



LE CCR ENCHAÎNÉ

POURQUOI LA GRÈVE DU 2 AVRIL 2024?

Été 2022, les négociations relatives à l'organisation du travail dans les bureaux de poste démarrent. En **décembre 2022**, la 1^{ère} version de l'accord nous parvient mais il est impossible à FO de la signer vu l'attaque des acquis des postiers.



Décembre 2022

FO COM \ LA POSTE
BGNP



INACCEPTABLE!

**QUAND LA POSTE VEUT METTRE À MAL
LES ACQUIS DES POSTIERS**

Mars 2023, La Poste reste sourde à nos revendications et la 3^e version de l'accord n'est toujours pas acceptable. Un premier courrier intersyndical (FO, SUD, CGT et UNSA) est envoyé à la Directrice de la BGNP. **Juin 2023**, nous présageons que les CCR seront fortement impactés.

Septembre 2023, La Poste ne veut plus négocier. Seule la CGC signe l'accord qui ne peut être valide puisqu'aujourd'hui pour qu'un accord puisse être appliqué, il doit être signé par des organisations syndicales ayant recueilli au moins 30 % des suffrages exprimés.



Juin 2023

FO COM \ LA POSTE
BGNP



CCR

Les grands perdants!



Septembre 2023

FO COM \ LA POSTE
BGNP



ACCORD

« UNE ORGANISATION EN BUREAU
DE POSTE ADAPTÉE AUX ATTENTES
DES POSTIERS ET DES CLIENTS »

UN CAMOUFLET POUR LA POSTE!

La Poste annonce alors à l'oral qu'elle mettra en places des mesures unilatérales dès le 1^{er} janvier 2024. C'est le **31 janvier 2024** que nous découvrons les mesures (avec effet rétroactif au 1^{er} janvier) sur le site de la documentation professionnelle sans en avoir eu une présentation en amont. Le **13 février 2024**, nous nous réunissons pour mettre en place une intersyndicale avec l'ensemble des organisations syndicales non-signataires de l'accord.

Nous envoyons alors un courrier commun à destination de la Directrice de la BGNP et évoquons l'idée d'un mouvement de grève. La CFDT ne souhaite alors pas s'associer ni au courrier commun, ni au mouvement de grève. La Poste annonce qu'elle abroge les notes et va les réécrire. Le **7 mars 2024**, l'intersyndicale est reçue par La Poste qui dit (entre autres) ne pas vouloir renoncer aux déplacements obligatoires des chargés de clientèle au-delà de leur secteur. Nous demandons le retrait de ces notes. Face au refus de La Poste, l'intersyndicale se réunit à nouveau le **11 mars 2024**, officialise l'appel à la grève et lance une pétition. L'UNSA quitte alors le mouvement. Le **21 mars 2024**, La Poste présente à l'ensemble des OS les nouvelles notes allégées <http://www.focom-laposte.fr/cc-ccr-maintenons-pres-sion-face-a-poste-grace-a-lintersyndicale/> Le **2 avril 2024**, ce sont près de 30 % des Chargés de Clientèle qui se sont mobilisés pour montrer à La Poste leurs difficultés du quotidien, réclamer de meilleures conditions de travail et un meilleur salaire. Et ce n'est pas terminé!



Dès le début et tout au long de l'action, FO est resté mobilisée et déterminée. Quand il a été nécessaire de s'unir, nous n'avons pas reculé et avons largement contribué à ce que La Poste assouplisse les règles édictées unilatéralement.

Droits dans nos bottes, seule nous guide la défense des intérêts de TOUS les postiers de la BGNP:

CC et membres du CODIR eux aussi fortement impactés par cette note couplée à POP assistant et FTU.

N'hésitez pas à nous remonter toutes les difficultés rencontrées.

MOBILITÉS

BIEN LOIN DU COMPTE

Seulement **10%** des chargés de clientèle ont bénéficié des mesures financières complémentaires pour faciliter les parcours professionnels. Nous vous proposons un petit retour sur **une mesure trop méconnue** par les chargés de clientèle :

FOCom n'a pas signé l'accord social, reprochant notamment à La Poste son manque d'ambition concernant l'accompagnement des postiers dans leur mobilité (les primes s'échelonnaient de 250€ à 800€).

En revanche les négociations relatives à l'accord BGNP du 8 décembre 2021 ont permis d'aboutir à de sérieux engagements de la part de l'entreprise pour ce qui a trait

aux mesures financières lors des mobilités des postiers de la Branche.

