



FÉDÉRATION NATIONALE DES SALARIÉS DU SECTEUR  
DES ACTIVITÉS POSTALES ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS CGT  
263, rue de Paris - Case 545 - 93 515 Montreuil Cedex  
Tél. 01 48 18 54 00 • Fax 01 48 59 25 22 • www.cgt-fapt.fr • fede@cgt-fapt.fr

Montreuil, le 18 juillet 2019

LA POSTE – CENTRES FINANCIERS ET CENTRES FINANCIERS NATIONAUX

# RÉORGANISATIONS, EXTERNALISATIONS, NOUVEAUX PROCESS

## RIEN NE VA PLUS DANS LES CF ! AGISSONS !

Compte rendu de la Commission de Dialogue Social de La Poste du 10 juillet 2019 sur les évolutions de processus en services clients

Suite à la déclaration préalable de la CGT, la DO répond aux interrogations auxquelles le personnel fait face tous les jours.

En préambule la direction, informe que le calendrier des réunions nationales reprendra le 17 septembre 2019 concernant un point sur les données sociales, CNMR, etc...



### Expérimentation « CONTACT » !

La direction nous informe que « le canal téléphonique est le contact privilégié ».

« Les retours de l'expérimentation de « Contact » sur Bordeaux ne sont pas glorifiants », d'où le report du déploiement dans les Centres Financiers à cet automne.

Cependant, des travaux sur les logiciels seront faits pendant l'été pour corriger toutes les irrégularités qu'ils leurs auront été remontées. !!



### PRIMES !!

? Quand on parle de « montée en compétence » et que le personnel s'investit sans même avoir les primes dues à cet effet (ERCAD prime 1000 €)

↙ La direction est surprise de notre question, « les accords signés doivent être respectés dans tous les centres. »

**La direction s'engage à ce que ce soit régularisé. !!**



## EMPLOIS !!!

? Quand nous demandons à quel moment nous serons à la cible emploi dans les services clients en précisant que les parcours booster ne sont pas des emplois pérennes



La direction se glorifie de ces parcours, et avoue à demi-mots que ce ne sont pas des emplois pérennes.

Les parcours qualifiants, eux vont avoir une session test d'ici fin d'année.

La DO aborde la gestion du débordement des flux sur un autre centre !!

**La CGT rappelle que si nous avons les emplois nécessaires pour écouler la charge de travail, ce problème ne se poserait pas. !**



### EMRG

cellule de recrutement du niveau de la NASA,

*Accrochez-vous au décollage !*

Le recrutement est trop strict et les refus non justifiés pour travailler comme chargé de clientèle.

**La CGT réaffirme qu'il faut des créations d'emploi dans tous les centres financiers.**

## PROMOTIONS

Nous avons eu droit à un laïus sur les promotions depuis 2016 mais **pour la CGT, c'est encore faible !**



A la question, quand une personne répond à un appel à candidature à un grade supérieur, au bout de quel délai l'agent obtient son grade ?



La direction sort ses belles rames et explique « qu'il y a un processus sur les compétences à maîtriser et qu'il n'y a pas forcément de délai **mais deux ans quand même... !** »

Dans des centres, comme à Marseille, sur des appels à candidature en 2,3, les agents venant tant du réseau que

du courrier avec des grades variant de 1.2 à 2.2, sont recrutés.



**Mais au bout de deux ans, ce personnel formé attend toujours son grade dû à sa fonction !!!!!**

**La direction s'en occupe !!!**



## A NOUVEAUX PROCESS, NOUVEAUX DYSFONCTIONNEMENTS !!! QUI MIEUX PLACÉ QUE LE PERSONNEL POUR EN PARLER !!!

### Expérimentation SAM sur Marseille

La DO se félicite des 90% de réussite !! Or dans ces 90 %, des clients en L2, L3 se retrouvent avec des cartes VISA, voire même des cartes supérieures.

Ces typologies de fonctionnement avaient été mises en place pour assister la clientèle dite fragile de La Banque Postale.

Or il s'avère que c'est l'inverse qui est en train de se produire.

Nous constatons beaucoup de difficultés pour les clients avec ce type de compte notamment le retrait de la carte.

Ces clients, déjà en difficulté, subissent des clôtures avec dettes avec l'obligation de payer en plusieurs fois !!



La direction n'est pas au courant de ce dysfonctionnement et en prend note. !!

cas contraire l'ouverture n'est plus rattrapable.

Picasso a des ralentissements et plante quand nous sommes trop nombreux à travailler dessus.



La direction prend encore note et nous remercie.

### Ouvertures épargne

Le fichier Z38 rejette l'ouverture pour cause de particularité du compte (insuffisance de solde, etc...). La mauvaise redescende dans le Account management (anciennement thaler) démontre qu'une intervention manuelle est nécessaire dans la journée dans le

**La CGT demande à ce que les process, quels qu'ils soient, soient mis en place lorsque les logiciels seront réellement opérationnels**



? Concernant l'externalisation à Nextalk des oppositions carte bancaire par téléphone



La direction nous informe du traitement actuel par Nextalk sur une amplitude horaire au-delà de 8h-19h : **soit 24h/24h.**

L'accessibilité téléphonique dans les CF, « *n'est pas assez suffisante* » selon la DO. Elle souhaite externaliser l'opposition carte par téléphone au détriment de notre qualité de service et de notre technicité.

