JUILLET 2020
CODES B & P

FO COM \ PÔLE RÉSEAU-BANQUE
http://www.focom-laposte.fr • cc.reseau@fo-com.com

LE CC ENCHAÎNÉ
PUBLICATION À DESTINATION DES Chargés de Clientèle DU RÉSEAU • Numéro 8 • juillet 2020

LA CRISE A BON DOS

Les messages sont insistants sur les radios : La Poste accompagne les Français pendant leurs vacances mais sur « laposte.fr » de préférence.

La Poste a bien compris que le dé-confinement et les vacances créent une véritable opportunité d'enracinement des changements de comportements et d'habitudes. Les nouvelles pratiques doivent perdurer, il s'agit d'inciter les clients à éviter de se rendre dans leurs bureaux de poste en utilisant tous les services présents sur le site la poste.fr :

- imprimez vos timbres de chez vous,
- envoyez une lettre ordinaire ou une lettre recommandée en ligne tranquillement depuis chez vous (avec toutes les aides à l'envoi, il suffit de télécharger un dossier de votre micro-ordinateur),
- commandez des timbres en ligne : la livraison est gratuite si la commande atteint 25 €,
- achetez des enveloppes pré-timbrées,
- envoyez un colissimo depuis votre boite aux lettres : il suffit de renseigner un formulaire avant 23H, et de déposer le colis dans votre BAL avant 8H le lendemain, et le facteur se charge de votre colis,
- déposez un colis dans un relais Pick-up, avec le service de *« shop2shop »* de Chronopost, profitez de la livraison en relais Pick-up (c'est 7.90 euros pour 5 KG),
- faites suivre votre courrier en ligne en 2 minutes.

N'hésitez pas :

- à faire porter vos repas,
- à veiller sur vos parents,
- à faire repasser votre linge, tondre vos haies (.avec AXEO Services).

Le flashage des objets suivis n'est même plus effectué au dépôt dans les bureaux de poste, plus la peine de rentrer dans les bureaux...

Bref, toutes les solutions existent pour ne plus se rendre en bureaux de poste !
La Poste s'engage dans le numérique au détriment de son réseau physique, car elle y voit un avantage économique : baisser ses charges de fonctionnement, ses charges salariales.

À FO Com, on se dit que c'est le moment d'investir dans l'accueil physique, de repenser le « service » du service public, en prenant mieux en charge la clientèle en donnant plus de temps au quotidien en prenant le *« temps »* du temps commercial, en améliorant les conditions de travail des postières et postiers...

À La Poste, le raisonnement diffère notablement : moins de clients c'est moins de services physiques pour plus d'économies, moins de clients c'est encore moins de postières et de postiers c'est l'abandon des mêmes services pour tous dans chaque territoire, moins de clients c'est une productivité accrue et des conditions de travail encore plus dégradées... Sinon, comment expliquer que moins nous avons de clients et plus nos conditions de travail se dégradent ?
Et si les Postiers du réseau voient leur nombre fondre comme peau de chagrin au fil des ans, les clients voient le nombre de leurs bureaux de poste diminuer et la réduction des horaires d'ouverture pour ceux qui perdurent.

Pour rappel, le nombre de bureaux de poste en

2005 : 14 000
2017 : 9 000
Juin 2018 : 8 425
Juin 2020 : 7 838

FO Com demande que cesse la productivité et les fermetures de bureaux et que soit repensée la présence territoriale de La Poste, et du Service Public, telle que l'attend fortement la population. Cela la crise nous l'a bien prouvé !

ET ENCORE un nouveau projet au réseau :

résolution au premier contact...

vous avez dit « résolution au premier contact » !

Il s'agit de simplifier la vie des clients, en faisant traiter immédiatement un certain nombre de leurs demandes formulées en face à face ou à distance, par les chargés de clientèles en qualité de premiers interlocuteurs.

Cela consiste à la mise à disposition des chargés de clientèles, de nouvelles applications informatiques en remplacement des formulaires jusqu'ici adressés aux centres financiers pour traitement ultérieur.

Cela passe aussi par plus de visibilité des informations clients grâce à une fiche de synthèse « *cap client* » revisitée (plus d'informations disponibles concernant le client).

Les attendus visent plus de satisfaction client (réponse immédiate), plus de connaissance client par l'ajout d'informations, et plus de professionnalisme pour les chargés de clientèle (transmission de leur part de plus d'informations sans intermédiaire, en réponse aux demandes clients).

Les nouveautés concernant les actes de gestion des moyens de paiement sont :

- la consultation et la mise à jour de la connaissance client,
- la mise en opposition cartes, et son suivi,
- concernant les opérations de gestion courante sur les cartes : blocage temporaire, modification du plafond de retrait, activation sans contact, réédition de code confidentiel,
- l'information du montant utilisé sur la carte bancaire,
- le renouvellement anticipé de la carte (sans formulaire à transmettre),
- la commande de chéquiers, leur mise en opposition et **le suivi**,
- le suivi des remises de chèques à l'encaissement (en octobre),
- l'historique tous canaux des demandes clients sur cartes et chéquiers.

