

Mépris, Incivilités, Insultes, Agressions... CA SUFFIT !!

■ Le nombre d'incivilités enregistrées dans les bureaux de poste a triplé depuis 2010. ■ Dans nombre de bureaux, COBAS & Chargés de Clientèle (CC) vivent un malaise au quotidien, sont nombreux-ses à être à bout de nerfs et manquent de moyens pour faire face aux demandes des usagers/clients. ■ Pour les COBAS, même les échanges téléphoniques sont devenus parfois hostiles. ■ Pour beaucoup, un point de saturation est atteint.

Les salles du public et bureaux de COBAS dans les bureaux de poste sont parfois devenus **des lignes de front**. Et nous, les chargés de clientèle (CC) et COBA sommes envoyés en 1^{ère} ligne pour se prendre les rafales de la crise sociale et du chaos numérique et commercial. Bon, c'est pas de vraies rafales, hein, juste des « incivilités » comme on dit. Des pétages de plomb, des insultes, des menaces de mort, des coups parfois. **Dernièrement, des bureaux nantais, rezéens & nazairiens ont dû fermer temporairement, suite à agressions violentes.**

La direction déclare que c'est un « **fait de société** », qu'elle n'y est pour rien et qu'on ne peut pas mettre des vigiles partout. Sur ce point, nous sommes d'accord, ce ne sont pas des vigiles ou des caméras partout qui vont régler les problèmes d'incivilités.

Mais expliquer que c'est juste un « *fait de société* » est un peu court.

Oui, derrière ces incivilités, il y a des questions de savoir-vivre, de respect élémentaire. Dans les agressions, il y a aussi des cas de pathologies psychiatriques, les + dures à gérer. Il y a aussi des gens qui se disent qu'en mettant un bon coup de pression, leur problème va être réglé, et si jamais ce n'est pas le cas, ils se seront au moins un peu défoulés.

Ils ne se rendent pas compte que **le CC par exemple est devenu un opérateur empêtré dans des contraintes réglementaires**. Si ce dernier prend la responsabilité de déroger à une règle, il va devoir s'expliquer devant son chef 5mn + tard.

Ces incivilités racontent aussi cette société de consommation anonyme, et l'extension du domaine de la solitude. Aujourd'hui, nombre de personnes passent beaucoup de leur temps devant un écran. Elles arrivent face à nous, avec le portable à l'oreille ou entre les mains, et nous considèrent simplement comme une application ou une machine de plus. Si ça ne marche pas, elles ont envie de taper dedans pour faire **Reset**.



Et La Poste joue à ce jeu là aussi...

Pour chaque bureau, elle édite des statistiques sur la « **charge automatisable** », en clair les opérations qui ont été réalisées par un CC alors que les usagers/clients peuvent le faire tout seuls avec un automate.

→ Le but, c'est bien sûr de faire chuter le nombre d'opérations réalisées par des êtres humains afin de supprimer des postes.

Mais les machines compliquent les démarches (envois de colis entre autres) et sont parfois en panne, il faut alors comprendre la frustration des usagers/clients. Et si le manque de politesse est inacceptable, il faut reconnaître qu'à force d'imposer des machines ou des serveurs vocaux (style 3631 ou 3639) dans chaque acte du quotidien, on crée des rapports inhumains. Faut pas s'étonner des conséquences.

Les CC/COBA sont donc pris entre des machines, qui parfois ne fonctionnent qu'à moitié, des pannes/ralentissements informatiques récurrents (*Virtuos, Cap Client* et Cie) **mais aussi des dysfonctionnements internes**. Car, depuis la signature de

l'accord CCR au printemps dernier, le nombre d'intérimaires/CDD a explosé entraînant, outre leur précarité professionnelle, **une dégradation du service clients/usagers par manque de formation et donc encore une augmentation de la charge de travail pour les CC en poste.**

La ligne de front postale...

Nous, les CC & COBAS aimons l'échange humain, avons envie de trouver des solutions aux usagers/clients, même si, avec la charge de travail, les sous effectifs et les objectifs commerciaux à atteindre, nous saturons et n'avons parfois plus les moyens psychiques de faire face.

