

**PROPOSER  
NÉGOCIER  
S'OPPOSER**

**U**  
**N**  
**S**  
**A**

## **Actualités UNSA-Postes du Centre Financier de NANCY** **Audience du 8 mars sur le projet d'évolution des services clientèles** **Commission handicap du 9 février** **Le point sur l'actualité UNSA**

En préambule , une petite information relative à l'intersyndicale du Centre Financier de Nancy qui s'est créée en début d'année sur le projet des services clientèles : L'UNSA en était absente et pour la simple raison qu'aucun des initiateurs de cette intersyndicale n'ait jugé normal de l'informer.....Alors, simple oubli ? concours de circonstance du à l'absence pour maladie de la Responsable UNSA en janvier ou volonté délibérée de vouloir museler davantage une Organisation Syndicale émergente au Centre Financier ? Allez savoir ! Il est vrai que partout où l'UNSA crée des syndicats , la justesse de ses actions lui donne rapidement une audience grandissante. S' il n'est pas dans les habitudes de notre Organisation Syndicale de se perdre dans d'inutiles polémiques , il est parfois nécessaire d'apporter certaines précisions

**Compte rendu de l'audience du 8 mars 2010, demandée par l'UNSA pour évoquer l'avancement du projet d'évolution des Services clientèle**

**Un rappel de ce que l'UNSA avait demandé lors de la CDSP locale de présentation du Projet en décembre 2009 /**

*A propos de la structure fonctionnelle , nous demandions la révision de celle proposée en ne gardant que le minimum de positions en II1, pour l'entrée et en renforçant celles en II3 et en classe III ,pour une meilleure reconnaissance de la technicité des Agents. Nous rappelions l'accord AMB qui couvre la période 2006/2010 qui stipule que le grade de base est II2 pour les services clientèle. Il devait donc s'appliquer et faire partie intégrante de ce projet .*

*Au sujet de la formation nous souhaitons que l'accent soit mis tout particulièrement sur l'accueil téléphonique de façon à permettre à l'ensemble des Agents une meilleure appréhension de la relation avec les clients difficiles. Moyen indispensable*

pour une meilleure maîtrise du stress.

En ce qui concerne les horaires, nous nous interrogeons sur le caractère indispensable d'une remise en cause des horaires de brigade étant donné que le traitement du courrier, des mails et fax pouvait s'effectuer en dehors des plages horaires téléphoniques. Pour le samedi nous souhaitons une véritable négociation basée sur le respect des régimes actuels.

L'aménagement des postes de travail méritait à notre avis que le maximum soit fait pour régler les problèmes acoustiques et autres

Enfin pour ce qui est des indemnités d'accompagnement, nous considérons que le montant de celles-ci ne pouvait être inférieur à celui qui était fixé dans l'accord AMB.

**Par rapport à certaines de nos inquiétudes soulevées lors de cette réunion, nous avons eu l'assurance que :**

- La structure fonctionnelle n'était pas figée
- Il n'y aurait pas d'objectifs individuels (sauf en ce qui concerne le service Développement Client)
- Des moyens complémentaires seraient donnés en suffisance pour assurer la formation
- Des études seraient menées au niveau des horaires (possibilité de maintenir une brigade avec prise de service vers 7H ou 7H30 ainsi que pour le travail du samedi (groupes de travail) ; plusieurs régimes de travail pouvant être envisagés : exemple -> le travail du samedi en échange d'un jour de liberté en semaine

**OU EN SOMMES NOUS AUJOURD'HUI ?**

**LA STRUCTURE FONCTIONNELLE CIBLE DU PROJET** (structure moyenne nationale qui devra être atteinte par palier, par chaque Centre Financier après la mise en place de la nouvelle organisation. Elle pourra évoluer en fonction des résultats atteints par les entités

Services (hors encadrement et ADCC)				
Niveau de Fonction	Service Client	Dévelop. Client	SDSR	Pôle mutualisé (Vie du Compte-Risques-réclamations-CNMR)
II1	10%		10%	10%
II2	50%		50%	50%
II3	40%	40%	40%	40%
III1		60%		
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Pour mieux situer le Centre de NANCY par rapport à la structure fonctionnelle cible, nous avons souhaité connaître la situation actuelle (avant la restructuration)

Niveau II1	Niveau II2	Niveau II3
29%	52%	19%

## Pour mémoire avec la structure OCRE2

Niveau II1	Niveau II2	Niveau II3
40%	45%	15%

Dès le Mois de janvier plusieurs dispositifs de promotion par RAP ont été ouverts ; les derniers en date du 15 mars concernent :

