



FÉDÉRATION SYNDICALISTE FORCE OUVRIÈRE DE LA COMMUNICATION

**POSTES** – Courrier/DSC

DÉCEMBRE 2009 • Codes A et P

**COM**

60 rue Vergniaud  
75640 Paris CEDEX 13  
www.fo-com.com  
postes@fo-com.com

# Audience direction des services clients

## Du 13 novembre 2009

La Poste mérite un  
**REFERENDUM !**

**FO COM** a été reçu par la directrice des Services Clients. Cette audience entre dans le cadre du dialogue social et était l'occasion pour nos représentants de faire un point sur l'ensemble des établissements de la DSC.

Concernant les PASC, nous avons tenu à souligner l'implication de tous les acteurs du projet et de la reconversion réussie du personnel. Cependant il ne faut pas occulter le fait qu'une minorité d'agents éprouvent des difficultés à s'adapter encore aujourd'hui. Aussi, FO COM souhaite que ces situations soient résolues le plus rapidement possible tout en ne méconnaissant pas la réalité des DOTC. À suivre...

La directrice de la DSC a partagé notre analyse et a décidé de proposer à la direction du courrier d'élargir le périmètre de recrutement pour les futurs recrutements.

### **Concernant les différents points abordés :**

**La DMC :** FO COM a réclamé l'arrêt de cet objectif signifié aux conseillers. Pour FO COM, la DMC doit être induite et découler d'une montée en compétence. Elle ne doit plus apparaître au niveau des conseillers comme un couperet mais doit être la résultante d'une montée en compétence orchestrée par le superviseur.

---

**LA FORMATION :** FO COM demande que des formations soient mises en place aussi bien pour les agents que pour les superviseurs.

Pour nous, les superviseurs ont un rôle primordial et une formation continue doit être mise en place afin de les aider à progresser dans leur fonction notamment au niveau de la dimension pédagogique.

Aussi, nous réclamons des superviseurs supplémentaires car aujourd'hui le dimensionnement est insuffisant.

En effet, il faut savoir que dans les centres d'appels 1 superviseur a 10 personnes sous son autorité, sur les PASC c'est 1 pour 13 au mieux. C'est plus qu'insuffisant !

---

**LES DÉBRIEFS :** Nous avons signalé que les debriefs étaient mal vécus par les agents et qu'ils n'étaient plus perçus comme un moyen de progresser par les conseillers mais comme un outil de jugement. Pour FO COM cet état de fait résulte d'une carence en formation des superviseurs.

**Sur tous ces points la Directrice des services clients nous a confié qu'une formation CCTIM allait être mise en place. Une formation des superviseurs est actuellement en cours sur Vannes et celle-ci sera démultipliée sur l'ensemble des plateaux. Concernant le nombre de superviseurs, la Directrice en a pris note. À suivre...**

---

**LA DIVERSIFICATION :** Nous avons rappelé que nous étions favorables à la diversification des tâches afin que le personnel soit moins exposé à l'activité de prises d'appel qui est génératrice de stress.

---

**LA PROMOTION :** FO a renouvelé sa volonté de voir la réévaluation des postes en 2.2 et la création d'une fonction « conseiller référent » en 2.3. Dans le même temps FO a demandé la révision de la fiche de poste (demande formulée lors du CHSCT du 29 septembre).

**Concernant les promotions la directrice demande du temps et explique qu'il faut que chacun puisse évoluer et monter en compétence.**

---

**LES HORAIRES :** Comme annoncé dans nos précédents tracts, les horaires sont sur le point d'être remis en cause.

FO COM a anticipé et a proposé un fonctionnement portant sur les horaires variables. Ces horaires variables ont pour principe de responsabiliser l'agent et de lui donner plus de marge de manœuvre pour gérer sa vie tout en ne méconnaissant pas les contraintes de la PASC.

Ce système fonctionne bien, il est plébiscité par les agents du SCC.

Il peut donc être transposé sur les PASC !

La directrice des services clients et la responsable des ressources sont d'accord sur le principe de la diversification en indiquant qu'aujourd'hui rien n'est figé dans l'organisation du service client.

