

Jusqu'où iront-ils ?

Après le non paiement de la prime COVID au personnel en éviction durant le premier confinement, après le non paiement de la prime d'intéressement, après le refus du chômage partiel, le vol des CA, les pressions managériales pour faire toujours plus de fric, le refus de l'application du volet financier pour le télétravail..... **Voici venu le plan stratégique DOSF !!!!**

Sous le nom de « Energies connectées » la DOSF a présenté l'avenir des métiers SF, de leurs activités, et surtout de la priorité commerciale essentiellement !

Le plan stratégique 2020/2030 prolonge la politique de baisses des coûts/augmentation du PNB pour reverser des dividendes aux actionnaires.

Exprimons nos exigences pour un véritable service public bancaire !

COMPTE RENDU CGT CDSP SF Nationale du 15 avril

Belle ouverture de la séance avec 7 déclarations préalables : UNSA, CGC, CFDT, FO, CGT, SUD, du jamais vu !!!



Le directeur de la DOSF les accueille avec un " vos prises de position sont claires " puis il décline le chapitre 1 sur l'évolution des CF depuis 2010. Et de préciser "l'environnement bancaire sous pression dans un contexte économique tendu" : la révolution numérique est en marche, l'automatisation des « process » va continuer. L'entrée en relation n'est pas encore assez digitalisée. La Satisfaction client devient notre priorité, nous devons être présents dans les grands moments de vie des clients ».

La CGT : Le Rôle d'une banque citoyenne est d'éviter de faire sombrer les clients avec la crise covid qui se couple à une crise sociale. La QS a été

DOSF : « Notre stratégie est d'être en ligne avec nos valeurs. La Banque citoyenne ne mettra personne de coté. Nous allons mettre en place un service « Middle Clientèles fragiles ». Peut-être rassembler l'Appui, le surendettement, le droit au compte...

"La notion de profit n'est pas ce qui nous guide." Nos clients on les chérit tous" (dixit). Ce sera présenté aux assises Banque Postale du mois de juin.

Le « SPAD » est une de nos grandes fiertés, une réussite qui a étonné beaucoup de personnes au sein de la grande maison La Poste. (Une négo va être remise sur la table). Mais les dysfonctionnements du SI nous font beaucoup de mal. A date, il y a autant de clôtures que d'ouvertures de comptes. On n'a pas perdu de clients l'année dernière. Sur le « front office » et le « Middle Office », il va y avoir une très forte évolution des métiers. Nous allons construire des parcours croisés SF /Réseau/ LBP Chez soi car « on ne peut plus faire le même métier toute sa vie ».

La CGT : En effet avec toutes les réorganisations subies, vous ne trouvez plus de postiers qui font le même métier toute leur vie, beaucoup ont subi des reclassements à répétition.

Le directeur de la DOSF : « Il faut passer de ce qui est subi à ce qui est voulu par le postier. Avec l'intégration de la CNP, on va travailler sur un projet industriel car on ne vend pas beaucoup d'assurance-vie, en tout cas pas assez massivement. **On va investir dans l'Intelligence Artificielle. Les tâches sans valeur ajoutée seront faites par des robots.** Nous allons aussi développer la culture digitale, le client doit pouvoir faire beaucoup plus de choses en toute autonomie. Le "chat" et le canal « réseaux sociaux » va être intégré dans les nouveaux canaux du Front Office ».



« L'accessibilité n'est pas très bonne, nous avons besoin d'élargir les horaires jusqu'à 20 heures et de répondre aux clients le samedi, pour le Front essentiellement. »

Tollé général des organisations syndicales qui ont rappelé OTT et les déséquilibres vie privée /vie Pro

La CGT : le samedi matin ou le samedi tout entier ?

Le directeur de la DOSF : « Le samedi. On va régler cela ensemble dans une CDSP à venir sur le fonctionnement du Front Office. »

La CGT : Elargissement des horaires = variable d'ajustement aux départs non remplacés et accélérateur des départs en TPAS ou retraite. C'est surtout cela que vous visez ?