La généralisation de ces nouveaux process, et ces nouveaux écrans débutera début juillet, pour se terminer à fin octobre, avec plusieurs vagues de déploiement.

Le ressenti des chargés de clientèles des bureaux pilotes qui ont participé au pré-déploiement est plutôt favorable : 70 % d'incivilités bancaires en moins du fait de la mise à disposition de plus d'informations, et donc de plus de réponses immédiates à donner aux clients, sans un autre intermédiaire.

La généralisation pour les chargés de clientèle au réseau sera accompagnée pour une meilleure prise en main de la façon suivante :

ÉTAPE 1 : découverte du projet et des nouvelles fonctionnalités bancaires sur « *practice* » *1 heure de travail individuel.*

ÉTAPE 2 : prise en main d'une animatique avec un manager *40 minutes.*

ÉTAPE 3 : QCM sur « *practice* » *20 minutes.*

Le jour J, accompagnement managérial des chargés de clientèles en secteurs.

Pour FO Com, ces nouvelles fonctionnalités et donc ces nouvelles connaissances et démarches demandées aux chargés de clientèle, doivent être reconnues et être accompagnées d'une revalorisation du niveau de fonction des chargés de clientèle (niveau de base II.3 minimum) et de fait d'une amélioration de leur rémunération.
Nous avons demandé l'ouverture d'un chantier de négociations pour les chargés de clientèle en début d'année, il est prévu pour le dernier trimestre.

SOCIAL Des tranches de quotient familial plus justes

Le 1er **juillet**, grâce à l'action de FO, les tranches de Quotient Familiaux ont été revalorisées.

Ce nouveau bornage revient à une revalorisation pouvant aller jusqu'à 16% !

Tranches QF		Revalorisation 2016	Revalorisation 2018	Bornage par déciles : 01/07/2020
		2,2%	1,4%	
T1	<=	7 300	7 400	**7 500**
T2	<=	9 100	9 200	**9 500**
T3	<=	10 700	10 800	**11 400**
T4	<=	12 100	12 300	**13 100**
T5	<=	13 300	13 500	**14 700**
T6	<=	14 800	15 000	**16 600**
T7	<=	16 300	16 500	**18 600**
T8	<=	18 300	18 600	**21 300**
T9	<=	22 100	22 400	**25 900**
T10	>	22 100	22 400	**25 900**

Recalculez votre Quotient Familial sur le « Portail Malin », vous êtes susceptible d'être rattachés à une tranche inférieure, plus favorable au bénéfice de l'offre sociale (chèque-vacances, CESU etc...) !

$$\text{Quotient Familial (QF)} = \frac{\text{(Revenu Fiscal de Référence (RFR))}}{\text{(nombre de Parts Fiscales du foyer (PF))}}$$

N.B : le nombre de parts fiscales portées sur l'avis d'imposition peut être éventuellement abondé de 0,5 part supplémentaire pour les familles monoparentales, pour les postiers Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi (BOE) et pour les postiers « aidants familiaux ». Le cas échéant, les trois majorations de part fiscale sont cumulables.

L'OPÉRATION « VACANCES + » EST TOUJOURS EN COURS !

Les Coups de Cœur Vacances sont des séjours d'une semaine (7 nuitées), à tarif négocié par les associations de La Poste et subventionnés par le COGAS*. Les postiers actifs permanents bénéficient d'une réduction de 55 à 30% sur le prix du séjour, sans conditions de ressources.

Avec l'opération « VACANCES + », vous bénéficiez **d'une réduction supplémentaire de 100 à 150 € sur le Coup de Cœur, jusqu'au 30 septembre**, si vous réservez auprès d'AZUREVA, d'un COS (Comités des Œuvres Sociales), de l'ASPTT ou du Village Séjour Accompagné d'Allassac.

N'attendez plus ! Réservez ! Plus d'informations sur le Portail Malin (https://www.portail-malin.com/)**.

** Conseil d'Orientation et de Gestion des Activités Sociales*
*** Code d'accès nom d'utilisateur : offre*
mot de passe : sociale

À propos de « boucle courte »

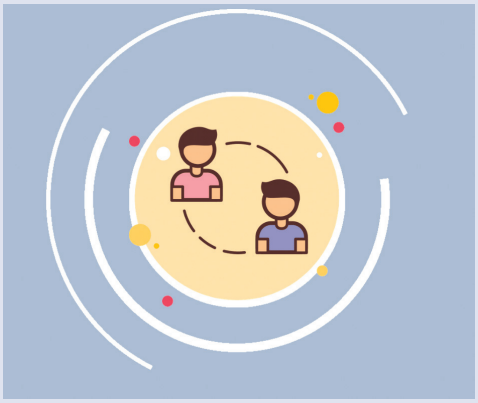
CHARGÉ DE CLIENTÈLE,

le nom est bien trouvé !

Chargé de répondre aux besoins de la clientèle, chargé de proposer des produits, chargé de mettre à jour ses connaissances, chargé de respecter la conformité, chargé de gérer les incivilités, chargé de la file d'attente,...
Et hop, avec boucle courte c'est une charge de plus dans la besace. Il est désormais chargé de prendre en charge les réclamations courrier via SIBP et SMARTEO. Les services du courrier auront évidemment, également accès au suivi.

