

DSEM : avant la plénière du 3 mars... La négociation serait donc finie ?

Pour la direction, la négociation semble toucher à sa fin ☐ Pourtant, il reste des sujets à débattre et à éclaircir ☐ Exemple : le nombre de PNT pour le 13 semaines ☐ Ou les horaires au SCT ☐ Le projet autour des unités de valeur pose plein de questions ☐ Si la direction réaffirme que la négociation est finie, alors nous proposerons une mobilisation du personnel...

Y'a du vent dans les voiles...

La négociation se déroule dans un contexte un peu "tumultueux" dans les services. C'est flagrant au SCT où le fonctionnement "marche sur la tête" avec la systématisation du contre-appel. D'où, ici, deux pages complètes sur ce service, ce qui nous impose un autre tract sur les "unités de valeurs".

Concernant l'annonce du report des RAP de 2020, le mystère reste entier puisque que celles-ci n'ont été ni reportées, ni gelées. D'ailleurs, des collègues ont été promus, en bonne et due forme, après inscription. On attend vos témoignages pour celles et ceux à qui il a été annoncé n'importe quoi !...

En revanche, si d'autres collègues ont été promus par de simples avenants (et sans inscription aux RAP), c'est parce que la DSEM continue d'appliquer ce qu'on appelait la "maintenance des postes de travail", processus qui aurait dû prendre fin lors des nouvelles règles de promotion remontant à ... 2006 ! La direction nous a affirmés que c'était fini cette année.

Au passage, cela justifie un rappel aux règles comme nous l'avons formulé dans un précédent tract.

Et la négociation ?

La négociation approche de la fin. Mais approcher de la fin ne signifie pas que la négociation est terminée ! Au moins pour nous !

D'ailleurs, en bilatérale, la direction nous a annoncés que sur les "unités de valeur", cela allait encore évoluer.

Et, ce, sur au moins deux choses :

- le NAME va être totalement supprimé (les 80 et 90% des gestes essentiels étaient vraiment difficilement compréhensibles),

- les "UV" des sites tertiaires vont être redéfinies car certains blocs des ATMs "mixtes" ne correspondent à rien pour celles-ci !

Il nous paraît difficile de "boucler" l'accord aussi vite alors que ce sujet est complexe, à preuve les nombreuses incompréhensions qui nous remontent. Nous devrions avoir le nouveau texte fin février...

Côté calcul des PNT du régime des 13 semaines, nous venons seulement d'avoir l'explication de la baisse de leur nombre ! Et l'explication est vraiment et totalement invraisemblable : alors que les données contenues dans l'accord sont erronées, on nous explique maintenant que la durée journalière de travail n'est plus la même ! Pour nous, il n'y a aucune raison d'appliquer ce qui s'est fait au CSM SI...

Enfin, il reste la question de cet horaire tardif au SCT. Ce qui étonne toujours les collègues c'est que le nombre d'appels le soir ne semble pas aussi élevé alors qu'on semble dégarnir les effectifs du matin !

Notre prochain tract sera consacré aux "unités de valeur" pour comparer à ce qui se fait aujourd'hui.

Enfin, il est temps de parler d'action collective car les sujets ne manquent pas, y compris en dehors de la seule négociation ! C'est aussi ce que pensent les collègues de Brie-Comte-Robert...

Le 1er février, 75 % de nos collègues de l'ATM de Brie-Comte-Robert ont fait grève pour obtenir le versement de la prime de relocalisation (fermeture des ATM du 77, 94 et 91) et de la prime Covid. Un bel exemple d'unité du personnel et des syndicats (grève appelée par CGT, FO et SUD).



SUD
Syndicat

Fédération des activités postales et de télécommunications

25/27 rue des envièrges 75020 Paris
tel 01 44 62 12 00 — fax 01 44 62 12 34
sudptt@sudptt.fr — www.sudptt.org

Février 2021

Union
syndicale
Solidaires

RÉGIMES DE TRAVAIL – NOMBRE DE PNT ...

LES POINTS D'ACCORD, LES POINTS DE DÉSACCORD !

ATM : de 6,5 ou 5,5 jours par cycle... on a enfin l'explication !

Depuis le début de la négociation, SUD-PTT demande à la direction la méthode de calcul du nombre de PNT aboutissant à accorder 5,5 jours par cycle de 13 semaines au lieu des 6,5 jours d'aujourd'hui.