Le directeur de la DOSF : « Les DOM avec le décalage horaire, Guadeloupe Martinique Guyane pourront prendre les clients tardifs, nous sommes en train d'étudier cela. Sur le Front, les inaptitudes au téléphone posent problème. Annonce le regroupement des SDEV et des SC »

Et d'égrèner les raisons et les nouvelles organisations :

1. **Le « front office »** : « Nous avons perdu un rang dans le classement des banques préférées en 2020. Nous ne sommes pas bons sur la prise de rendez-vous. Les clients veulent qu'on puisse répondre au premier coup. Nous pouvons avec le langage naturel qualifier les appels et les router sur les bonnes compétences. Les activités du recouvrement commercial et le risque dérogatoire seront frontalisés. On ne garde que le recouvrement amiable dans le « Middle Risque ». Le traitement des activités dites froides (l'écrit) peuvent être traités dans le BO " Vie du Compte". On peut aussi décharger le traitement du papier vers Docapost. CDSP Front le 8 juin. ».
2. **Le « middle office »** : « LBP investit dans la digitalisation et l'automatisation des processus. Resteront les dossiers complexes. Nous créerons un Middle relationnel (par exemple Successions des clientèles à enjeux) et un « Middle industriel » en fonction des automatisations de processus. Il y aura une CDSP MIDDLE le 19 mai 2021 ».
3. **Le « Back Office »** : « le traitement papier passe à DOCAPOST qui a progressé dans la reconnaissance manuscrite et les outils autour de l'intelligence artificielle. DOCAPOST a racheté la filiale ARKINEO. Concernant les services supports, la filialisation va se poursuivre»
4. **Le management** : On va alléger la charge de travail des managers en changeant Canopée avec WFM. SDEV et SC se regroupent avec un socle de base de compétences pour tous les collaborateurs. Cela permettra un parcours de carrière au sein du « Front Office » avec des spectres plus ou moins large de compétences. Des « débriefs » d'appels hebdomadaires auront lieu.
5. **La régionalisation des centres**. La DOSF assure le maintien des sites géographiques jusqu'en 2025. « Après 2025 on ne sait pas. Nous créerons des directions régionales comprenant chacune 3 sites géographiques avec une gouvernance unique. C'est un nouveau modèle territorial. Dans les DOM il n'y aura plus qu'un « Front Office ». »

Le directeur de la DOSF cherche à rassurer les organisations syndicales en annonçant : « l'ex directeur de LBP avait annoncé la fermeture de certains CF. J'ai considéré que ce n'était pas la bonne solution. On aurait pu regrouper les activités dans les grands centres, mais La Poste souhaite que l'empreinte territoriale soit prise en compte.

Tous les CF seront concernés par la baisse significative du recrutement. Sur les petits CF on ne recrutera pas, on gardera une à deux activités, parce qu'on pense à les fermer en fonction de la pyramide des âges et des départs naturels. On recrutera éventuellement dans les sites de taille moyenne sur des métiers ciblés. On ajustera en fonction de la pyramide des âges, ce sera un travail « d'aiguille » en fonction de chaque situation locale. »

Données DOSF

UN TAUX DE DÉPART EN RETRAITE TRÈS CONSÉQUENT SUR 10 ANNÉES A VENIR

Une particularité conjoncturelle : la pyramide des âges des collaborateurs, avec un taux de départ en retraite très conséquent sur les dix prochaines années.

2021/2025 : 58% des collaborateurs auront 62 ans ou plus

2025/2030 : 36% des collaborateurs auront 62 ans ou plus

La CGT : Maintien des sites géographiques jusqu'en 2025 ou 2030 ? Nouvelle gouvernance avec un CODIR pour 3 CF, quand ? Guerre des chefs à venir.... Quant aux NOD est-ce qu'on en parle encore ?

Les sites moyens vont devenir "moyens plus, les grands sites vont se rapprocher des moyens. La DOSF parle du maintien des sites, ce qui ne signifie pas maintien des activités !!!