Il faut dire que ça fait mal de voir des usagers/clients en galère, ceux par exemple qui font la queue le 6 du mois pour les allocs et qui le 15, n'ont plus rien. Ceux qui retirent les 73 centimes qui restent sur leur compte. Et ceux à qui on déclare qu'il nous est impossible de contacter LBP pour tenter de résoudre les soucis avec leur compte. Etre face à ces situations sociales terribles, c'est être sur **la ligne de front postale**... Et ce n'est pas la signature de l'accord national BPS (Bureaux à Priorité Sociétale), au contenu diablement insuffisant, qui améliorera la situation.

A SUD, nous agissons à chaque agression. Chaque fois que c'est possible, nous nous rendons auprès des collègues victimes d'incivilités, nous relayons les faits en CHSCT et nous faisons des propositions concrètes pour améliorer la sécurité de tous les collègues.

Mais force est de constater que dans certains bureaux, La Poste continue de banaliser les incivilités. Les saisies ORAS doivent être systématiques. L'employeur a l'obligation légale de protéger ses employés.

Sud ne se résignera jamais à penser que la violence fait partie de la vie normale de notre travail.

- Il y a urgence à remettre de l'humain dans la relation client.
- Les suppressions de postes doivent cesser.
- Et tous les postes doivent être tenus par du personnel formé.

Face à nos difficultés, c'est ensemble qu'il faut agir !

Signatures d'accords : *on nous cache tout, on nous dit rien...*



Les dirigeants de La Poste procèdent aujourd'hui par « accords » pour appliquer le « *Plan Stratégique 2020* » cher à notre PDG Wahl, même quand ils sont tenus d'appliquer des mesures réglementaires (grilles indiciaires récemment).

C'est même « dans l'air du temps », certains tentant même de nous ringardiser en racontant que **Sud** ne signe aucun accord. Ils se méprennent :

→ Rappelons que **nous avons signé le dernier accord local sur la DR 44/85** (c'était l'accord EAR de 2008... rendu caduque par la signature de l'accord **Chargés de Clientèle Remplaçants (CCR)**) que nous avons également signé l'accord **COBA** de 2014 (qui instaurait la prime bancaire par fonctions), l'accord **Handicap**, l'accord **logement** pour les postier-es, et en 2018, l'accord **télétravail** et ceux sur les **grilles indiciaires** et les **postiers « aidants »**...



A **Sud**, si on ne signe pas un accord, c'est que l'on estime qu'il ne va pas assez loin dans son contenu, qu'il est flou ou interprétable et/ou qu'il entérine des régressions pour nos conditions de travail (comme par exemple l'accord CCR de 2017 qui institutionnalise l'utilisation des CDD/intérimaires et casse le métier d'EAR, pourtant alors bien pratique pour

les bureaux **ou l'accord CC de 2016** qui augmente les zones de déplacements (notamment en rural), refuse le II-3 comme grade de base, facilite la mise à mort du samedi libre/2 pour celles & ceux qui en bénéficiaient encore et impose des tours de CA à l'année...).

→ **A chaque proposition d'accord, nous participons activement aux négociations préalables** en tentant au maximum d'en faire évoluer favorablement le contenu pour les collègues, que ce soit localement ou nationalement.

On peut donc se retrouver avec des accords que l'on ne signe pas, mais qui contiennent des revendications que nous avons porté (exemples : l'autonomie, le droit aux congés et aux temps partiels pour les COBA ; les promotions, les compensations des kilomètres, les délais de prévenance et les plannings à 3 mois pour les CC...).

Donc, même si nous n'avons pas signé un accord applicable, nous avons à chaque fois contribué à le faire évoluer et le contenu de cet accord devient à nos yeux valeur de référence et doit être appliqué, même si ces accords ne sécurisent jamais les emplois.

Intérimaires/CDD : Dura Lex, Sed Lex...