Depuis des mois, la direction dit s'appuyer sur un calculateur mis en place par le Siège sans que nous puissions savoir comment fonctionne ce calculateur. Mais, à force de calculer "l'avant et l'après", on pensait que la baisse de PNT venait du fait que la Poste déduisait les congés annuels du nombre de jours travaillés avant de calculer le nombre de repos.

Ce désaccord a déjà été exprimé par des tracts unitaires et une pétition CGT-FO-SUD lorsqu'un directeur (monsieur Hubert Certes) prétendait que les agents de la DSEM étaient privilégiés avec 26 jours/an de repos de cycle alors que d'autres directions n'en avaient que 22. Sauf qu'à la DSEM, le temps de travail est calculé sur 13 semaines (1) et dans ces directions, il est calculé à l'année (2). De plus, depuis 2002, la Poste considère dans ses textes d'application que les congés (comme toutes les autres absences) sont des journées considérées comme travaillées.

Bref, depuis des mois on fait des calculs et on questionne la direction surtout que, dans l'accord, la pause méridienne est affichée à 1h13.

D'où, pour nous, une durée journalière de travail de 7h47 puisque les agents ont une amplitude (toujours dans l'accord...) de 9 heures (8h30-17h30). Même s'il faudrait calculer sur une durée de 7h48 pour une semaine de 39 heures... Bref, passons !

Sauf qu'à notre dernière bilatérale, la direction nous a (enfin !) expliqués ses propres calculs : la durée journalière de travail sera de 7h40 (7 minutes de moins par jour), ce qui génère 5,5 jours de repos par cycle !

La bonne question, c'est pourquoi ? Parce que c'est ce qui est appliqué au CSM SI, point à la ligne, nous dit la direction ! Il n'y a aucun autre argument !

Au passage, on a perdu des mois dans la négociation puisque nous n'avons pas le moindre début d'explication sur la baisse de PNT. A preuve, l'accord qui contient des informations erronées.

Donc, rien n'empêche de garder les horaires actuels et aussi le nombre de PNT ! Rien à voir avec un quelconque calculateur... C'est ce que nous avons défendu lors de notre bilatérale. Entre 10 minutes par jour et 4 jours de repos par an, y'a pas photo.

On espère un accord de toutes les organisations syndicales à la plénière du 3 mars !

1 : un agent doit faire $(13 \times 35) = 455$ heures ou 27300 minutes dans le cycle. A raison de 468 minutes (soit 7h48) par jour, ce qui fait $27300/468 = 58,33$ jours de travail. Ces 58,33 jours de travail sur 13 semaines ont été arrondies à 58,5 jours. Soit 65 jours ouvrés $(13 \times 5) - 58,5$ jours de travail = 6,5 jours de repos par cycle. C'est cette méthode qui a été utilisée lors de la mise en place de l'accord ARTT en 1999.

2 : c'est la méthode qui est issue des travaux parlementaires de la loi Aubry : un agent travaille 228 jours - 25 CA - 8 jours fériés forfaires - 104 samedis et dimanches). Ce qui fait 1596 heures (arrondi par la loi à 1600) et fixée à 1607 heures avec la Pentecôte "Raffarin". Soit 96420 minutes/an $(96420/468 = 206,02$ jours travaillés. D'où un nb de repos de $228 - 206 = 22$ jours.

SGT : durée journalière de travail, PNT...

Du côté du centre d'appel, l'attribution des PNT est plus favorable qu'aujourd'hui. Sur 8 jours de PNT (4 groupes avec 2 PNT par période de 4 semaines), il sera attribué 3 vendredis, 2 mercredis (pour un même groupe), 1 lundi, 1 mardi et 1 jeudi. Dans l'enquête réalisée sur le SCT, les demandes les plus fortes étaient sur les vendredis, mercredis et lundis (soit six jours de repos sur huit).

En revanche sur les EAPI, nous ne comprenons toujours pas le fait de parler de "PNT fixes par cycle" alors que la gestion actuelle semble convenir à tout le monde. Comme nous ne comprenons pas cette nouvelle répartition par tiers de chaque équipe pour prise de service à 8 heures, 8h30 et 8h45. Ce dernier horaire a été rajouté à la demande de certains collègues - pourquoi pas ? - mais pourquoi autant rigidifier ces horaires, et en plus pour tous les sites ?