Cependant, il semble demeurer des «*laissés-pour-compte*». En effet, en 2023 les Chargés de Clientèle ne représentent que 10% des fonctions accompagnées, tandis que la LCB et le CODIR respectivement 29% et 41%. S'il est possible que les Chargés de Clientèle soient moins mobiles, il est en revanche certain que l'information a du mal à leur parvenir. Après avoir négocié une enveloppe d'un montant plus important que celui proposé par La Poste en 2021, FOCom a obtenu la reconduction de la mesure pour 2024.

Voici, ci-après, les caractéristiques de cette mesure :

- Il faut être agent de la BGNP de la classe I à la classe III. Les cadres supérieurs bénéficient d'un autre dispositif.
- Il faut être en «*mobilité choisie*» ou contrainte par une évolution organisationnelle hors promotion.
- L'indemnité est attribuée en fonction de chaque situation individuelle et les montants sont personnalisés



FO COM \ LA POSTE
BGNP



1,4 M€ DE PLUS POUR 2024

BONNE NOUVELLE

NOVEMBRE 2023 : FO COM OBTIENT UNE ENVELOPPE NATIONALE DE 1400 000 EUROS!

Pour 2023, l'enveloppe n'a pas été totalement consommée. Au niveau national, c'est 1118 091€ sur l'enveloppe de 1400 000€ qui ont été distribués. Alors, lors de vos projets de mobilité, n'hésitez pas à vous rapprocher des militants FOCom afin d'obtenir toutes les informations nécessaires, ils sont présents et déterminés pour vous accompagner.

RÉPARTITION PAR DDR

du budget consommé en 2023



DDR	Consommation 2023	Nombre de postiers
Paris DDR IDF	413 187€	213
Bordeaux DDR SUD-EST	201 313€	110
Lille DDR NORD-EST	170 231€	92
Rennes DDR OUEST	153 313€	71
Marseille DDR SUD-EST	87 337€	51
DNSO	76 900€	107
DDR OUTRE-MER	15 750€	13
TOTAUX	1118 091€	657

KYC... SUITE

En février 2023, un article du CC Enchaîné évoquait le travail colossal à venir en ce qui concernait le KYC* ainsi que le spectre de l'utilisation à l'excès de l'intelligence artificielle. Nous y sommes !

La campagne de mise à jour des données client vient de s'achever. Une actualisation cyclique est maintenant attendue tous les 5 ans. Si malgré de nombreuses relances, un client reste non conforme, (au niveau de la connaissance client) l'ACPR** préconise la clôture du compte. Aujourd'hui, le traitement en manuel des fermetures de compte pour défaut de KYC ne permet pas de couvrir l'ensemble des besoins des clôtures. La Poste va donc faire appel à la robotisation pour les cas simples. Si un client n'est pas conforme au niveau des informations nécessaires le concernant, un banquier doit clôturer son compte selon les préconisations de l'ACPR.

Actuellement, il peut y avoir des pics de flux jusqu'à 200 clôtures par mois traitées manuellement, pour les clients dont La Banque ne dispose pas totalement des informations d'identité ou d'activité. Avec la robotisation, la cible sera l'envoi d'un fichier d'environ 8000 courriers par mois, qui pourra générer jusqu'à 1000 clôtures mensuelles. Mais un certain nombre de dossiers devront encore être traités manuellement tels les clients détenteurs d'un PEA, d'un crédit immobilier ou encore client SBB (Service Bancaire de Base) ou en doublon dans Cap



Client. De même, si le RIB n'est pas présent, le compte sera bloqué. Le client pourra le ramener au bureau de poste et il faudra alors l'envoyer au CREC.

Le robot sera opérationnel en juillet et les premières clôtures issues de la robotisation débuteront en septembre. La Banque Postale semble donc vouloir « assainir » son fond de commerce. Mais de nombreuses interrogations restent en suspens. Un nombre important de clients ne sont plus joignables aujourd'hui. Il ne faudrait pas que des comptes se retrouvent bloqués sans information préalable au client générant alors incompréhension, mécontentement voire incivilité au guichet. Connaissant trop bien la façon dont les courriers peuvent être rédigés, les Chargés de Clientèle risquent bien de devoir supporter une nouvelle fois la colère de clients surpris de ne plus pouvoir réaliser d'opérations.

*KYC: Know Your Customer: nom donné au processus permettant de vérifier l'identité des clients d'une entreprise

**ACPR: Autorité de Contrôle Prudentielle et de Résolution, dont le rôle est de promouvoir auprès des professionnels, des comportements et des pratiques commerciales loyales, prenant en compte les intérêts des clients. Elle peut infliger des amendes aux professionnels.

DERNIÈRE MINUTE : DES FERMETURES À LA PELLE !

...des moyens en moins!

