



**COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE**

Oublions la polémique et retenons **l'essentiel** : des sups satisfaits qui ont exprimé le souhait de **poursuivre** cette formation sur ces **bases**.

Mais quand même, gageons en toute modestie, que nos **diverses interventions** ont aidé à cette réussite !

Contact :

pgiraudeau@cfdt3c.org

Et toujours le blog :

<http://avoscasques.blogspot.fr/>

Dans le cadre des rencontres bilatérales trimestrielles avec les syndicats instituées par la DSC, la délégation CFDT (Nadia, Amaury et Philippe) a tenu à aborder avec Mmes Mougin et Vittori les sujets suivants :

Formation Anthropie

Après la lettre ouverte adressée au CHS-CT, la CFDT a tenu à exprimer un retour des sups globalement positif à l'issue des 4 premières journées de formation Anthropie. Une 5^{ème} journée est programmée courant mai sur Paris.

Lors de la bilatérale, s'appuyant sur les revendications énoncées dans la lettre ouverte, la CFDT a demandé :

- D'identifier les sups en fonction qui n'ont toujours pas eu de formation au management (nous en connaissons au moins 2..),
- De remettre au gout du jour l'entretien des sups par un formateur après un débrief avec un CRC. Sans le refaire une fois par mois comme autrefois, il nous semble important de renouer avec une pratique qui permettrait d'homogénéiser ce temps relationnel qui peut être très arbitraire.
- Accompagner sur le terrain les nouveaux sups par un référent expérimenté. Bien que cette mesure soit actée dans l'accord QVT (2^{ème} mesure immédiate p.16), refus résolu de Mme Mougin (*les managers doivent assumer leurs fonctions et prendre leurs responsabilités !!*).
- Formation Anthropie : une fois par trimestre, n'est-ce pas excessif ? Une fois par semestre nous semble le bon rythme...

Emploi et Absentéisme

Nous avons exprimé notre **souci de l'emploi dans un contexte préoccupant** : celui de La Poste et plus particulièrement celui du courrier qui poursuit sa dégringolade. Et le projet présenté lors de la CDSP du 14 mars « Réinventons le service consommateurs » rassure peu même s'il ouvre des perspectives intéressantes. Il faut donc se montrer patient jusqu'au 8 avril, date de la prochaine CDSP où « nous aurons une vision plus tranchée ».

Enfin concernant l'**absentéisme**, il se situe à un niveau très élevé ce qui doit nous interroger sur les solutions à trouver. A inventer ?

Une remarque : le **crédit-temps en vigueur à Mâcon** a un impact significatif sur les absences inférieure à 3J/agent. Au-delà il n'est guère concluant. Enfin le stock de CA et RC ont diminué de 28,5% en 1 an.

Laposte.net et SIEC

- **Laposte.net** : La formation actuelle n'est vraiment pas satisfaisante : un nouveau module est prévu pour fin mars-début avril. Il n'y aura pas de changement sur le mode opératoire.
- **Siec** : en cas de panne, y compris de Siec secours, le respect du process est réaffirmé : remplir l'imprimé adéquat disponible auprès des sups.

SCCE (3634)

La CFDT a demandé des éclaircissements sur l'objectif de 10 apports par mois (concrétisés ou non) pour chaque Conseiller présenté lors des entretiens d'appréciations. Mme Mougin préfère parler de détections plutôt que d'objectif et assure : « les CRC ne seront pas objectivés sur le taux de concrétisations de ces détections ».

Dont acte pour 2014 mais nous savons que ces objectifs reviendront sous peu comme cela s'est fait pour la distri ou l'enseigne. C'est pourquoi, préférant prendre les devants, nous avons demandé que :

- Un objectif ne doit pas se traduire par une sanction sur ce seul critère : c'est une donnée parmi d'autres et à ce titre il doit être géré avec intelligence.
- Partant du fait que les CRC ne sont pas des vendeurs, la CFDT demande des formations pour donner les moyens aux CRC de dépasser les blocages.
- Le commissionnement ne doit pas être déductible de la part variable. Si l'entreprise veut développer l'apport commercial, il faut qu'elle s'en donne les moyens : « on n'attrape pas les mouches avec du vinaigre ! »

Enfin nous avons à nouveau évoqué la box e-commerce en soulignant que la situation était à ce taper la tête contre les murs ! Malheureusement peu de perspectives sinon celle de l'intégration effective à Médiapost d'ici 2 à 3 mois.

CDSP du 14 mars « réinventons le service consommateurs »

CDSP de transition sans annonce fracassante, dans la continuité de celle du 23 janvier (voir tract CFDT) et dans l'attente de celle du 8 avril où seront présentées les conséquences sur les effectifs de ce projet.

Donc rongons notre frein et attendons que soient présentées l'activité PASC prévisionnelle pour la fin 2014 ainsi que la cartographie des effectifs et de l'activité par PASC. Et c'est à ce moment seulement que nous y verrons plus clair : combien, comment et où des emplois seront supprimés sur la DSC ? Et surtout si Paris disparaît de la carte ou se maintient en Ile de France !

60 appels en moyenne : est ce bien raisonnable ?

Les entretiens d'appréciation, qu'ils soient dématérialisés ou non, là n'est pas le problème. Depuis le 19^{ème} siècle et Musset, on sait définitivement que c'est le contenu qui procure l'ivresse et pas le contenant !

Et ce dernier recèle quelques poisons dont les effets pourraient se révéler délétères au moment de passer sur le zinc l'année prochaine. Ainsi, chaque conseiller devra avoir réalisé une moyenne de 60 appels par jour compte tenu de toutes les absences (à regarder de près suivant les plateaux !).

Or le pesage des activités pourrait bien avoir au final un goût amer, ainsi :

- Sugar va compter pour 1 quand Éptica comptait pour 1,40 soit 40% de moins sur cette activité ;
- Des activités insuffisamment valorisées (valeur identique entre .net et .fr par ex.) ce qui nuit à l'atteinte de l'objectif au regard du temps passé.
- Même valeur pour laposte.net, que l'on soit débutant ou confirmé, ce qui entrave la montée en compétence.

Dans la grande cuisine de l'appréciation, paraît que tout cela reviendrait au même : à voir mais gare au matin des lendemains confiturés !

Rappel sur le commissionnement :

- Il représente 1% de la vente plafonné à 60€/vente et 250€/mois
- Il est à déduire de la part variable

Tant que pèsera sur Paris l'incertitude de son avenir, il nous semble inapproprié de proposer aux CRC des formations sur laposte.fr.

Avant tout, il est essentiel de donner des perspectives. Après chacun fera comme il l'entend mais en connaissance de cause !

Pour l'instant, la CFDT reste attentive à ce critère et vous demande de nous alerter en cas de problème.

D'autant qu'avec les évolutions en cours, la mise en place du rebond commercial, cet indicateur de 60 appels pourrait devenir inadapté et pour le moins démobilisateur !

EN 2014 VOTEZ CFDT



AVEC NOUS,
DONNEZ DE LA VOIX
À VOTRE VOIX