La direction nous a précisés qu'elle allait réécrire ce passage pour la prochaine plénière.

Côté horaires, le plus tardif d'entre eux est un point de blocage. Point de blocage qui surprend là aussi toutes les organisations syndicales car le volume d'appels n'apparaît pas tellement élevé le soir (pour 23 % de présents + la brigade) et cette prise de service à 9h50 dégage le matin, là où les appels sont conséquents !

Enfin, il règne beaucoup de confusion depuis que la durée journalière de travail n'est plus précisée. Celle-ci, comme les PNT, sera faite par le calculateur (voir ci-dessus).

Pour notre part, nous avons calculé un temps de travail supplémentaire de 10 minutes par jour pour les agents en cycle de 4 semaines. Le temps de travail du samedi va passer de 6 h 15 mn pour 3 semaines à 5 h pour 4 semaines, donc de 2 h 05 mn à 1 h15 par semaine.

Bilan : le temps de travail du samedi va baisser en moyenne de 50 mn par semaine, ce qui va augmenter le temps de travail de 10 mn par jour en semaine.



AU SCT LILLE, LA COUPE EST PLEINE... ET ÇA DÉBORDE DE COLÈRE !



Les gestes barrières... sans barrière !

Des collègues nous ont informés être en doublure sur site sans respect des gestes barrières à l'occasion des actions de tutorat. Ce qui induit deux collaborateurs sur le même poste de travail et donc à moins d'un mètre l'un de l'autre, utilisant le même écran, la même souris et le même clavier. Nous avons donc alerté la direction par le biais du CHSCT afin de trouver une solution.

La direction a répondu « *mettre en place les doublures car il leur est apparu important de pouvoir poursuivre la montée en compétence des équipes pour permettre aux collaborateurs de SCT d'être en capacité de traiter les demandes formulées par les utilisateurs contactant la DSEM et qu'elles ne se retrouvent pas limitées à proposer à ces utilisateurs d'être rappelés plus tard par une personne qui, elle, saurait traiter la situation.*

Le collaborateur en formation doit ouvrir une session Teams avec l'assistant plateau qui assure sa formation. Le tutorat permet de respecter la règle de 1 mètre. A chaque fois que le collaborateur décroche pour prendre un appel, il partage son écran via Teams pour que l'assistant plateau voit ce qu'il fait » .

N'hésitez pas à nous alerter si la doublure assis côte à côte persiste !

Stress ambiant sur les trois sites !

La prise de rendez-vous systématique imposée aux agents affectés en Azur N1 crée énormément de stress. Il est loin le temps du SVP qui dépannait au 1er appel. Actuellement des rendez-vous sont attribués aux collègues qui appellent, lorsque leur panne nécessite un temps de dépannage dépassant les 6 minutes ou si une prise en main à distance est nécessaire. Les rendez-vous sont donnés en fonction de la disponibilité du calendrier et peuvent être donnés 1 heure après au minimum, mais le calendrier est déjà allé à J+3. Pour les bureaux dits sensibles, les rendez-vous sont maintenant possibles également. Un rappel régulier est fait pour insister sur l'importance de la prise de rendez-vous (voir photo jointe).

Des agents reçoivent des teams d'encadrants pour leur dire que le nombre d'appels n'est pas assez important et que le dépannage n'est pas leur attribution !

De plus, ces rendez-vous sont source d'incivilités de la part de certains bureaux qui ne comprennent pas pourquoi on ne les dépanne pas immédiatement. Les collègues du SCT entendent régulièrement qu'ils sont incompetents et des fois bien pire. De ce fait, l'agent affecté à l'azur N1 subit 2 pressions celle de son encadrant et celle du bureau...

Cela fait plusieurs mois pour certains qu'ils sont affectés en Azur N1, la fatigue, le stress et le doute s'installent. Pour les nouveaux arrivants, beaucoup parlent déjà de vouloir quitter la DSEM, ce métier-là ce n'est pas celui qu'on leur a vendu ! Un collègue 3-1 peut également être affecté à cette tâche, ses compétences sont limitées à donner des rendez-vous...

