

Les recouvrements amiables dans les CREC en SURCHAUFFE !!



Organisation du travail pitoyable, personnel en souffrance, la CGT demande une audience nationale au cœur de l'été.

Compte rendu de l'audience du 20 juillet 2023



POURQUOI UNE DEMANDE D'AUDIENCE SUR LE MÉTIER RECOUVREMENT AMIABLE ?

Les remontées du terrain partagent mal-être et colère de Lille à Nantes en passant par Bordeaux et La Source.

Certains responsables de service tentent d'ailleurs de museler le personnel : il est interdit de critiquer le déploiement du nouvel outil B1R, car « la posture doit rester positive en toute circonstance » !

La CGT a donc exprimé tout haut ce que beaucoup de collègues pensent tout bas :

↳ **L'outil B1R n'est pas adapté à notre typologie de clients** souvent fragiles et souvent en dépassement de découvert autorisé mais qui se régularisent avec un salaire ou des prestations sociales tous les mois.

↳ **Résultat :**

Nous passons notre temps à une analyse inutile de 80 % des comptes présents dans nos portefeuilles de clients. Cette charge de travail met à mal l'ensemble des activités des services « Recouvrement Amiable ».

Quant au sens du travail...beaucoup d'entre nous l'ont perdu...et s'épuisent sur du travail inutile.

Certes, La Direction a reconnu « quelques erreurs » (*pour avoir voulu trop bien faire !*) dans les critères d'entrées des clients en portefeuille B1R. **Un « ET » à la place d'un « OU » dans la sélection des critères et tant pis pour le personnel qui galère !**

La Direction a annoncé qu'il faudrait patienter jusqu'au 22 novembre prochain pour ajuster l'outil B1R avec les bons critères. A cette date annoncée la révision sera gratuite, alors qu'elle serait payante si elle avait lieu avant.

Chacun appréciera où l'urgence est mise pour nos conditions de travail !

HORS DE QUESTION DE PATIENTER 5 MOIS, AVEC DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX EN HAUSSE DANS LES « RECOUVREMENT AMIABLE »

Déjà des collègues sont en stress et des situations de travail au-delà des horaires sont constatées. Des pressions s'exercent sur la durée des appels qu'il faudrait écourter.

Dans certains CREC, il est demandé d'être connecté au téléphone –et de prendre les appels des clients- alors qu'on travaille sur des activités qui demandent de la concentration :

- ➡ Risque d'erreur et charge mentale ingérable,
Voilà ce qu'engendrent les nouvelles désorganisations du travail !

Les ambiances restent explosives avec des Directions locales qui ont les deux pieds plantés dans le déni et qui palabrent sur cet outil fabuleux B1R dans des réunions interminables.

La CGT a donc exigé que des décisions soient prises rapidement pour remettre de la sérénité dans nos services.

La direction a reconnu :

- ✓ Qu'elle avait conscience du mécontentement et qu'elle le comprenait
- ✓ Qu'elle allait réfléchir à l'organisation du travail
- ✓ Que les postiers pourraient (peut-être) être retirés des portefeuilles B1R jusqu'en novembre
- ✓ Que des activités hors cœur de métier (activités e-suren/clôtures LBP /incivilités) pourraient aller se faire voir ailleurs (mais où ? et avec quels emplois en plus ?)
- ✓ Que des revues de portefeuille avec le manager pourraient se mettre en place
- ✓ Que des propositions d'allègement de portefeuilles sont actuellement testées
- ✓ Que le questionnaire sur le déploiement de l'outil B1R est reporté (sur cela, on comprend bien pourquoi)

Pour la CGT, ce serait plutôt un questionnaire sur la Qualité de vie au Travail qu'il faudrait distribuer Cela permettrait peut-être à certains de regarder la réalité du terrain en face.

La CGT en appelle à un plan d'actions efficace et rapide pour les conditions de travail des 4 CREC Recouvrement Amiable à partir des revendications locales.



Ecouter le terrain et les collègues qui connaissent le métier serait un bon début pour la fameuse « expérience collaborateur » vantée à toutes les sauces !



**Fédération nationale des salariés du secteur
des activités postales et de télécommunications CGT**
263, rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex
Tél. : 01 48 18 54 00 C.C.P. Paris 20376 D
Site : www.cgt-fapt.fr Mail : fede@cgt-fapt.fr