Des exemples qui pourraient faire mouche.

NANCY

C'est la fermeture de 4 bureaux de poste soit près de la moitié des bureaux nancéiens qui vient d'être annoncée. Touchant des secteurs avec une clientèle plutôt « fragile », cette annonce ne reflète absolument pas le caractère citoyen affiché par La Banque Postale. Au-delà des clients, l'inquiétude des équipes des bureaux de poste quant à leur avenir est légitime. Seuls comptent les mètres carrés vendus, et la réduction des charges. Le service au public et la stabilité du personnel passent bien après.

ST-ÉTIENNE

Là encore, la fermeture de plusieurs bureaux est annoncée. C'est à n'y rien comprendre... Le bureau de St-Étienne Wilson, rénové l'année dernière pour un budget approximatif de 1,1 million d'euros va fermer ses portes. On marche sur la tête!

La disparition de ces bureaux ne laissera la place qu'à des coquilles vides (La Poste Relais principalement) où les clients ne trouvant pas les mêmes services seront vite incités à se tourner vers des réseaux concurrents. Comment alors s'étonner de l'attrition de la clientèle ?

Loin de se contenter de fermeture, La Poste enchaîne les réorganisations générant des diminutions de positions de travail dans tous les bureaux. En parallèle, le dimensionnement « Force de Travail Utile » imposé à l'ensemble du territoire a fortement diminué les moyens prévus. Ces reprises d'emplois mettent en difficulté les secteurs, qui selon les endroits trouvent les pires solutions pour fonctionner ou essayer de fonctionner :

- Modification du cadre d'organisation sans concertation
- Fermetures temporaires de bureaux
- Mobilité des agents
- Fermetures des services

ELLE NOUS PARAÎT BIEN LOIN L'EXPÉRIENCE « CLIENT REMARQUABLE »!

MAL-ÊTRE AU TRAVAIL

NON! FO COM N'EXAGÈRE PAS

Si FO Com n'a de cesse de faire remonter au niveau des DEX, des DDR et du Siège les situations de mal-être constatées dans les secteurs, les réponses sont trop souvent loin d'être satisfaisantes. La Poste nous rétorque que nous aurions tendance à exagérer!

Car selon elle, les chiffres des mobilisations restent faibles, le baromètre d'engagement est plutôt bon. Il n'y a donc aucune raison d'amplifier une situation finalement plutôt maîtrisée. Pour la première objection, ce sont évidemment les contraintes financières de chacun qu'il faut mettre en avant pour expliquer le faible taux de mobilisation. Quant à la deuxième, entre les questions sujets à interprétation, la pression exercée par les managers pour que le secteur ne soit pas pointé du doigt, il est bien difficile de répondre de façon factuelle et objective. Mais, s'il est une réalité que nul ne peut nier, c'est bien le rapport des médecins du travail.



En 2022, ces derniers ont fait remonter 50 rapports pour la BGNP. On peut y lire notamment :

- Les postures de travail pouvant provoquer des troubles musculo-squelettiques : Des positions debout majoritaires, du matériel pas toujours adapté, un écran de smartéo trop petit, la manipulation de colis pouvant être lourds.
- Les risques psycho-sociaux dus aux diverses pressions (hiérarchie, clientèle), aux incivilités souvent minimisées et dont la déclaration reste aléatoire.

Mais aussi, les difficultés en bureau «agent seul» (gestion des incivilités, sentiment d'isolement...), les formations réalisées dans de mauvaises conditions, la multiplicité des opérations à réaliser et les risques d'erreur, des objectifs inatteignables et non personnalisés, des reportings à outrance, les dysfonctionnements informatiques, l'augmentation de la charge mentale. Et pour les managers, l'obligation de remplir des missions allant au-delà de leur propre travail pour tenter de combler l'absentéisme qui est un des sujets les plus prégnant, des périmètres géographiques étendus, l'inquiétude quant à leur avenir face à la multiplication des fusions.

Si la Poste tente d'améliorer sur le papier, et parfois dans les faits, l'expérience collaborateur, malgré une légère décline liée à la comparaison avec les chiffres COVID, le taux d'absentéisme reste particulièrement élevé. FO Com ne fait absolument pas confiance au dispositif «tous présents» (voir le dernier CC Enchaîné) pour apporter de sérieuses solutions.

Pour FO Com, il est urgent que La Poste prenne la mesure du malaise ambiant. Nos remontées ainsi que celles de médecins du travail devraient l'alerter de l'urgence de la situation et elle devrait prendre dans la foulée, les mesures correctrices pour améliorer les conditions morales et physiques des personnels travaillant dans les bureaux de Poste.