La pression ne s'arrête pas à l'AZUR N1. L'agent, qui est chargé de rappeler ces rendez-vous, subit également une belle pression : 20 minutes pour gérer un dossier, et, certaines fois, il n'a ni les outils ni eu la formation adéquate pour dépanner ! Il arrive même que pour pallier le manque de personnes en rendez-vous, des collègues aient plusieurs casquettes par jour afin de renforcer l'équipe (contre-appel jour et renfort rendez-vous)... Un groupe teams est créé pour les agents en rappel où il y a sans cesse des messages d'encadrants pour prévenir qu'il y a encore autant de dossiers à rappeler ! Les collègues sont épuisés moralement de cette façon de travailler et réclament de retrouver les fondamentaux de base du SVP, à savoir un dépannage au 1er appel. Ce travail de secrétaire n'est pas le leur.

Nous avons alerté la direction à plusieurs reprises sur le sujet et un rappel aux règles devait être fait. A ce jour, un seul changement : parti de Lille, ce mode de gestion s'étend sur les trois sites !

Déménagement de Lille : on a les questions...

Le centre d'appels est basé dans un bâtiment recevant des patients de la clinique de la Louvière. Avec la crise sanitaire de la Covid-19, il a fallu délocaliser sur un site secondaire. Afin d'éviter que ce genre de situation ne se reproduise, la DSEM souhaite déménager, au 36 allée Vauban à la Madeleine (au 5ème étage d'un bâtiment récent). Ce local se situe dans un quartier d'affaire à 10 minutes de la gare Lille-Flandres ; la date de sortie des locaux actuels est prévue pour le 30 juin 2021.

Les trois points négatifs sont :

- l'absence de cantine collective,
- le parking : 10 places pour l'ensemble du personnel, le stationnement autour du bâtiment est en zone bleue (possibilité de prendre une carte résidant à 50 euros à l'année),
- et la fin de l'open space avec des espaces de travail cloisonnés en unités de 1 à 12 personnes.

ORGANISATION et PROCEDURES

PRISE DE RENDEZ-VOUS DELPHES : Rappel des procédures

- 1/ Nous vous remercions l'importance de proposer à votre client une prise de RDV. Celle-ci doit être systématique.
Attention : Le client a le droit de refuser cette prise de RDV ; dans ce cas, le préciser dans le dossier.
- 2/ Ne pas prendre de RDV(s) DELPHES sur les RDV ASC_SITES_PRODUCTION et RDV ASC_LIGNE_CONSEIL pour les sites tertiaires -> exemple de site tertiaire : les Centres Financiers (Hydra).
- 3/ Un RDV peut être pris avec une **heure de délai au minimum** entre le moment de la prise de RDV et l'heure du RDV ; **sauf pour le calendrier « RDV SVP Siège »** pour lequel, la règle de ne proposer un rdv au client que dans la demi vacation suivante, est maintenue.
- 4/ **Tout RDV pris nécessite un rappel** (Merci de ne pas clore un dossier en RDV sans rappeler le client (même si cela concerne une panne générale).

Les agents ont eu un entretien individuel avec leur encadrant, cependant cet entretien n'a servi à rien puisque les agents n'ont pas pu visiter le site !

Les questions telles que "quels moyens de transport allez-vous utiliser ?" n'ont pu trouver de réponse puisque les horaires ne sont pas connus. La double peine pour les lillois, le déménagement et le chantier social... Il est absurde de faire des entretiens sans visite de site et de convier 6 agents à la réunion d'impact du 23 février sans leur faire visiter le site. Ce n'est pas faute d'avoir demandé à le visiter mais un refus a été opposé à cause de la crise sanitaire... Les agents sont dans le flou total et ne savent que penser, même avec quelques photos.

... mais pas les réponses !

Les questions qui reviennent souvent : comment je vais faire le matin si je ne trouve pas de places pour me garer ? Qui va payer la carte résident en zone bleue ? Comment me restaurer le midi ? Je dois préparer mon repas la veille pour le lendemain midi, cela rajoute encore un sac avec l'ordinateur portable... Comment va se passer la communication et l'organisation entre toutes ces petites pièces ? Comment seront gérés les espaces de travail cloisonnés de 1 à 12 personnes : par activités, par affinités, par horaire ?

