

## Grand dialogue : la Grande KASPARADE !!

Comme vous le savez sans doute, le « *grand dialogue* » a été lancé par JP Bailly pour tenter de retrouver une sérénité au travail pour tous les postiers, suite aux récents suicides sur leurs lieux de travail de plusieurs collègues. Bailly a chargé Jean Kaspar de constituer une commission qui effectue un tour de France des différents métiers, afin de faire des propositions d'améliorations des conditions de travail et de dialogue au sein de l'entreprise. Les préconisations de cette commission doivent être rendues publiques en septembre/octobre. Des ETC spécifiques ont été menés dans tous services de La Poste (sur la DELP 44/85 hors présence des managers locaux).

En parallèle, JP Bailly a édicté « *10 mesures pour la vie au travail* ». A la lecture de ce document, on comprend vite que cela ne changera rien à l'affaire. Cependant, la mesure n°6 induit un gel des réorganisations au moins jusqu'à la publication du rapport Kaspar, ainsi qu'une consultation des agents des bureaux dont la réorganisation était en cours et qui a été gelée (les agents des terrains concernés s'exprimeront par vote pour ou

contre l'application immédiate ou le gel de leur réorganisation. Pour notre DELP : Challans et Nantes Bellevue).

Le but affiché par La Poste est de comprendre les raisons du mal être au travail et de la démotivation générale, ensuite de proposer des solutions.

A *Sud*, les raisons, on les connaît : c'est le manque d'emploi, le rythme des réorganisations, le type de management employé.

Cerise sur ce gâteau : le délégué général (Georges Lefèvre) a imposé un mode opératoire de « *conduite du changement* » qui doit servir dans les

réorganisations futures, ainsi que l'obligation de chaque direction de procéder à des « *expérimentations* » de réorganisations. Ce mode opératoire n'apporte aucune nouveauté, rappelle des règles existantes (hormis que le délai minimum entre 2 réorganisations passe de 18 à 24 mois, ainsi que l'impossibilité désormais de postuler sur son propre poste en cas de réorganisations !!).

Plus ces travaux avancent, plus on se rend compte du déni de l'entreprise à propos du mal être au travail, tant au niveau national que local. La direction de La Poste veut reprendre sa moulinette des suppressions d'emplois le + vite possible, comme si rien ne s'était passé. On s'en est rendu compte jeudi 28 juin dernier, lors de la CDSP Enseigne 44/85. Détails :

### « *Expérimentations* » = pièges à cons ?

Notre Directeur, Mr Guillemot, veut donc imposer donc des réorganisations *expérimentales* sur 3 terrains : Nantes Beauséjour & Eraudière et La Roche Clémenceau. Ces réorganisations devront être effectives pour octobre 2012. Sur quelles bases ? Qu'est ce qui va changer par rapport aux réorganisations que l'on connaît ? Les reprises d'emplois vont-elles être assouplies ?

En clair il va mener ces « *expérimentations* » avec les mêmes critères de dimensionnement qu'avant (norme V7). Il reprend mot pour mot le mode opératoire de G. Lefèvre : un effort va être porté sur « *une + grande écoute du personnel à propos des facteurs humains et sociaux, d'analyses des situations individuelles, d'analyse d'éventuels scénarios de RI alternatifs, d'écoute individuelle des personnels concernés* », et gna gna gna... Intentions louables, certes, mais **comment prendre en compte les aspirations personnelles des agents (repos de cycles, WE**

libres, temps partiels...) si des suppressions d'emplois sont effectives à chaque réorganisation ? Comment rendre possible ce qui était impossible sans changer la méthode ??

En clair, tout ceci est de la flûte. Nous n'attendons rien de ce « *grand dialogue* » qui n'en a que le nom. C'est pourquoi **Sud** ne participera pas à cette « Kasparade », nous ne servirons pas de caution à la DELP, nous ne participerons pas à ces « *expérimentations* ».