- 1 poste en I3 (production)
- 15 postes en II2 (relations clients)
- 1 poste en II2 (ressources humaines)
- 15 postes en II3 (relations clients )
- 5 postes en II3 ( gestion clientèle bancaire(crédit))
- 4 postes en III2 (encadrement développement relation clientèle chef d'équipe référent)

Ces dispositifs de promotion vont dans le sens souhaité par notre Organisation syndicale. Bien sûr il est toujours possible de revendiquer ->tout le monde en I3 ou plus.....pourquoi pas mais à l'UNSA l'utopie n'a jamais été de mise , et pour notre organisation syndicale il est juste que l'effort soit récompensé. Par rapport à la cible prévue dans le projet et compte tenu de nos revendications , nous suivrons tout particulièrement les avancées dans ce domaine.

### Le calendrier de la mise en place :

1<sup>er</sup> mars -> mise en place du services risques , réclamations

8 mars -> Service développement clients

29 mars -> les deux services clients et le service vie du compte

Le service SDSR est déjà dans la configuration prévue par le projet

### La Formation

La Direction nous a communiqué le plan de formation ESC élaboré en février

- Formations techniques de l'écrit :->39 agents issus de RC restent à former
- Formation relations téléphoniques : -> 44 agents issus de GCC et ASC sont à former sur les techniques téléphoniques.

La restitution des entretiens IFREC permettront de connaître le nombre de personnes à former selon leur posture vis-à-vis des relations téléphoniques avec le client sous la forme de trois dispositifs de formation intégrant soit des formations supplémentaires ou un accompagnement par l'ADCC ou le chef d'équipe.

Ces trois dispositifs seront respectivement de 11 jours , 13 jours et 15 jours. Pour ce dernier dispositif , la structure de formation bénéficiera du concours de l'IFREC.

La Direction a précisé qu'aucune obligation n'avait été faite aux agents en ce qui concerne les entretiens IFREC ; au jour de l'audience entre 70 et 75 % des agents concernés avaient eu un entretien avec cet organisme

Pour la formation la Direction a également précisé qu'aucune de celles-ci ne se ferait en extérieur et que dans la mesure du possible la formation par petits groupes sera privilégiée

## LES REGIMES DE TRAVAIL :

Les réflexions du groupe de travail local ont été transmises au plan national .

Dès le mois de décembre l'UNSA avait demandé le maintien d'un service de brigade pour les agents intéressés .

Un service de brigade est maintenu avec prise de service à 7H00

Les agents dont le régime de travail est modifié ont la possibilité de rencontrer la Responsable mobilité ( 6 à 9 mois leur sont accordés pour étudier et trouver une solution)

Au cours de l'année il est prévu au moins 5 recrutements pour les services clientèles dont 3 dès le mois d'avril et 2 en septembre (apprentis)(départs naturels -DAFA). Pour tout nouvel arrivant dans ces services la règle du 1 samedi sur 2 sera appliquée

## LES CONDITIONS DE TRAVAIL :

Les « gros »travaux débuteront au 2<sup>ème</sup> semestre. A notre question concernant les « débuts assez tardifs » de ceux-ci compte tenu de la mise en place (mars) de la réorganisation, la Direction a précisé l'ampleur de ces travaux (insonorisation complète du 2<sup>ème</sup> étage -plafonds et sols) mise aux normes électriques , etc...le travail se fait avec un acousticien et en coordination avec l'APACT. Ces travaux représentent un budget de 300 K€

## ORGANISATION DU TRAVAIL :

Le turnover sur les positions de travail est d'une semaine . La Direction s'est engagée à présenter les tableaux de service une semaine à l'avance. Pour la gestion des flux mails-> un nouvel outil HERMES sera testé à NANCY en mai/juin. En ce qui concerne l'écrit , ça se fait de façon plus étalée , avec SAFIR .