Il a été évoqué deux espaces avec kitchenettes où 25 personnes pourraient prendre leur repas simultanément. Il y a aussi une offre de restauration rapide avec vente à emporter à proximité et le restaurant du centre financier à 23 minutes à pied (possibilité de prendre le tramway ou V'Lille). Avec une heure de pause, cela devient très compliqué ! N'ayant eu vent que de cette solution, les agents ont coché, en majorité et par dépit, la case "ticket-restaurant". Un groupe teams a été créé mais aucune réponse n'a été apportée.

Télétravail : "allô, allô ?" ...

Depuis mars 2020, le télétravail prédomine pour le SCT. Les agents sont rassurés d'être protégés et de ne pas

être exposés à la possibilité d'attraper le virus, mais ils souffrent du manque de communication de la part de la direction. Des réunions cadres-agents ont été réclamées à maintes reprises en CHSCT et il a été acté qu'une fois par semaine, chaque équipe devait avoir une réunion à partir de juin 2020.

Bilan : Lyon et Toulouse ont bien des réunions hebdomadaires avec un temps pour discuter, dialoguer. Sur Lille, c'est une réunion par mois par agent, dans laquelle sont lus les sysinfos, les tabasco, sans oublier le rappel à la prise de rendez-vous !

Enfin, nous demandons que les règles de l'accord Télétravail à la Poste s'appliquent au SCT (comme la prime, les tickets-restaurants).

Et les futurs horaires...

On le voit, la liste des sujets qui "fâchent" est longue. Et encore, nous n'avons pas remis une couche sur DGIM...

Cela fait un certain temps que nous alertons la direction et nous constatons que ce qui se passe sur Lille depuis un bon moment est en train de s'étendre sur Lyon et Toulouse. Ce mode de gestion détruit toute idée de modifier les contextes et de les transformer en "unités de valeur", quoi qu'on pense du projet de la direction ! A quoi bon, si nous devons faire fonction de standartistes. Et qu'on nous dise alors quelle est la classification du poste !

Cerise sur le gâteau, la direction nous a récemment informés qu'en matière d'horaires, elle était arrivée au bout des discussions et des propositions.

Dans ces conditions, comme beaucoup de collègues l'évoquent aujourd'hui, nous pensons qu'il est nécessaire de réagir collectivement.

Bien entendu, nous souhaitons qu'une action de grève soit préparée dans l'unité la plus large !

ATM ROUEN :

LA SCISSION QUI DIVISE...

On ne revient pas sur les épisodes précédents sauf pour rappeler que la direction a programmé la séparation en deux équipes, le territoire devant être aussi découpé en deux.

Lors du CHSCT extraordinaire du 5 janvier, un point a donc été rajouté à l'ordre du jour. Il se trouve que ces deux sites posent des problèmes d'équilibre vie privée-vie professionnelle, avec des allongements de temps de transport notables sur Rouen, établie sur les deux rives de la Seine.

Le CHSCT et la direction s'accordent pour dire que cette relocalisation doit être menée avec sérénité et impartialité. Il a donc été décidé par le comité et la direction d'effectuer une analyse des risques professionnels (avec participation des agents, de la médecine du travail, des acteurs sociaux...) pour chacun des locaux présentés par Postimmo.

STATIONNEMENT – CHSCT DE DÉCEMBRE

Le problème du stationnement dans les centres-villes, avec amendes à la clé pour les techniciens, a été abordé plusieurs pendant la négociation de l'accord social.

Cette fois, un projet nous a été présenté au CHSCT du mois de décembre. Il fallait trouver une société qui ait une "couverture nationale" alors que nombre d'entre elles ne gèrent qu'une seule ville...

Une société a donc conçu spécifiquement une application couvrant notre besoin. Cette application devrait être déployée prochainement et couvrirait à ces débuts environ 170 villes sur la métropole. Elle se trouvera dans le tiroir d'application sur les smartphones techniciens (tiroir où se trouve Touareg) : on l'ouvre, on sélectionne la ville puis l'immatriculation du véhicule. Puis on sélectionne l'heure de début et fin de stationnement.

La société éditrice s'occupe du reste et facture mensuellement à la DSEM. En cas de dépassement horaire, il suffirait de revenir dans l'appli et modifier l'heure de fin. On attend le lancement avec impatience !

