

Une délégation de l'UNSA-Postes a été reçue en fin d'année 2005 par Monsieur DORE, Directeur des Ressources Humaines de la DESF.

Après avoir fait le point sur La Banque Postale qui verra le jour au 1^{er} janvier 2006, plusieurs points d'actualité ont été abordés par les trois secrétaires UNSA-Postes des CRSF de Bordeaux, Lille et Limoges.

A) La situation d'OCRE 2 après 3 ans d'existence.

L'UNSA-Postes constate qu'à ce jour, encore beaucoup de points négatifs subsistent dans l'application d'OCRE 2:

- du stress au quotidien dû aux objectifs difficiles voire impossible à réaliser
- des quotas journaliers à effectuer sans tenir compte de restes
- une pression de l'encadrement
- une perte de la qualité de service
- pas de reconnaissance du travail effectué
- un manque d'effectifs lié aux départs en retraite non remplacés
- des VPP de II3 mais pas de formation pour ce poste
- un outil OASIS pour RC qui doit être revu car pas utilisé par tous

A RC :

La règle des 40/60 n'est pas respectée.

Des problèmes de santé auditifs et visuels apparaissent dus aux écrans et aux casques L'UNSA-Postes réclame des visites médicales à raison d'une visite par an pour la population à risque et tous les 2 ans pour les autres.

On constate un état de stress permanent dû aux pressions commerciales et les conditions de travail se dégradent également à cause de la surévaluation des objectifs à réaliser.

(24% des appels quotidiens doivent aboutir à une accroche)

Des VPP II 3 ont été faites, mais à ce jour aucune formation n'a été donnée.

Les AC(assistants clientèles) veulent connaître le profil type du II3 car beaucoup d'entre eux souhaitent continuer à vendre des produits. Auront-ils le choix entre vente et monitorat?

Des formations II3 sont prévues prochainement.

Une des activités du II3 nous le savons est le monitorat.

Pour cela les II3 disposent d'environ 150 micro modules pour accompagner les nouveaux venus dans le service et améliorer les compétences des autres agents.

La répartition 40/60 des activités de RC varie en fonction des périodes de pics d'activité téléphonique et commence même à être abandonnée dans certains CRSF pour favoriser uniquement l'activité téléphonique.

Avec OCRE 2, on applique la promotion par VPP des II1 en II2 et des II2 en II3.

U

N

S

A

A GCC:

Aujourd'hui les services GCC sont des ateliers de saisies.

Seulement on ne tient pas compte des restes de la veille dans la remise du quota journalier, et les agents ont du mal à assurer une bonne qualité de service aux clients car la quantité prime sur la qualité.

Un nouveau logiciel, OASIS 2 va être installé au 3^{ième} trimestre 2006 sur les postes de travail des agents de GCC.

Les agents de GCC constatent que les agents des bureaux de Poste (COFI par exemple) n'appliquent pas les notes de services en même temps qu'eux et cela occasionne des rejets importants.

A ASC:

En liant écrit et téléphone les objectifs sont toujours difficilement réalisables, tant pour le traitement du courrier que pour les accroches.

De ce fait le personnel comme l'encadrement sont constamment stressés et sous pression.

A SDSR:

Les agents travaillent en étroite liaison avec les bureaux de poste et leur travail nécessite beaucoup de compétences autant en CCP qu'en CNE.

Le suivi national prévu à partir de l'expérience de LILLE n'ayant pas encore été réalisé, l'UNSA-Postes a demandé à ce que cela soit fait le plus rapidement possible, de manière à ne pas généraliser les dysfonctionnements constatés.

Le souhait de la DESF, pour OCRE 2, est que l'on applique la réorganisation dans tous les centres de la même façon.

Par ailleurs, L'UNSA-Postes a revendiqué:

1) pour la carrière des agents:

- La transformation des CDD en CDI pour combler le manque d'effectifs.
- La régularisation de la situation des agents I3 sur des positions II1 à la production.
- Le II2 en grade de base à la clientèle.
- Une augmentation des postes II3 dans tous les services.
- Le maintien des AC.
- De nouvelles promotions (des VPP II3, III1 bis, III2 etc...)
- Des formateurs en plus du monitorat et du tutorat.

2) pour de meilleures conditions de travail :

- Une diminution des pressions commerciales par une redéfinition des objectifs individuels.
- Le respect du 60/40 dans les services RC.
- Une recherche de la diminution de la pénibilité au travail et des visites médicales régulières.
- Une formation adaptées à l'organisation OCRE 2 et aux besoins des agents.
- La mise en place d'un volant de remplacement pour les personnels en congés ou en formation.