### Des solutions, nous en avons !

Il est clair qu'en l'état toutes les mesurettees annoncées ne permettront pas de retrouver une juste sérénité dans l'exercice de nos métiers.

Ce que la boîte doit annoncer, c'est à minima l'arrêt des reprises d'emplois systématiques, pas de réorganisations « mécaniques » même tous les 24 mois au lieu de 18, l'arrêt des mobilités forcées et une vraie prise en compte des inaptitudes (donc accepter des sureffectifs éventuels).

Nous devons également obtenir de vraies mesures sur l'encadrement : besoin de garanties et d'engagements forts et concrets **pour un management de soutien et d'accompagnement**, plutôt que d'injonction, à la limite parfois du harcèlement. Arrêt de l'individualisation et de la mise en concurrence perpétuelle, ayant pour but de déstabiliser le personnel. Arrêt des objectifs inatteignables. Réintroduction d'un encadrement de proximité et arrêt de la sous-qualification (cadres sur des postes d'exécution, créations de poste de CAPRO).

Il va falloir maintenir la pression pour imposer ce genre de choses, **Sud** s'y emploiera.

### ERC, ou la grande lessive.

Lors de la réunion à la tour Bretagne du 28 juin dernier à propos de l'accord national vendeurs (voir aussi page ci-contre), la direction a feint d'ignorer totalement le projet qui va littéralement faire exploser la ligne vendeurs, et impacter très fortement la ligne guichet : le projet **ERC** (Evolution de la Relation Clients, sites pilotes : les DELP Isère & Bouches du Rhône).

Pour rappel, ce projet prévoit entre autres la perte des portefeuilles individuels pour les Cofis (ils deviendraient des portefeuilles de terrains, travaillés par les guichetiers et les cofis), la quasi disparition des GCB et le traitement aux guichets du SAV, des ouvertures de comptes et même des produits d'assurance style Séralys...et bien sûr comme LPM, sans aucun moyen supplémentaire.



La DELP 44/85 se prépare tranquillement à l'application de ce projet (pour 2013 chez nous ?) **en supprimant, pour la fin de l'année, 8 postes de GCB sur 28** (la DELP est restée évasive sur les postes concernés. On sait déjà que les postes de Nantes Eraudière et Doulon/Malakoff sont dans le viseur).

...Ceci avec tous les problèmes de reclassements des agents concernés. Sans non plus tenir compte de l'investissement personnel des GCB, postes créés il y a seulement 7 ans, faut-il le rappeler ?

Nous avons également dénoncé qu'ERC se télescope avec l'obligation de prise de RDV sous 48h maxi : certains Cofis sont rappelés pour ouvrir des comptes pendant leur pause repas, en

opposition totale avec les textes et les RI. Certains DV exigent désormais des RDV toutes les 1/2h (ils déclarent maintenant que la méthode 7G est trop scolaire !!).

De sorte que dans plusieurs terrains les GCB sont en train de disparaître et les guichetiers doivent gérer le vide, donc prendre le boulot ou l'adresser aux COFIs. Pour l'exécution, y'a maintenant des référents téléphonie, des référents bancaire, quelques guichetiers « ordinaires » en II-1 ou II-2, des GCPRO, des GCB, des GARE, des guichetiers animateurs, y'a aussi des cadres de classe III au guichet suite à la suppression de leur poste ou parce qu'ils ne rentraient pas dans le moule... L'Enseigne mélange les torchons et les serviettes. Diviser pour mieux régner...

**Conseiller financier est un métier, nous le défendrons.**

### Suivi de l'accord national vendeurs dans le 44/85 : A l'ouest rien de nouveau !

Rien de bien nouveau, ces commissions de suivi ayant pour but de lister les points non respectés des accords nationaux.