IMPACT de cette nouvelle organisation sur les tableaux de congés . La constitution des tableaux de congés se fera rapidement selon deux scénaris possibles , 1 global pour les deux services clients ou 1 par service. Quelque soit l'option retenue , la visibilité sera rapide

## Commission Handicap locale du 9 février 2010 :

Notre Organisation syndicale a salué la volonté manifestée par La Poste et par la Direction locale du Centre Financier dans ses actions pour une meilleure intégration des personnes en situation de handicap **MAIS** pour nous , il faut aller plus loin et il est nécessaire que La Poste se donne réellement les moyens de ses actions. Ainsi , dans le cadre de l'évolution professionnelle des Agents malentendants (par exemple), nous avons demandé que pour les entretiens d'appréciation , la formation , il soit fait appel à un interprète . Dans le cadre du déroulement de carrière d'un Agent , qu'il soit en situation de handicap ou pas ,Il est impératif pour l'UNSA qu'il ait les mêmes droits , les mêmes possibilités

**COMMENTAIRES UNSA-Postes : Dans notre déclaration préalable nous avons fait état d'un certain nombre de revendications. (voir en début de tract) ; depuis le rattachement du Centre de Strasbourg au NOD du Centre Financier de NAN-**

CY, il y a –hélas- une nouvelle donne en matière de représentativité des organisations syndicales. L'UNSA- Postes (syndicat émergent) n'ayant pas de représentant à Strasbourg est de ce fait écartée de la représentativité. Si nous ne pouvons plus faire entendre notre voix au niveau des CTP, nous poursuivrons notre action par le biais des audiences et de tout autre moyen qui nous sera donné. Un rappel Lors des dernières élections , l'audience recueillie par notre jeune syndicat a permis la création d'une section locale. Lors des différentes réorganisations, nous avons eu le souci de défendre , sans démagogie ni surenchère les intérêts des Agents en réclamant des conditions de travail améliorées , une meilleure reconnaissance des compétences des Agents par le biais de la promotion, les moyens pour une formation adaptée, un suivi dans la gestion du stress etc.... Malgré les difficultés actuelles cette section a bien l'intention de se développer. Si vous aussi vous pensez qu'il est possible d'évoluer en préservant, à la fois, les intérêts de La Poste , des Usagers(Clients )et des Postiers ; Si vous dites NON au négativisme.....ALORS  
**REJOIGNEZ-NOUS**

## **PARTOUT -> L'UNSA.....DANS L'ACTION**

Brièvement , quelques dossiers d'actualité (le dossier des retraites fera quant à lui l'objet d'un tract spécifique)

### **COMMUNIQUE DE PRESSE COMMUN : UNSA-CFDT-CFE.CGC-CGT-FO-FSU-Solidaires**

19 mars 2010 - À l'occasion de la journée internationale contre le racisme, le 21 mars 2010, nos organisations réaffirment leur engagement à combattre le racisme, l'antisémitisme et toutes les discriminations. Dans le contexte

- d'un ministère qui rattache dangereusement l'immigration à l'identité nationale,
- de dérives et dérapages encouragés par le débat sur l'identité nationale,
- de traitement intolérable des « sans papiers », d'expulsions, de mise en rétention de mineurs, s'appuyant sur le concept « d'immigration choisie »,
- de discriminations qui perdurent et où la xénophobie est alimentée.

Pour nos organisations, ces politiques d'immigration qui instrumentalisent les questions d'intégration et d'accès à la nationalité doivent absolument cesser.

Nous souhaitons l'ouverture d'un débat serein, responsable et garant des droits fondamentaux dans l'égalité, la justice et la solidarité conformes aux principes républicains

## **L'accueil de Jeunes Enfants nécessite des normes de qualité**

10 mars 2010- Le choix de l'accueil du jeune enfant hors de la structure familiale fait partie du projet de vie de la famille. Ce choix doit pouvoir s'exercer librement et sans barrière financière. Pour cela, une offre suffisante et de qualité doit être organisée autour d'un projet éducatif et social afin que chaque parent puisse trouver dans le mode d'accueil : assistante maternelle, mini crèche, crèche collective ou scolarisation à 2 ans la réponse adaptée à ses besoins et à ceux de l'enfant. Pour l'instant, l'offre étant insuffisante et coûteuse pour un nombre important de salariés, trop de familles ont recours au congé parental qui éloigne trop longtemps la femme de son emploi. La nécessité de développer l'offre est criante mais celle-ci ne peut se faire au rabais.

L'UNSA, membre du collectif « Pas de bébés à la consigne », estime que le développement des modes d'accueil des jeunes enfants ne doit pas se faire au détriment de la qualité. Pour l'UNSA, les différentes offres d'accueil doivent garantir des normes de qualité tant au niveau de la qualification des personnels qu'au niveau des locaux afin de sécuriser les familles et de permettre à l'enfant un développement harmonieux ouvert sur l'extérieur.

L'UNSA sera donc dans l'action le 11 mars 2010 pour demander : - le retrait du projet de décret modifiant le taux d'encadrement des enfants et la part obligatoire de personnels qualifiés, - l'ouverture de négociations sur l'ensemble du dossier de l'accueil de la petite enfance.