La DOSF : « Les NOD vont perdurer jusqu'à l'arrivée des nouvelles Institutions Représentatives du Personnel (IRP) et des Conseils Social Economiques (CSE/ex CE et CHS CT) en janvier 2023.



On transforme des CF mono site en Direction Régionale multi sites. Le management sera installé régionalement. Si dans un site on peut faire les choses dans les 18 mois, on le fera, mais le rythme sera différent entre les régions, nous n'avons pas encore de vision précise.

Les élections professionnelles se feront fin 2022 sur la base des nouvelles structures territoriales. Mais on ne peut pas vous en dire plus aujourd'hui: une CDSP sur la régionalisation aura lieu fin juin. »

Le Directeur de la DOSF : « Nous prendrons en compte la pyramide des âges et les départs naturels pour organiser tout cela. »

« Nous voulons aussi développer l'expérience collaborateur avec les expériences positives des émotions ressenties. Les Collaborateurs ne sont pas assez associés à la stratégie. »

**NON à la collaboration,
OUI aux négociations !!!**



Notre priorité est de mener les missions sereinement. Nous nommerons un responsable « Energie Connectée » dans chaque regroupement. Il gèrera la particularité des territoires: 6 directeurs Energie connectée qui seront sous la direction de la transformation du Siège.

Pour l'accompagnement RH des parcours sécurisants seront adaptés à chaque situation individuelle. Il faut que chacun soit acteur de son parcours professionnel.

Déclinaison locale de cette CDSP dans chaque CF. Ouverture d'une négociation d'Accord Social en juillet 2021. CT national en juin 2022. Nous investissons 150 millions d'euros pour la satisfaction client ».

Pour la CGT

Le démantèlement des CF et CFN est confirmé. Baromètre social souhaité à la hausse avec un OTT bis avec horaires de travail jusqu'à 20 heures et travail le samedi toute la journée.

Reclassements en nombre qu'il faut que le personnel accepte sans le subir. La projection des fermetures de CF sur la pyramide des âges sans prise en compte de la régression de la réforme des retraites pro MEDEF qui va amputer les pensions avec décotes et nouveaux calculs des pensions.

Robotisation, automatisation, digitalisation à outrance, externalisation pour toujours plus de fric !!! Mais pour qui ?? Pourquoi ??

La situation dans tous les centres aujourd'hui c'est :

- La dégradation permanente des conditions de travail un peu plus chaque jour,
- Les pressions managériales qui deviennent légion pour cause de résultats commerciaux toujours plus effrénés.
- Le « télétravail » non reconnu qui permet un suivi individuel marqué par des briefs incessants, des outils informatiques pour cliquer chacun, chacune chez soi !
- La Qualité de Service rendue aux usagers n'est plus, seule compte la vente
- La non reconnaissance des qualifications, des promotions au rabais,
- Un mal être grandissant.....

STOP ! A CETTE STRATEGIE ET A CES CHOIX POLITIQUES !!!

Pour la CGT, l'humain doit être au cœur de l'organisation du travail et la machine à son service.

La CGT revendique des négociations sur le contenu et l'organisation du travail sur la base de 32h hebdomadaires avec les moyens en emploi, formation, salaire.

Nous avons tous notre mot à dire, alors faisons-le ensemble comme le propose les organisations syndicales CGT, SUD, UNSA, FO, CFDT et CFTC



« Les organisations syndicales mobilisées appellent La Poste à revoir sa stratégie de réduction d'emploi pour apporter de réelles solutions aux postiers. »

Elles appellent d'ores et déjà l'ensemble des postières et des postiers à faire du 1er Mai un temps fort de mobilisation et d'expression des revendications et proposent la construction de mobilisations avec une journée de convergence des luttes dans la 2ème quinzaine de mai. »

Alors pas d'hésitation en 2021, je rejoins la CGT !

Bulletin de contact et de syndicalisation CGT

Nom Prénom

Adresse

Code Postal Ville

(Facultatif) Téléphones → (perso) → pro

Grade/Classification Métier

Service/Bureau (nom et adresse)