Le déploiement est en cours et la généralisation prévue fin février 2021.

Jusqu'à présent, le client était acteur du dépôt de sa réclamation via le web, le 3631 ou tout simplement sur formulaire papier à déposer en bureau de poste. Avec *« boucle courte »*, la saisie sera effectuée par le chargé de clientèle. Ce dernier devra échanger avec un client mécontent, poser les bonnes questions, faire preuve d'empathie tout en restant directif. C'est clairement une réelle nouvelle charge sans moyens supplémentaires ni reconnaissance.
Alors oui, le client sera rappelé et la réclamation résolue dans les 24h, contre une moyenne de 5 jours actuellement... Tel est l'objectif ! C'est évidemment une satisfaction pour le client à condition de tenir la promesse, à noter que les dernières infos des sites pilotes font remonter une diminution des incivilités... Parfait ! Pas tout à fait cependant, puisqu'il s'agit d'une nouvelle charge venant s'ajouter à un flot de nouvelles missions dont les expérimentations se multiplient. Aussi pour FO Com, il est grand temps de relancer le chantier de négociations relatives au métier de *« chargé de clientèle »*. La Poste a accepté de l'ouvrir en fin d'année. C'est donc le moment de vous rapprocher de vos correspondants FO Com car s'ils sont prêts à porter et défendre vos demandes et revendications, vous êtes les plus pertinents pour parler de votre métier.



AGIR à vos côtés !

L'ensemble des militants FO Com tient à saluer l'action des postières et des postiers en charge des missions de service public de La Poste. Au-delà des discours convenus en de telles circonstances il s'agit pour notre organisation syndicale d'obtenir de nos employeurs cette reconnaissance, dont ils aiment à parler, à travers des engagements concrets pour nos emplois, nos rémunérations, nos conditions de travail.

Selon votre métier, vos conditions familiales ou de santé, vous avez été sur le terrain, en télétravail ou en activité partielle, pour chaque situation nous avons exigé de La Poste des organisations adaptées à votre sécurité et la mise en place de garanties visant le maintien de l'ensemble des rémunérations. Nationalement comme localement, au travers de nos militants et de nos représentants CHSCT l'investissement s'est poursuivi et n'a jamais été aussi intense qu'aux pires moments de la crise. Les clients et usagers de La Poste ont pu le constater, le sens du service public fait partie de l'ADN des postières et postiers, même si l'action des directions postales de métiers a conduit à mettre en place des organisations incompréhensibles en interne comme en externe.

Pendant cette période, la présence de FO Com s'est faite moins visible sur le terrain, par nécessité évidente de maitrise de la pandémie. Mais nos déplacements nous manquaient, le terrain nous manquait, vous nous manquiez !
Les représentants syndicaux ne sont pas restés sans activité.
L'activité syndicale a au contraire, été intense durant toute cette période de Covid-19.
Tout d'abord, devant les inquiétudes légitimes des postiers face à la maladie, et à cause de nombreux et divers cas particuliers, les sollicitations ont été très nombreuses : il a fallu rassurer et soutenir.

Les changements incessants d'organisations de travail et de situations administratives, tout au long de cette pandémie ont provoqué des questionnements. Il a fallu informer.
Ces changements perpétuels, il a fallu en débattre, les contester, les amender, les améliorer. Les sollicitations de La Poste, les réunions plénières, les séances de CHSCT, nos demandes de bilatérales, toutes en audio ont été extrêmement nombreuses et souvent compliquées.
Car pour défendre vos conditions de travail, faire respecter les règles sanitaires, obtenir les matériels de protection, demander des repos supplémentaires, réclamer de la bienveillance sur les situations individuelles, exiger une juste reconnaissance des efforts bref, se centrer sur la protection de la vie et de la santé des postiers, il a fallu énormément d'énergie et de temps, dans des conditions inédites de distanciation.
FO Com a donc mis toute son engagement syndical à défendre la santé, la rémunération et les conditions de travail des postières et des postiers...

QUELQUES EXEMPLES :

- L'évaluation permanente des risques liés au COVID et aux réorganisations successives.
- Les demandes de fermeture de bureaux lorsque les conditions de santé et sécurité manquaient.
- L'appui au droit de retrait quand la situation l'exigeait.
- L'activité partielle.
- La signature de l'accord sur le maintien de la rémunération.
- La communication des horaires de travail aux RP.
- Le maintien des vigiles.
- La prime COVID à 1 000 € même si ce n'est pas ce montant qui a été octroyé.
- Les plexiglas.
- Les organisations en brigades étanches.
- Les deux jours de repos dominicaux.
- Le pont du 2 mai.

Les règles le permettant dorénavant, nous sommes heureux de vous revoir, vous rencontrer sur vos secteurs, vos bureaux, pour continuer à porter vos revendications, et bien évidement, **agir à vos cotés !**

FO Com 60 rue Vergniaud 75013 PARIS - sec.poste@fo-com.com - www.focom-laposte.fr