L'accord a cependant permis une légère avancée sur **les objectifs** exigés des vendeurs. Ce ne sont plus les mêmes pour tous. Les terrains sont répartis en « strates » qui prennent en compte les situations géographiques, la présence éventuelle de COFIs « juniors », ainsi que les temps partiels. Au passage, nous avons pointé **la baisse très démotivante de la RVB** (C'est le commissionnement : le point est passé de 0.47€ à 0.34€ en 2012, -30%).

Pour **les parcours professionnels**, on a pointé que 2 points de l'accord n'étaient pas respectés : l'obligation que tout COBA (conseiller bancaire), occupant la même fonction depuis 5 ans en étant noté B, doit se voir proposer une évolution conforme à ses compétences ; ainsi que 2/3 des promos en DET/DETA soient des COBA (sur ce point, on sait qu'au moins 3 compléments de poste de DETA sur le 44/85 ont été réalisés avec des agents extérieurs à l'Enseigne : La Baule, Nantes Bellevue & Champ de Mars).

Problèmes également avec **la formation des vendeurs** : notoirement insuffisante en particulier pour les nouveaux produits : les assurances IARD et la santé. DELP dans le déni.

L'accord prévoit la création de **vendeurs remplaçants** (pour les absences supérieures à 30j) : 5 dans le 44/85. Ces COBA interviendront sur une DV, travailleront sur leur propre identifiant, seront indemnisés pour les frais kilométriques (site de rattachement : le siège des DV). Par contre, pas de compensations pour les temps de déplacements. On devra obtenir que les COBA remplaçants bénéficient de l'accord EAR 44/85. On a aussi émis de gros doutes à propos du commissionnement des COBA remplaçants : comme les EAR, les DET des bureaux d'interventions seront tentés de privilégier leurs propres vendeurs. A suivre...



### Suivi de l'accord national guichetier dans le 44/85 : A l'ouest tout est vieux!

La DELP s'est gargarisée sur le point **promotion**, en indiquant que la cible de 40% de guichetiers en II-3 serait dépassée pour fin 2012. 2 RAP II-3 seront lancées d'ici la fin de l'année.

Sur la **formation**, encore une fois de l'autosatisfaction, les objectifs étant dépassés (1.48 jours/an/ agent pour 2011 réalisés, pour un objectif de 0.99). On a un peu calmé leurs ardeurs en faisant remarquer que la quasi-totalité des jours de formation a concerné La Poste Mobile, formation financée quasi exclusivement par SFR !

Sur **les prises& fins de services et les week-ends**, toujours pas d'avancées, c'est du cas par cas, la direction nous renvoyant aux réorganisations futures... Belle avancée !

### Projet EAR : le Directeur pris par la patrouille !

Comme vous le savez sans doute, un des grands chantiers cher à notre Directeur 44/85 est une modification radicale de l'implantation des moyens de remplacements. Ce projet, présenté courant mars, consiste à limiter fortement le nombre de volants implantés sur les terrains, et de créer de nouvelles entités EAR (45 entités EAR prévues sur les 65 terrains de la DELP 44/85, 15 entités aujourd'hui). On est donc bien dans une importante réorganisation.

Manque de bol pour Mr Guillemot, les consignes données dans le cadre du « *grand dialogue* » ont depuis imposées un gel de toutes les réorganisations (voir page 1). En toute bonne logique, ce projet aurait donc du être reporté.

Mais la logique de notre Directeur n'est visiblement pas la même. Il décide en effet de passer en force et déclare le maintien du projet et la fin des opérations pour fin juin, alors que nombreuses questions restent en suspens (priorité dans l'attribution des postes, reclassement des agents perdant leur poste, sédentaires qui deviennent EAR d'office...) !

Un courrier intersyndical a donc été envoyé début juin à Mme Blanchecotte (médiatrice de La Poste) afin de dénoncer cette situation. **L'action s'est révélée payante, notre Directeur annonçant le 28 juin le gel du projet MRM/EAR.** Et toc !

Les appels à candidature lancés en mai sont par conséquent annulés. Si des agents (sédentaires ou EAR) y avaient répondu, les demandes ne seront pas prises en compte.