Le client appelant pour une opposition sur carte bénéficiait d'une sécurité et d'un avantage en appelant aux services clients. On pouvait l'authentifier pour traiter une demande engageante ou autre.

**Avec NEXTALK,**



**QUID de la qualité de service, de la sécurité des données, ... !!**

- ☞ Comment cela va se passer pour le renouvellement de carte épargne et le blocage de son compte ?
- ☞ Pourra-t-il encore être authentifié quand il appellera Nextalk ?
- ☞ Comment vont être gérées les multiples demandes, autres que l'opposition carte ?
- ☞ En cas de doubles oppositions que devra faire le client ? Avoir deux services différents ?

## EXTERNALISATION DES OPPOSITIONS ???

- ☞ Avec autant d'interlocuteurs, le client ne sera-t-il pas tenté de fuir ?
- ☞ Cette externalisation va-t-elle améliorer la qualité de service pour les clients ?
- ☞ Quelle image de La Banque Postale ? Quel bénéfice pour le client ?
- ☞ Quel va être le rôle de Nextalk en matière de conseil ?
- ☞ Comment être crédible face au client lorsqu'il a plusieurs interlocuteurs et plusieurs oppositions à signaler ?

*Les postiers seront heureux d'apprendre que la qualité de service n'était pas au rendez-vous !*



**QUID de l'activité pour le personnel, de sa technicité, du gain financier, ... !!**

La Poste organise la perte d'une activité génératrice de rebonds commerciaux importants.



☞ Quelles conséquences sur les objectifs commerciaux, vont-ils être revus à la baisse ?

La direction réaffirme que « *les activités des services clients sont le traitement de la demande du client et le conseil avant tout* ».

Les chargés de clientèle « *seront plus sereins* » selon eux !

« *Le commercial n'est pas l'activité principale des services clients* » !!

La DO est bien loin de la réalité des centres financiers !

« *Quand le client souhaitera effectuer plusieurs oppositions, il pourra nous appeler au 3639 ou numéro dédié aux oppositions chèque !* »

LA CGT ALERTE LE PERSONNEL SUR LE RÔLE COMMERCIAL À OUTRANCE DES CHARGÉS DE CLIENTÈLE AU SERVICE CLIENT AU DÉTRIMENT DE LEUR ACTIVITÉ DE TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS.

**Évidemment, les objectifs commerciaux restent inchangés malgré la perte de cette activité !!**

Il a été effectué une expérimentation sur des listings de NEXTALK pendant la gestion des oppositions des cartes qui ont été communiquées au SDEV à des fins commerciales. La DO se gargarise « du nombre de souscriptions ».

Dans le même temps, la direction se vante d'internalisation de nouvelles activités (tchat, mail, téléphone...) sur les services clients afin de palier la suppression du courrier dans les années à venir !

La DO..

Les services clients  
ne sont pas voués  
à disparaître,  
bien au contraire



dit la CGT

**AVEC DES EFFECTIFS ADAPTÉS À LA CHARGE DE TRAVAIL,  
TOUT PEUT SE TRAITER DANS LES CENTRES FINANCIERS AVEC DES DÉLAIS PERFORMANTS !**

Au-delà de tous ces bouleversements, même les applications ne sont pas au rendez-vous. Les pannes techniques sont récurrentes avec un outil obsolète et non fonctionnel. Ne parlons pas de cap client et contact, loin d'être aux attendus si espérés !

La direction se cache derrière des discours sans intérêt pour masquer tous les nombreux dysfonctionnements dus aux organisations de travail et aux applications en Centre Financier.

## La CGT dit NON à l'externalisation de l'activité des oppositions !

### Sécurité des données des clients

Les phases "test" ne doivent pas être une simple formalité, mais bien de rendre fiables les fonctionnements futurs. La CGT a exprimé le mal-être du personnel de ne pas pouvoir effectuer son métier dans de bonnes conditions, trop de bugg, trop de panne, trop de tout.....

**Nous ne voulons, ni ne pouvons  
continuer à travailler  
dans ces conditions.**

**LA CGT N'EST PAS CONTRE  
LE MODERNISME,  
BIEN AU CONTRAIRE  
SI CELUI-CI NE NUIT PAS  
À LA QUALITÉ DE SERVICE  
ET À L'HUMAIN.**



*C'est décidé en 2019,  
je rejoins la CGT !*

Le personnel souhaite pouvoir bien faire son travail avec des organisations et des outils performants

## VOILÀ CE QUE LA CGT DÉFEND ET DÉFENDRA À TOUS LES NIVEAUX DE NÉGOCIATIONS

### Bulletin de contact et de syndicalisation CGT

Nom .....	Prénom .....
Adresse .....	
Code Postal .....	Ville .....
(Facultatif) Téléphones → (perso) .....	→ pro .....
Grade/Classification .....	Métier .....
Service/Bureau (nom et adresse) .....	

**MATERIEL FINANCE  
PAR LES COTISATIONS  
DES SYNDIQUÉS CGT**