



18 OCTOBRE 2011 : UTILISONS NOTRE VOTE POUR NOUS FAIRE ENTENDRE !

□ Si c'est l'Enseigne "le chef d'orchestre" des Centres Relation Clients, c'est bien La Banque Postale qui écrit la musique □ Les CRC "sortants" assurant les rendez-vous pour les conseillers bancaires et les CRC "entrants" gérant les appels des usagers vers les bureaux par le 36.31 □ Ces centres ne font donc pas le même métier □ Pourtant, ils possèdent une chose en commun : un management brutal et infantilissant ainsi qu'une pression parfois menaçante □ Le 18 octobre, utilisons le vote SUD □ Il est temps de leur clouer le bec !

CHS.CT de la DCN-CRC

Le CHS CT de la DCN-CRC s'est réuni le 23 septembre dernier dans un contexte où la stratégie de recherche de productivité à tout prix se poursuit quelque soit les conséquences sur les conditions de travail du personnel. Dans tous les CRC, le mal être au travail se généralise et se traduit par un taux d'absentéisme important. Le taux de congés ordinaires de maladie est pratiquement le double de celui de l'Enseigne. Les *salles zen* n'y changeront rien et resteront des cautères sur une jambe de bois si les causes de la souffrance au travail ne sont pas traitées à la source.

"Dépressions, mal-être, hyperstress... se développent ..." avouent les médecins de prévention à la recherche de psychiatres "*postaux*" encore trop peu nombreux pour l'ampleur de la tâche.

Travail sur écran

SUD demande que l'avis donné par le médecin de prévention lors du CHS CT du 20 mai 2011 soit respecté, "*les téléconseillers doivent être reconnus comme travailleur sur écran*". De ce fait le temps de pause doit être revu pour correspondre aux règles en vigueur (code du travail : 10 mn par heure)

Budget 36 AS

L'affectation du budget 36 AS d'amélioration des conditions de travail doit être discutée avec les organisations professionnelles et non pas mis à disposition du *club* pour satisfaire la communication de l'entreprise.

CA, Boni, REX

Concernant les congés annuels, nous demandons que le

droit à report des congés au-delà du 31 décembre soit respecté (à savoir deux fois les obligations hebdomadaires, bonis compris auxquels s'ajoutent les 3 REX).

Appel entrants : Face à l'inquiétude générée par le projet d'abandon des appels *Colis*, nous demandons que des garanties soient données sur le maintien et le développement des activités. La direction nous doit plus de transparence sur les appels ainsi que pour tous les services du 36.31.

Appel sortants : La qualité des fichiers fournis par la banque postale est un problème récurrent qui ces derniers temps atteint des sommets et contribue à détériorer la qualité et la sérénité des appels accentuant ainsi la souffrance au travail. Cette situation est d'autant plus dommageable que les objectifs exigés restent les mêmes et dans de nombreux CRC, le management par l'infantilisation et l'humiliation est de mise (cadeau de stylos, changement de poste de travail si mauvais résultats)

Pour l'ensemble des agents se pose toujours la quasi impossibilité de prétendre à la mobilité vers d'autres métiers de La Poste. Il faut des réponses et des actes !

Nous tenons enfin à rappeler notre désaccord sur la mise en place du vote électronique à l'occasion des élections professionnelles du 18 octobre. Pour Sud le vote papier offre plus de garanties démocratiques.

Pour SUD, les CDSP ne servent pas à échanger des amabilités autour d'un café avec la direction. La direction qui réduit le personnel et impose des méthodes inadmissibles. Donnons nous les moyens d'intervenir au plus près des téléconseillers !

Conditions de travail dégradées sur les CR€

Après les nouvelles réorganisations des structures de la DN-CRC suite à un manque de réponses aux appels à candidatures des cadres A (IV-A) pour deux anciennes grappes (St Quentin 02 et Cahors 46, la direction s'est résolue à faire deux plaques (IV.B). La qualité de vie passe parfois avant la vie professionnelle... Même chez les cadres sup...

Effectif en baisse

Le personnel des CRC est victime du choix délibéré de la direction de faire des gains de productivité. Une fonte des effectifs due aux départs non remplacés. C'est ainsi plus de 10% des effectifs, une cinquantaine d'agents qui n'ont pas été remplacés. Sans compter les agents en congés maladie, en formation, en CA qui ne sont jamais remplacés malgré nos nombreuses interventions. La direction qui arbitre les congés des agents entre des plateformes qui ne sont pas sur la même grappe. Seule solution pour fonctionner en période de congés. La direction doit revoir ses choix en personnel et remettre les effectifs cibles prévus.

Les objectifs

Des objectifs individualisés en fonction des capacités des téléconseillers et dans l'ensemble très difficilement réalisables.