On le voit partout dans les bureaux, **le nombre d'employés précaires (CDD/Intérimaires) explose depuis peu.**



Outre la précarité de l'emploi, cela génère **une perte de temps en formation** envers du personnel qui change très souvent et aussi **une perte de polyvalence et de compétence** dans la relation-client, source

d'incivilités et de fuite de clientèle.

La faute à qui ?

→ Bien sûr, à la direction du Réseau, qui sous couvert de réduction des coûts, y a massivement recours.

→ Mais la faute aussi aux signataires de l'**accord CCR** (Chargés de Clientèle Remplaçants) de 2017, **accord qui institutionnalise la précarité**, en prévoyant les interventions d'employés précaires **pour tous les remplacements** de COM moyens ou longs, accroissement d'activité, activité saisonnière, maternité, formations longues...

Ces remplacements représentent + d'une trentaine emplois à plein temps dans la DR 44/85, emplois d'ex-EAR ou volants, qui sont désormais tenus par des CDD/intérimaires.

CDIsation de tous les précaires !!

Branle-bas de COBA !!

Notre nouveau Directeur Régional, lui, ne s'embarrasse pas d'accord pour imposer sa vision de ce que devraient être **les cycles de travail des COBAS :**

A peine arrivé, il veut imposer au fil des réorganisations que **chaque COBA de la DR 44/85 travaille au minimum 2 samedis/3**, et avec des **finis de service généralisées à 18h00** (et en cascade, fermer les bureaux où il y a des COBAS aussi à 18h00, quitte à modifier les horaires d'ouvertures/fermetures).

On peut également s'attendre à des remises en cause, ou **des difficultés d'octroi des demandes de travail à temps partiel (TP)**, ce Monsieur voulant « favoriser le travail à plein temps » pour les COBAS.



Reçus récemment en audience, nous lui avons bien entendu rappelé les textes en vigueur à La Poste qui « facilitent » les cycles de travail à Temps Partiel.

→ **Le samedi libre/2 doit être maintenu** pour les COBAS qui le souhaitent.

→ **Les temps partiels doivent être accordés** aux COBAS qui le souhaitent, comme le prévoient les textes de La Poste.

*Pour **Sud**, c'est tout net, nous nous opposerons fermement, accord ou pas (!), à toute dégradation de l'équilibre vie professionnelle/vie privée.*

« Virtuos » ...ou le Mozart du bug informatique.

Depuis l'installation du nouvel outil informatique « Virtuos » dans nombre de bureaux, nous sommes les rois ou les « virtuoses » de la panne informatique. Dans certains bureaux, pas une journée ne se passe sans dysfonctionnement informatique L L L .

Les chargés de clientèle (CC) pourraient être soulagés par les Smartéos, mais hélas eux aussi, sont souvent sans connexion, ce qui veut dire que pour faire une levée d'instance il faut utiliser le flasheur (s'il fonctionne) pour trouver la lettre recommandée ou le colis recherché et ensuite utiliser le smartéo pour terminer l'opération.

Toutes ces pannes engendrent de la fatigue nerveuse pour les CC et les COBAS et rendent les usagers/clients irritables. On en a vu, dans certains bureaux venir plusieurs fois de suite pour la même opération...il y a de quoi être agacé.

Quant au SVP, les collègues qui y travaillent sont submergés et il faut 10mn d'attente au bas mot avant d'avoir un interlocuteur qui te dit qu'il *te rappellera, mais certainement pas dans la journée, au vu du nombre de demandes d'assistances demandées.*

Après la canicule dans nombre de bureaux, le sous-effectif récurrent, le minimum serait d'utiliser un outil de travail performant et pas un truc à 2 balles !!

Notre DR 44/85, interpellée sur ce sujet, déclare « faire remonter les dysfonctionnements »...pendant que nous, CC & COBAS, se faisons remonter les bretelles par des clients mécontents devant de tels dysfonctionnements.

On n'a pas besoin de ça, La Poste doit se donner les moyens de ses ambitions numériques.



Elections à La Poste en décembre : faites le bon choix !!

Nous voterons du 3 au 6 décembre pour des listes locales et nationales.