## **Janvier 2010 -L'UNSA Fonctionnaires devient l'« UNSA Fonction Publique »**

L'UNSA Fonctionnaires s'est transformée, ce jour, lors d'une assemblée générale extraordinaire, en UNSA Fonction Publique.

Cette structure, qui regroupe l'ensemble des fédérations des trois versants de la Fonction Publique de l'UNSA, souhaite ainsi clairement réaffirmer sa vocation à défendre l'ensemble des agents publics et ce, quels que soient leurs statuts.

Elle marque aussi, au-delà de son attachement traditionnel et indéfectible, à une Fonction publique statutaire et de carrière, sa volonté de continuer à porter aux agents non titulaires une attention particulière.

C'est en ce sens qu'elle avait signé, en 2006, les accords Jacob qui avaient permis d'accorder à ces personnels de véritables droits.

C'est dans ce cadre aussi qu'elle attend du Président de la République qu'il mette véritablement en oeuvre les annonces faites sur TF1 en faveur des agents contractuels.

C'est, enfin, pour permettre la prise en compte de l'ensemble de ces problématiques que l'UNSA Fonction Publique organisera, le 9 mars 2010, avec l'ensemble de ses fédérations, une véritable journée de réflexion sur l'avenir de ces collègues.

## **ACTU UFP - Semaine 11 - Mars 2010**

### **Mobilisons-nous le 23 mars 2010**

L'UNSA Fonction Publique a déposé un préavis de grève pour le 23 mars 2010. Elle appelle l'ensemble des personnels à se mobiliser massivement pour cette journée de grève et de manifestations, dans l'unité interprofessionnelle. (Voir communiqué du 23 février 2010)

### **11 et 18 mars 2010 - Santé et sécurité au travail**

Dans le cadre de l'accord du 20 novembre 2009 portant sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique, la DGAFP a organisé deux séances de travail avec les OS, les jeudis 11 et 18 mars. A l'ordre du jour, étaient inscrites les modifications législatives et décrétales nécessaires pour mettre en place et harmoniser, dans les trois fonctions publiques, le fonctionnement des futurs CHSCT. Quelques désaccords sont apparus assez rapidement, à la fois sur la logique de transposition de l'accord signé et sur la rédaction du projet de loi. Dans la FPT notam-

ment, où un problème se pose clairement au niveau des structures n'ayant pas 50 agents (50 étant le seuil minimum prévu pour pouvoir constituer un CHSCT). La DGCL propose en effet que, dans ce cas, ce soient les CT (auprès des centres de gestion) qui assurent le rôle des CHSCT. Ce n'est pas à notre avis la meilleure solution car les exemples actuels de ce type de fonctionnement ne sont pas des plus satisfaisants. Nous tenons, comme c'est inscrit dans l'accord, à ce que chaque agent public puisse bénéficier des services d'un CHSCT de proximité, assurant pleinement son rôle, donc doté de moyens appropriés, tant au plan de la formation des acteurs, des décharges syndicales, qu'en terme de budget pour les éventuelles expertises à conduire.

### **12 mars 2010 - Intéressement collectif**

Le 12 mars dernier s'est tenue, au ministère de la Fonction publique, l'ultime réunion sur l'intéressement collectif. L'UNSA Fonction Publique a rappelé que si, sur le principe, elle n'était pas défavorable à ce dispositif, l'accord tel qu'il était proposé était inacceptable car beaucoup trop susceptible de dérives notamment quantitatives, incompatibles avec un service public de qualité. L'UNSA Fonction Publique a donc, comme l'ensemble des autres organisations syndicales, décliné l'accord proposé.

### **17 mars 2010 - Audiences à la DGAFP**

Ce mercredi 17 mars 2010, Jérôme DARCY, Secrétaire national, a accompagné deux de nos organisations syndicales à la DGAFP pour évoquer la mise en place du nouvel espace statutaire dans leur secteur respectif. Dans un premier temps, l'UNSA SPJJ, membre de l'UNSA Justice, a évoqué les problématiques liées à la mise en œuvre de cette nouvelle grille à la Direction de la protection judiciaire de la jeunesse et, en particulier, la situation des éducateurs. Dans un deuxième temps, l'ANPIT, membre de l'UNSA Défense, a évoqué le projet de requalification des TSEF et le calendrier prévisible de mise en œuvre.