## Lettre verte : attention à la ligne jaune !

Nous le constatons depuis peu, une véritable frénésie s'est emparée de la DELP autour de la lettre verte. Dans chaque terrain, de fortes incitations à la vente forcée de la lettre verte pèsent sur les guichetiers et GCPRO, allant de consignes de proposition systématique jusqu'à carrément la suppression des TP & carnets rouges des classeurs de timbres.

De même, de nombreux buralistes sont incités à acheter massivement des TP ou enveloppes verts. Pourtant, les buralistes n'ont cure de la lettre verte, leur commission étant la même que celle des TP rouges. Du coup, cela génère ça et là des frictions entre guichetiers et usagers/clients. Mais pourquoi donc une telle frénésie ??



Frénésie, car la DELP et certaines DV sont à la bourre sur les objectifs de vente de la lettre verte. Ce produit, que l'on nous a présenté comme étant « écologique » (ha ha ! Les camions seraient devenus non polluants ?), est devenu stratégique pour le groupe La Poste, d'où des objectifs élevés.

En effet, la lettre verte a été créée principalement pour permettre une refonte de la chaîne du traitement du courrier au niveau des PIC (les ex centres de tri) avec son corollaire de suppressions d'emplois: fin des brigades de nuit... De plus, entre une possible disparition à terme de l'écopli et la baisse des ventes induite des TP rouges (et donc du J+1), les gains de productivité seraient substantiels, au détriment de la qualité de service.

Cependant, la DELP devrait être prudente, car dans certains terrains, des situations constatées sont assimilables juridiquement à des refus de vente. **Ce qui est sûr, c'est que dans de tels cas les guichetiers peuvent être tenus responsables pénalement, sans consignes écrites de la part du DET.**

Donc, si votre DETA vous « interdit » de vendre des TP rouges (en les retirant des classeurs par exemple), exigez des consignes écrites de sa part, et contactez votre syndicat préféré, il saura certainement en faire bon usage !

## Bienvenue à la FEST !!

Nouvelle idée sortie du cerveau de nos dirigeants : la **FEST** ! Qu'est ce donc encore que cette trouvaille? Que cache cette appellation ? Devinette :

- La **FEST** est née pour être utilisée à chaque évolution de l'Enseigne.
- La **FEST** est un concept pour faire des gains de productivité et supprimer encore des emplois.
- La **FEST** doit « renforcer l'esprit d'équipe et responsabiliser les acteurs ».
- La **FEST** ne va pas nous faire rigoler bien longtemps.

Alors, vous avez trouvé ? Non ? La **FEST** est l'abréviation de « **Formation En Situation de Travail** ».

En clair, on forme un agent de chaque terrain sur un point ou un produit bien précis (LPM, opérations bancaires comme ouvertures des comptes, prévoyance ou IARD, produits courrier professionnel...), charge à l'heureux élu de démultiplier son savoir aux collègues pendant le temps de travail, sans temps dédié ou moyens alloués...

On voit bien les conséquences sur l'avenir du métier de formateur, sur le faire toujours + avec -, sur l'accroissement de la charge de travail, sur l'à peu près de la formation reçue et les conséquences sur la qualité de service et de conseil... Refusons de travailler gratuitement !

Alors merci pour l'invitation ! Leur FEST, ils la feront sans nous ! Ce qu'il nous faut, ce sont des formations dignes de ce nom qui nous permettent d'exercer notre métier dans les meilleures conditions.



Voilà. Bien sûr, la situation de l'Enseigne, comme celle de tous les services de La Poste n'est pas rose. Nous vous donnons rendez-vous à la rentrée, tant le rythme des réorganisations risque d'être élevé.

Le syndicat **Sud** restera à vos côtés pour défendre vos intérêts et vos conditions de travail.

*Nous vous souhaitons de bonnes vacances,  
relaxantes, destressantes, étonnantes & épanouissantes.*

