes, les COBA, avec l'appui des OS, ont décidé de faire respecter ces accords qui assurent de la maîtrise de leur activité. Suite à une audience intersyndicale avec notre Directeur (M.Burgos) le 20 avril, il a été obtenu que ces journées « *Conquistador* » prendraient fin en juin et que des RDV pourraient y être pris ou maintenu dans des « *circonstances exceptionnelles* »...

**Inutile de préciser que si de telles journées devaient revoir le jour en septembre, nous émettrons une alerte sociale, pour exiger le respect des accords nationaux en vigueur... Et plus si les circonstances l'exigent.**

### **Mandats-fracture (sociale ?)**

En matière de mandats, on a du vécu à La Poste : on assisté à la suppression du mandat compte, à l'extinction du mandat cash urgent, suivie de celle du mandat cash ordinaire. Pour la fin de l'année, on nous annonce la suppression du mandat facture !

Que restera t il au client LBP – MS 4 – livret A- pour régler ses factures en espèces (hors *Efficash*) ? Ne restera que ce cher Western (si personne physique), mais pas pour tout le monde.

Rappelons que près de 20% des français n'ont pas accès au numérique (bah oui ☹ ☹) et que le service des mandats cash (puis facture) était pratique et peu onéreux pour les gens concernés. La Poste aurait pu maintenir cette prestation dans le cadre de ses missions de service public. Mais en plus d'organiser la baisse de fréquentation des bureaux, elle préfère s'orienter vers la fin des liquidités dans ses bureaux de poste pour asseoir sa politique de rentabilité.

Ce sont, une fois de plus, les plus démunis qui subiront les conséquences de ces choix, aggravant encore la fracture sociale.



**Proprement indigne d'une entreprise 100 % publique.**

## Clap de fin pour les devises ☹️ ☹️ ☹️



Service très apprécié de la clientèle des bureaux de St Nazaire République et Nantes Bretagne pour son très faible coût et sa proximité, la direction a décidé unilatéralement de mettre fin en début d'année aux opérations de change de devises. On nous serine pourtant que La Poste est une banque !

→ Donc, dorénavant, si vous partez à l'étranger ou si votre enfant part en voyage scolaire, allez échanger vos euros...dans une vraie banque. LBP ou le recul permanent...

## KDS ...ou KAFKA ? On en a déjà ras-le-bol !

Avec KDS et la numérisation des notes de frais (remboursements des déplacements, repas...), on nous promettait rapidité, souplesse et autonomie. A l'arrivée, c'est prises de tête, lourdeurs et rejets fréquents de remboursements, surtout dans les secteurs ruraux. Détails :

Avant tout, il faut rappeler que **la numérisation vise principalement à augmenter la productivité, en clair à supprimer de l'emploi !** Et très souvent, c'est l'utilisateur qui fait le boulot préalable (comme par exemple dans les caisses automatiques de super marchés). Avec KDS, c'est la même chose : à nous de cliquer, d'imprimer, de scanner... en plus des clients à servir. Et, il faut le rappeler, un tiers des emplois dans les CSRH sont menacés de ce fait à l'horizon 2020.

Quand KDS nous a été présenté (quand il l'a été, car dans certains secteurs, AUCUNE info n'a encore été faite en ETC), tout était simple : tu scannes (quand tu as un scanner à disposition) tu fais une « fiche de mission », tu cliques et **PAF**, tu seras remboursé + vite qu'avant !

Sauf qu'entre les rejets en cascade sans justifications cohérentes et la lourdeur du système (scanner les pièces une par une, ...), tout est fait pour nous décourager de saisir nos frais, en particulier lorsqu'ils sont répétitifs et de « petits » montants. Exemple :

J'habite à 10km de mon LHT (Lieu Habituel de Travail), et je travaille 2 jours par semaine dans un BPX qui est à 17km de mon domicile, je peux donc prétendre à des IEV (qui correspondent dans ce cas  $7\text{km} \times 2 = 14\text{km}$ ).

Seulement, pour les percevoir, et après avoir créé mon compte KDS, je vais devoir : **1)** Scanner le document papier relatif à ce déplacement que va me remettre mon REC/RE (cela peut demander un apprentissage). **2)** Me connecter à KDS, ouvrir une « mission » en y renseignant le motif, les lieux de départ et d'arrivée, le type de véhicule que j'utilise... **3)** mettre en pièce jointe le scann de ma carte grise et celui relatif au déplacement... Faire ces saisies **pour chaque déplacement** au moins une fois/mois à moins de cramer son code secret.

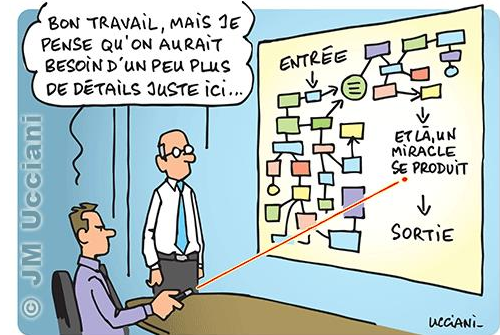
Ceci pour chaque déplacement régulier, mais aussi pour les ETC, formations en dehors de mon LHT...

→ A partir de ce moment, les IEV sont mis en paiement avec le salaire (donc pas + vite qu'avant, malgré ce qui a été déclaré lors de la présentation de KDS) SAUF...en cas d'erreur de saisie sur le type de véhicule utilisé, date du déplacement, absence de ticket d'autoroute ou de péage ou en cas de plantage informatique...

Du coup, ces saisies régulières et chronophages (en + du travail quotidien) pour se faire rembourser des petits montants en rebutent plus d'un, **et bien souvent certains collègues sont obligés d'effectuer ces tâches à la maison** (au bureau, il faut trouver un poste disponible et pour une durée importante) ou alors ne saisissent carrément plus leur IEV. Les petits ruisseaux font pourtant les grandes rivières et puis, c'est CADEAU POUR LA BOITE si

on ne les saisit pas!!

Et **coté encadrants**, ce n'est pas mieux: les REC/RE doivent d'abord saisir chaque demande de remboursement dans SILOE avant de les transmettre au collègue concerné. Les récupérer ensuite par mail après saisie KDS, les vérifier avant de les envoyer au CSRH de Châteauroux, ou les saisies sont re-re vérifiées !! Perte de temps phénoménale, on se croirait revenus au siècle dernier. Pourquoi faire simple quand on peut faire compliqué ? Mais bon, ma p'tite dame, c'est ça le modernisme !!



*... Et toujours les réorgs perpétuelles avec leur lot de suppressions de postes, pertes de RCY et de samedis libres...  
Il est grand temps que, tous ensemble, nous obtenions des conditions de travail qui nous permettent d'assumer nos missions dans les conditions les meilleures pour notre équilibre et notre santé. A bientôt !*