

Parcours clients : Disqualifiants !

Depuis de nombreuses années les dirigeants du Réseau se flattent de leur cantique : le parcours client serait la panacée permettant à la fois d'organiser la file d'attente et de faire gagner du temps ■ Ce qu'ils oublient de préciser, c'est que ce bel itinéraire a pour finalité de faire cheminer certains usagers vers un au-delà automatisé.

**À
G
U
I
C
H
E
T
I
E
R
O
U
V
E
R
T**

Vers un monde d'automates !

En vertu d'une meilleure facilité d'accès et de plus de simplicité dans les offres de services, les Chargé-es de Clientèle (C.C) sont sommés d'orienter le chaland vers le bon interlocuteur à savoir pour un grand nombre d'opérations : l'automate !

Ainsi tout est mis en oeuvre dans les établissements pour diriger certains usagers vers les "machines" qu'elles soient courrier (LISA, NABUCCO...) ou bancaire (COS, GAB et autres automates de dépôt de chèques).

Bien entendu les bureaux de poste sont ceinturés de miradors surveillant le taux d'externalisation... et la patrouille des encadrants est à l'affût pour rappeler aux guichetier-es leurs pseudo obligations. La pression est permanente et le jugement réprobateur, promptement dégainé si ce dernier n'accomplit pas son devoir d'externalisation pour se consacrer à son nouveau rôle de chargé-e de clientèle...

Les dirigeants ne sont pas en reste. Afin d'externaliser toujours plus d'usagers, ils suppriment purement et simplement des services (Mandat Cash, certaines opérations sur livret A) et imposent des procédures de plus en plus contraignantes... Car in-fine un bon parcours client est un parcours sans client... enfin ceux que La Poste ne veut plus voir dans ces bureaux !

Et la ritournelle : les bureaux sont désertés, il faut donc en supprimer ainsi que les emplois !

Les Chargé-es de clientèle : Entre le marteau et l'enclume !

Pourtant la directrice de l'animation commerciale du Réseau en 2016 déclamaient "La déshumanisation des lieux de vente, en orientant trop systématiquement les clients vers les automates, est l'écueil qu'il faut absolument éviter. La relation avec les clients est

Le "parcours client" est mis à toutes les sauces. En effet, derrière ce vocable se dissimule la volonté de nos dirigeants de trier les usagers, entre ceux à plus-value et les autres. Pourtant, le Client-Citoyen et ses besoins sont au coeur du développement d'un service postal de qualité. La prise en compte des besoins sociaux de la population et l'aménagement du territoire sont les éléments essentiels d'une vraie politique de service public.

essentielle, il faut la préserver !" (En Bureau Mars 2016).

Pourtant depuis 2016 la volonté de "déshumaniser les lieux de vente" n'a cessé d'être à l'ordre du jour de la stratégie de La Poste.

Entre la prose propagée dans la presse interne et la réalité, le fossé est abyssal. Le C.C. est pris en tenaille, entre des ordres contradictoires d'externaliser vers les automates et le principe d'accueillir tous les citoyens et leurs besoins de service !

Alors qu'elle est le rôle du chargé-e de clientèle ?

Pour SUD, la fonction de Chargé-e de Clientèle est rattachée à la mission de service public dévolue à La Poste. Et à ce titre, dois pouvoir effectuer son travail en tenant compte des besoins de la population.

Bureaux QPV...

Depuis le 1er janvier 2015, les Zones Urbaines Sensibles ont été remplacées par les Quartiers Prioritaires de la Ville. Ce changement a modifié les zones géographiques. Ainsi des bureaux qui n'étaient pas ZUS sont aujourd'hui en QPV. Et, depuis le 1er janvier la note RH DOC n°2017-23 permet de bénéficier de mesures particulières liées aux conditions de travail dans ces quartiers... Sauf qu'entre les listes de bureaux (pas à jour !) qui circulent et les personnels qui ne sont pas informés de leurs droits, c'est le foutoir !

SUD exige que tous les agents soient informés de leur nouvelle situation et puissent bénéficier de ces mesures spécifiques.

Stoppons les fermetures de bureaux et les suppressions d'emplois !