B) LA SANTE AU TRAVAIL

2 sujets, actuellement à l'ordre du jour, ont été présentés en détail:

- 1) le travail sur écran
- 2) le stress au travail

Pour **le travail sur écran**, 3 centres vont faire l'objet de contrôle de la fatigue visuelle des agents face à leur écran en fonction de l'utilisation de logiciels différents (OASIS ou pas)
Ces CRSF seront: Paris île de France, Rouen, Rennes.

Pour **le stress au travail**, le problème se pose surtout à RC où les agents sont en relation avec des clients difficiles. Il serait nécessaire de leur donner une formation sur la façon de réagir face aux incivilités des clients comme peuvent la suivre le personnel des guichets en RGP.

De la façon dont est traitée la santé au travail découle l'**absentéisme** dans les CRSF.

Des statistiques ont révélé les chiffres suivant:

1995 : 52% d'agents sans congé de maladie

2004 : 40% " " " "

on constate en moyenne 11 jours de congés de maladie par agents en 2004.

Et si l'on tient compte des CM et des CLM, on trouve alors plus de 20 jours par agents.

Avec la création de la Banque Postale il faut assurer la sécurité et la santé des agents comme priorité managériale.

Il est indispensable de trouver des solutions à l'absentéisme qui est dû également au vieillissement de la population des CRSF.

La Poste doit respecter ses salariés car ils sont sa force de travail!

Il faut tenir compte de l'expression du mal être (mal de dos, conditions de travail, harcèlement moral...). Des études sont actuellement en cours sur les causes des arrêts de travail.

L'UNSA-Postes a signalé que le **stress** a aussi d'autres sources :

- l'intensité du travail suite au manque de personnel (départs en retraite pas remplacés, arrêts de travail ...)
- la fatigue visuelle
- le port du casque à RC
- le management de proximité parfois exercé sous pression permanente

3)LES VPP:

La VPP comme principe de base à la promotion est confirmée.

Dans les années à venir, on envisage de supprimer la phase écrite des VPP afin d'assurer une égalité entre les fonctionnaires et les contractuel(le)s.

4)LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE (VAE):

L'UNSA-Postes très attachée à la mise en œuvre de la VAE, réclame qu'elle soit présentée positivement aux agents lors des ETC.

Actuellement une expérimentation est menée dans 5 Centres qui se sont portés volontaires:

- Rennes
- Nancy
- Lille
- Limoges DCFN
- Chalons en Champagne

- **Des cibles ont été définies au travers:**

- **des diplômes** visant les domaines suivants:

{ cœur de métiers : bancaire, assurance, finances et commercial

{ transversaux : ressources humaines, contrôle interne qualité, comptabilité ou hygiène sécurité environnement

- **des profils** suivants:

{ gestionnaires RC, ASC, GCC II 3

{ responsable développement du contrôle

{ technicien contrôle de gestion

{ technicien comptable

{ moniteur de prévention et animateur de prévention et d'amélioration des conditions de travail

La DCF préconise de choisir prioritairement parmi les fonctions cibles les agents volontaires dont le niveau actuel de diplôme est inférieur ou égal au bac.

Des prestataires tels que GRETA et DAVA vont accompagner les candidats dans la préparation de leur diplôme(BTS)

La DCF prendra en charge le coût de la VAE.

Dans l'éventualité où certains agents sélectionnés envisageraient de valider un diplôme relevant de l'enseignement universitaire, un accompagnement sera alors étudié en partenariat avec l'université concernée. Ceci est le cas pour 2 personnes du CRSF de LILLE : APACT et Moniteur de prévention.

Le principe de base est de pouvoir établir chaque année des VAE pour des agents III1 et II2.

L'expérience doit être terminée d'ici le printemps 2006 pour se généraliser dès 2006 à raison de 5 personnes par CRSF.

Dans l'attente d'informations complémentaires sur les CRSF:

L'UNSA-POSTES VOUS ECOUTE

L'UNSA-POSTES VOUS DEFEND

L'UNSA-POSTES VOUS INFORME

POUR UN SYNDICALISME DIFFERENT!!!

Libérez votre parole !

Agissons ensemble !

Bulletin d'adhésion à l'UNSA-POSTES

Nom :

Prénom :

Age :

Bureau d'attache :

Fonctionnaire- contractuel/le

Grade :

Indice :

Temps partiel :

Adresse du bureau :

Adresse personnelle :

Signature :

A renvoyer à : UNSA-POSTES 114 avenue de Fontainebleau 94270 Le Kremlin Bicêtre