→ La représentativité des organisations syndicales découlera directement des résultats du vote au **Comité Technique (CT)**. Le CT est consulté sur l'organisation et le fonctionnement des services, les règles statutaires, la formation, la gestion des effectifs et des compétences...

Le résultat du vote au CT déterminera aussi les sièges attribués au **CHSCT** (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail).

→ Les **CAP** (Commission Administrative Paritaire pour les fonctionnaires) et **CCP** (Commission Consultative Paritaire pour les salariés) sont des commissions mixtes paritaires (nombre de représentants du personnel égal à celui de l'employeur) où l'on débat de cas individuels (discipline, promotion, recours appréciation notamment).

Toutes ces instances (CHSCT, CT, CAP, CCP) sont des instances consultatives, et au final, seul un avis est donné par les représentants du personnel. La direction n'a pas l'obligation de s'y soumettre et peut passer en force mais nous utilisons ces instances pour faire entendre votre voix.

Pendant, le refus de suivre l'avis du CHSCT peut engager la responsabilité pénale personnelle du Directeur.



COMITE TECHNIQUE :

- 1/ Stéphane BLAIZE - ATG2 St Nazaire République
- 2/ François BLEUNVEN - ATG2 Nantes Doulon
- 3/ Patricia LE GUEN - ACC23 Aizenay
- 4/ Thierry GRUGET - ATG2 Nantes Bellevue
- 5/ Muriel PEYROT - CA2 La Baule
- 6/ Philippe BARON - CA2 Les Sables d'Orlonne
- 7/ Cécile BONNET - ACC22 Fontenay le Comte
- 8/ Valérie COTTINEAU - CAPRO Machecoul
- 9/ Sabrina RUSSEIL - ACC 31 Nantes Bellevue
- 10/ Laurence DUBREUIL - ATGS Bouguenais
- 11/ Philippe RENOULT - ACC 32 Pontchâteau
- 12/ Christelle HAMON - ACC 22 St Sébastien EAR
- 13/ Michèle PERRAUDEAU - ATGS St Gilles Cx de Vie
- 14/ Yvon-Olivier NZAYISABA - ACC 31 Clisson
- 15/ Gaétane LEDIVENAH - ATGS La Baule
- 16/ Nicole MICHEAU - ATGS Fontenay le Comte

CCP 2 :

- 1/ Philippe RENOULT- ACC32 Pontchâteau
- 2/ Yvon-Olivier NZAYISABA- ACC31 Clisson
- 3/ Sabrina RUSSEIL ACC31- Nantes Bellevue
- 4/ Astrid LERAY ACC32 -Guérande

CCP 3:

- 1/ Christelle HAMON - ACC22 St Sébastien EAR
- 2/ Valérie CHAIGNEAU - ACC23 Les Herbiers
- 3/ Cécile BONNET ACC22 - Fontenay le Comte
- 4/ David LEROY ACC22 - Bouguenais

CAP 3 :

- 1/ Valérie COTTINEAU - CAPRO Machecoul
- 2/ Jean-Yves GOARDON - CAPRO Nantes RP EAR

CAP 2 :

Groupe 1 :

- 1/ Philippe BARON CA2 - Les Sables d'Orlonne
- 2/ Muriel PEYROT CA2 - La Baule

Groupe 2 :

- 1/ Jean-François BONNAMY CA1 - Les Sables d'Orlonne
- 2/ Magali PATRY CA1 - Les Sables d'Orlonne

CAP 4 :

Groupe 1 :

- 1/ Laurence DUBREUIL - ATGS Bouguenais
- 2/ Gaétane LEDIVENAH - ATGS La Baule
- 3/ Nicole MICHEAU - ATGS Fontenay le Comte
- 4/ Françoise PASCO - ATGS Les Sables d'Orlonne

Groupe 2

- 1/ Stéphane BLAIZE - ATG2 St Nazaire République
- 2/ Christophe CANO - ATG2 Vertou
- 3/ Agnès COSSE - ATG2 Nantes Bellevue
- 4/ Thierry GRUGET - ATG2 Nantes Bellevue

Flashez ci-dessous

Du 3 au 6 décembre 2018,
CLIQUEZ Sud !!