---

### **9-10 mars : Comité exécutif de la CES**

---

L'UNSA a participé au comité exécutif de la Confédération européenne des syndicats (CES) qui s'est réuni les 9 et 10 mars à Bruxelles. Le comité exécutif a adressé un message aux chefs d'État et de gouvernement qui vont se retrouver, les 25 et 26 mars prochain, pour le Sommet de printemps. La CES insiste sur deux points essentiels : la crise et la stratégie de l'Union européenne pour la décennie à venir (UE 2020).

Pour la CES, les gouvernements ne doivent pas céder à la panique en supprimant tout de suite les mesures de soutien aux travailleurs et à l'économie sous peine d'aggraver encore une situation très difficile. La crise sociale est bien là, elle frappe de nombreux États membres et il ne faut pas croire que la sortie est pour demain. L'Union européenne et les États membres doivent donc relever les défis d'aujourd'hui. Cette exigence n'empêche pas d'élaborer une stratégie pour les années 2010-2020 qui viendrait prendre la suite de la stratégie de Lisbonne dont le bilan, du fait notamment du tournant néolibéral de 2005, est très décevant.

Pour la CES, la proposition de la Commission européenne UE 2020 que le prochain Sommet de printemps va examiner, est nettement insuffisante. Par ailleurs, le comité exécutif a exprimé sa totale solidarité avec travailleurs grecs et leurs organisations syndicales. Certes il faut redresser la situation mais la CES condamne les pressions exercées par la Commission, les ministres de la zone euro et la Banque centrale européenne sur le gouvernement grec pour qu'il impose des mesures d'austérité de plus en plus dures qui vont pénaliser les travailleurs et les populations les plus pauvres. Le comité exécutif a également approuvé un accord pour des marchés du travail inclusifs, une résolution pour la révision de la directive sur le détachement des travailleurs et une autre en faveur d'une nouvelle impulsion sociale dans le marché intérieur.

## Des moyens pour les Caisses d'allocations familiales

Si toutefois nous voulions oublier la crise, les files d'attente aux guichets des caisses d'allocations familiales sont là pour nous la rappeler. Depuis plus d'un an, les services d'accueil sont engorgés par des demandes de plus en plus complexes des allocataires subissant des changements de situation personnelle ou professionnelle suite à une perte d'emploi.

Les multiples mesures nouvelles (prime « familles modestes », prime de solidarité active...) du printemps 2009 sont venues alourdir fortement les charges des

CAF. Le RSA génère des demandes importantes d'information qui ne débouchent pas toutes sur une ouverture de droits mais il convient d'apporter à tous les allocataires une réponse dans le cadre de la mission de service public. Les bénéficiaires du RSA ont des situations individuelles qui évoluent ce qui implique un turn over fortement marqué par des entrées et des suspensions ou sorties du dispositif.

L'UNSA, favorable à ces mesures, considère que les difficultés de mise en œuvre ne doivent pas annuler le bien fondé de ces aides.

Les personnels des caisses d'allocations familiales ont à cœur d'accomplir leurs missions mais force est de constater qu'à ce jour, ils sont dans l'incapacité de les remplir correctement et l'institution est proche de l'implosion.

L'UNSA exige un renforcement des moyens humains afin de répondre correctement à la forte demande sociale. Les allocataires, déjà dans des situations fragiles, n'ont pas à subir en plus la rigueur budgétaire du gouvernement.

## Les Retraites

### Le 2 mars dernier s'est tenue à L'UNSA une réunion de réflexions sur l'épineux dossier des retraites

- Etape importante : début avril prochain, le COR doit remettre son rapport sur les enjeux financiers du système des retraites.

Il va notamment préciser ce qui nous attend dont, à priori, un besoin supplémentaire annuel d'au moins 30 milliards nécessaire pour financer les départs en retraite d'ici à 2020 et 100 milliards d'ici 2050.

L'Unsa va produire un cahier revendicatif sur les retraites et attend de connaître le contenu du prochain rapport du COR sur le chiffrage des retraites avant de communiquer sur le sujet.

## UNSA-Postes : un nouveau syndicalisme pour un monde nouveau

### Bulletin d'adhésion :

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_ Age : \_\_\_\_\_ bureau : \_\_\_\_\_  
d'attache : \_\_\_\_\_ Fonctionnaire- contractuel/le  
Grade : \_\_\_\_\_ Indice : \_\_\_\_\_ Temps partiel : \_\_\_\_\_  
Adresse du bureau : \_\_\_\_\_  
Adresse personnelle : \_\_\_\_\_  
Signature : \_\_\_\_\_