

## Chargés de clientèle et encadrants, ou l'art de la survie !

C'est vrai que travailler en bureau de poste, que l'on soit chargé de clientèle (CC) ou encadrant, demande une **capacité d'adaptation hors norme**, en devant jongler entre nos missions de service public, des objectifs commerciaux XXL et des outils informatiques défaillants.

Adaptation requise aussi devant **les nouveaux services** (ouvertures de comptes, MFB, Cap clients, prévoyance, boucle courte) et la **lourdeur de nouvelles procédures** (WU, fiches de douane...).

Tout en devant **être « agiles »**, en surfant des ilots aux guichets bancaires, en passant sur le Smarteo tout en gardant un œil sur les automates et le masque sur la bouche. Jusque-là, ça pourrait aller, sauf que :

### Norme « V11.1 » toxique pour l'emploi et les conditions de travail

Un nouveau mode de calcul des positions de travail (PT) commence à être appliqué à l'occasion des réorganisations (c'est la norme V11.1). Cette norme (qui est une aide au dimensionnement) va supprimer beaucoup d'emplois de CC cette année, et va peut-être permettre à la DR 44/85 de **tenir son objectif de -50 PT de CC pour 2021** (12% des effectifs). Et pour cause :

→ **Prise en compte d'une partie de l'activité de 2020** (dont les mois de mars à juin, c'était le 1<sup>er</sup> confinement avec la chute vertigineuse de la fréquentation dans les bureaux), certains **nouveaux services ou procédures pas ou insuffisamment pris en compte** (conformité, scan, nouveaux WU...), **PT BOB laminées** (-25% sur certains secteurs en cours de réorganisation) ...

→ Du coup, les réorganisations suppriment de nombreux postes de CC (+ de 16 PT supprimées sur 15 secteurs depuis le début de l'année), sans remplacer de nombreux départs (TPAS ou autres) et la fermeture de nombreux bureaux

→ Le **niveau largement insuffisant des moyens de remplacements** génère du **travail en sous effectif régulier**, de fréquents changements de plannings, une **baisse de qualité du service** entraînant une hausse des incivilités. L'emploi des intérimaires peu formés et pas toujours habilités ; donc non polyvalents épuise les CC comme les encadrants qui deviennent la variable d'ajustement des secteurs.

### Objectifs 2021 : On doit marcher sur la tête !

Cerise sur le gâteau, **le niveau des objectifs 2021 (LBP, LPM, courrier/colis) est supérieur de 40% sur certains items à ceux de 2020...** Alors que ces mêmes objectifs 2020 n'ont pas été réalisés !

On ne voit pas bien comment ces objectifs pourraient être tenus avec les sous-effectifs et un système informatique défaillant. Tout cela ne peut conduire qu'à toujours plus de stress et d'inconfort, à des pressions managériales et à un mal être professionnel toujours plus présent ☹ ☹ ☹.



### Horaires d'ouvertures : ça frise le ridicule !

Enfin, les horaires des bureaux avec présence COBA uniformisés très souvent à 10h00 le matin et 18h00 l'après-midi. Ils ne correspondent pas aux besoins clients ! Résultat : pour la 1<sup>ère</sup> fois, la DRPDL accuse une perte de clients supérieure à la moyenne nationale. Les conséquences à 2 ans sont dramatiques : certains bureaux diminuent de moitié leur amplitude horaire à la réorganisation suivante pour cause de baisse de fréquentation ! Dans les 2 ans qui suivent c'est la transformation assurée. Il est grand temps de mettre un terme à cette aberration. Les DS et les COBA doivent être associés à l'élaboration d'horaires qui conviennent aux clients et aux postiers.

### Les pratiques de la DR 44/85 nous placent ainsi devant une équation impossible pour 2021 :

**Travail trop souvent en sous-effectif, suppressions massives d'emplois, augmentation sans précédent des attendus commerciaux et situation sanitaire, psychologique et sociale très dégradée. La DR doit en prendre la mesure.**

### Réagissons collectivement.

Pour retrouver un horizon professionnel serein, pour notre santé, nous devons agir collectivement. **Signons la pétition au verso de ce tract.** N'hésitons pas à signaler dans le registre HSCT toute mesure dégradant nos conditions de travail ou portant atteinte à notre santé.

La Direction Régionale 44/85 doit entendre et prendre en compte le désarroi et l'épuisement professionnel qui touche nombre d'entre nous.  
Sinon, seul un rapport de force social nous permettra de retrouver une juste et légitime sérénité professionnelle.

## Pétition à destination de Mr le Directeur de la DR Pays de Loire.

**Les chargés de clientèle et les encadrants du secteur de .....** veulent exercer leur activité dans de bonnes conditions et retrouver ainsi une juste sérénité professionnelle.

A cet effet, ils demandent :

→ **Le comblement des postes vacants**, ainsi que **le remplacement de toutes les absences par du personnel sous contrat La Poste.**

→ **Le gel des réorganisations** pendant la durée de l'état d'urgence sanitaire.

→ **Une meilleure prise en compte des difficultés actuelles (crise sanitaire, bugs informatiques) dans l'application de la norme V11.1** (qui est une aide au dimensionnement).

→ **Des objectifs commerciaux 2021 au niveau de ceux de 2020**, année de double confinement.

→ Une prise en compte de l'implantation géographique des bureaux de poste pour la définition **des horaires de fermeture**, ainsi que le **rétablissement des horaires d'ouverture à 9h00** dans la majorité des bureaux tout en respectant l'équilibre vie pro / vie perso des agents.

→ **Des outils de travail et un réseau informatique fiables**, qui permettent d'effectuer leur activité correctement et dans le respect de la clientèle.

Avril 2021.

Nom – Prénom	Signature

### **A RENVOYER AVANT LE 30 avril 2021 (au syndicat de votre choix)**

**CFDT 3C 44 85** 9 place de la Gare de l'Etat Case Postale n°9 44276 Nantes Cedex 2 [cfdt.3c4485@wanadoo.fr](mailto:cfdt.3c4485@wanadoo.fr)

**CFTC** 12 Avenue du 14 Juillet 44800 Saint Herblain [jeanphilippe.mallet@orange.fr](mailto:jeanphilippe.mallet@orange.fr)

**FAPT CGT 44** 1 place gare de l'état 44276 Nantes Cedex 2 [cgtfapt44@orange.fr](mailto:cgtfapt44@orange.fr) /

**FAPT CGT 85** 79 Rue de la Marne 85000 La Roche Sur Yon [cgtfapt85@orange.fr](mailto:cgtfapt85@orange.fr)

**FO COM Poste 44** 2 Place de la Gare de L'Etat 44276 Nantes Cedex 2 [focomposte44@orange.fr](mailto:focomposte44@orange.fr)

**FO COM Poste 85** 79 Rue de la Marne 85000 La Roche Sur Yon [fo.com.85@wanadoo.fr](mailto:fo.com.85@wanadoo.fr)

**SUD** 50, Bd de la Liberté 44100 Nantes [sudposte44@orange.fr](mailto:sudposte44@orange.fr) /