**LA TEMPORISATION D'APPEL :** Notre organisation a alerté la direction sur ce système qui n'est pas au point notamment lors des transferts vers l'Enseigne. L'autre problème qui en découle est aussi l'impact de ce transfert sur la DMC de l'agent de la PASC qui transfère l'appel mais reste impacté par la durée de communication entre l'agent de l'Enseigne et le client.

**Pour ce qui est de la temporisation d'appel le problème a été identifié. Pour l'impact de la DMC le problème devait être résolu mais une intervention auprès des services techniques va être faite.**

- ▶ **Au Serci**, une réorganisation est en cours. Nous avons renouvelé notre alerte déjà formulée en juin sur la situation de ce site qui a absorbé la totalité du traitement des réclamations internationales de bout en bout sans avoir de forces de travail supplémentaires !!!

**Pour FO COM ce n'est pas tenable en l'état**

La Directrice nous informe de la difficulté d'augmenter le CAP emploi mais réfléchit actuellement à prester pour une autre direction qui permettrait l'augmentation du CAP.

- ▶ **Au SCC**, FO COM demande le redimensionnement de l'Instance Recours et du Service Consommateurs. Concernant les e-services, l'arrivée de Digiposte doit faire évoluer les fiches de postes et faire monter en compétence les conseillers.

La Directrice nous répond que concernant l'activité des e-services rien n'est vraiment arrêté tout en soulignant la volonté de conserver l'expertise sur le SCC.

- ▶ **Au SCCE**, les conseillers sont pollués par ColiPoste et les appels téléphoniques deviennent de plus en plus difficiles à gérer. L'agressivité exponentielle du comportement des clients en est la principale cause.

*La direction a conscience des problèmes rencontrés et des discussions sont en cours avec ColiPoste.*

*Nous avons ensuite abordé **le stress** qui est un sujet commun à tous les centres de la DSC. Depuis plusieurs mois, nous interpellions la DSC afin d'avoir, ensemble, une approche systémique sur le problème du stress au travail.*

*Aujourd'hui nous sommes heureux d'avoir été entendu sur ce sujet.*

*En effet, un processus de gestion du stress va se mettre en place dans tous les établissements de la DSC. Cette démarche est aujourd'hui une réalité en termes de budget et pourra s'appliquer dès le début 2010.*

*Pour les agents cela se traduira par des ateliers dédiés et chacun aura la liberté de s'y inscrire au sein de son établissement.*

*À l'issue d'une phase test nous ferons alors un bilan et nous déciderons ensemble des meilleurs outils que nous pourrions déployer au sein des services de la DSC.*

**Concernant les horaires** du 24 et 31 décembre, la direction des services clients nous indique que pour les PASC l'harmonisation avec l'Enseigne fera que la fermeture interviendra à 17 heures le samedi 19 décembre avec appel à volontaires. Le 24 décembre, fermeture à 17 heures et le 26 journée normale. En ce qui concerne le 31 décembre et le 2 janvier rien n'est encore arrêté.

Concernant les sites « historiques » une harmonisation des centres sera discutée dans les prochains jours.

**Depuis nous avons appris que rien n'est arrêté au sein de l'Enseigne et par conséquent...**

## **NOUS REVENDIQUONS :**

- ▶ **Le 24 et 31 décembre travaillés comme un samedi, fin de service 13 heures.**
- ▶ **Le 19 décembre, appel à volontaires avec l'attribution d'un RC.**
- ▶ **Le 26 décembre, appel à volontaires avec 2 heures de RC.**
- ▶ **Fermeture le 2 janvier.**

**FO :** vos revendications,  
notre combat!

### **B u l l e t i n d ' a d h é s i o n**

Prélèvement des cotisations :

**OUI**

**NON**

Bulletin à remettre  
au responsable  
local ou à retourner à :

**FO COMMUNICATION  
60 RUE VERGNAUD  
75640 PARIS CEDEX 13**

NOM : .....

ADRESSE : .....

PRÉNOM : .....

EMPLOYEUR : .....

MAIL : .....

ÉTABLISSEMENT : .....

DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE

GRADE/NIVEAU : .....

À COMPTER DU : .....

N° DE SÉCURITÉ SOCIALE : .....

À ....., LE .....

TÉL : .....

SIGNATURE

**La Poste mérite un  
REFERENDUM !**