Sur les centres sortants, il s'agit d'environ 70% des téléconseillers qui n'atteignent pas leurs objectifs malgré leur volonté et leur professionnalisme. Des objectifs en rendez-vous/heure qui ont pourtant baissé de 20% !

Comme nous l'indiquions lors du CHSCT, les mauvais fichiers clients sont pourtant la cause du manque de résultats. Il est alors facile de montrer du doigt le personnel.

Rendez-vous bancaire

Faire venir un maximum de clients auprès des conseillers bancaires serait le seul motif du travail des téléconseillers ? C'est l'usine à gaz ! Il faut faire du travail (mono-tâche) à la chaîne, et de la rentabilité. Un flicage total, Difficultés pour parler entre collègue dans la plupart des centres.

Sur les "sortants", il existait de temps en temps un suivi des rendez-vous des conseillers bancaires qui indiquaient leurs résultats. Ceci motivait le travail des téléconseillers. Aujourd'hui, ceux-ci n'ont plus aucune information sur le devenir des rendez-vous. L'intérêt du travail et la motivation

disparaissent tandis que les agents ont le sentiment de faire du travail à la chaîne. Du côté des conseillers bancaires, nombreux sont ceux qui dénigrent les rendez-vous des centres. C'est la direction qui en est responsable et au-delà La Banque Postale.

Le management

Comme dans tous les services de l'Enseigne, notamment les bureaux de poste où les DET sont formés comme de véritables patrons d'entreprises, les directeurs de CRC doivent se recentrer sur le management et la productivité. Ces derniers formaient avec les agents et les superviseur(e)s des équipes. En recentrant les missions de l'encadrement, on a transformé ces équipes par des méthodes infantilisantes, déstabilisantes culpabilisantes, brutales pour obtenir des agents sous pression au détriment de leur santé et juste pour la culture des résultats. Ce sont les méthodes utilisées par les centres d'appels privés.

Dans plusieurs centres, on offre quand il y a de bon résultats, des gadgets comme un stylo par exemple ! Orange FT offrait des bonbons ! (infantilisation)

Mais si les résultats sont en baisse, tous les téléconseillers sont invités à changer de place (déstabilisation) Si les résultats remontent, tout le monde a son stylo !

Mais l'encadrement ne cherche pas les motifs expliquant le manque de résultats. L'encadrement reçoit l'ordre de trouver des responsables. Quand un agent revient d'un congé maladie, les cadres doivent leur faire comprendre que leur arrêt maladie ne trompe personne. (Brutalité, culpabilisation : sous-entendus de CM pour confort personnel).

Aurait-on des médecins chez nos cadres ?

Pression sans précédent

Ces techniques de management sont utilisées dans la grande distribution. Des pressions inacceptables qui vont de menaces de licenciements pour objectifs non atteints comme chez les conseillers bancaires depuis des années.

SUD lutte tous les jours contre la discrimination et ces méthodes de management brutales. N'hésitez pas à contacter nos militant-es sur les CRC sont présent-es chaque jour au travail et savent de quoi ils parlent !

LA LISTE SUD au Comité Technique de la DCN CRC

01 - Mlle	Evelyne	GENEIX	ACC23	63 - CRC CLERMONT-FERRAND
02 - Mme	El Ouazna	BENAISSA	ACC21	51 - CRC CHÂLONS EN CHAMPAGNE
03 - Mme	Virginie	GRENOUILLON	ACC22	51 - CRC CHÂLONS EN CHAMPAGNE
04 - Mme	Sophie	CARTIERRE	ATG1	02 - CRC SAINT QUENTIN
05 - Mme	Maria de F.	DE MATOS	ACC22	63 - CRC CLERMONT-FERRAND
06 - Mme	Aurélie	PERRAULT	ACC21	44 - CRC NANTES
07 - Mme	Jocelyne	CASCALES	ACC22	64 - CRC PAU
08 - Mme	Brigitte	ARMAND	CAPRO	33 - CRC BORDEAUX
09 - M.	Olivier	CARTIERRE	ATG2	02 - CRC SAINT QUENTIN
10 - Mme	Eliane	VALLENET	ATG2	63 - CRC CLERMONT-FERRAND
11 - Mlle	Ludivine	JUHEL	ACC22	14 - CRC CAEN
12 - Mme	Monique	FRY	ATG1	63 - CRC CLERMONT-FERRAND
13 - Mme	Fadela	HESNAOUI	ACC21	51 - CRC CHÂLONS EN CHAMPAGNE
14 - Mme	Sylvie	SASSOUBS	ATG2	64 - CRC PAU

CCP n°3 (ACC21-22-23) : Mme Geneix E. ; Mme Benaïssa E. ; Mme Grenouillon V. ; Mme De Matos M.