



# Compte rendu

## CDSP DU 05/02/2021

Commission du Dialogue Social de la POSTE

Présents Direction : Mme MOUILLET DRH et M MEURISSE DNT

Présents OS : CFDT-FO-UNSA-CGC-La CGT- **laetitia ROLAND**

\*\*\*\*

### Déclaration Préalable LA CGT

#### CDSP DU 05/02/2021

Dans le préambule de l'accord sur les principes et méthodes du dialogue social à La Poste, il est préconisé que ce dialogue social doit contribuer tant au progrès social qu'à l'amélioration du service rendu à nos clients.

Cette CDSP nous parle encore de résultats Nationaux commentés et chiffrés et des moyens pour y arriver.

Aucune réponse n'est apportée aux inquiétudes de la CGT.

Aujourd'hui la CGT pense que la CDSP n'est pas à la hauteur des ambitions pour laquelle elle a été créée à savoir le progrès social et la satisfaction client. Vous disposez de nombreux moyens de communication pour parler Business et Résultats et des plans d'action qui en découleront, pourquoi utiliser la CDSP pour ces sujets ?

La CGT vous propose de recentrer la CDSP vers sa mission initiale : le progrès social qui signifie rechercher une amélioration des conditions de travail.

Aussi, par cette déclaration préalable, La CGT réitère des questions restées sans réponse tant en CDSP qu'en Bilatérale :

-Quels sont les effectifs aujourd'hui à la Direction Nationale Télévente, comment sont-ils répartis ? Quel nombre de poste sont à pourvoir actuellement ?

-Le baromètre d'engagement du groupe La Poste 2020 indique que 59% des salariés estiment que leurs objectifs individuels sont réalisables (-6 point par rapport à 2019). Les objectifs 2021 sont très ambitieux. Un objectif doit être accessible et réalisable sans cela tout l'effet motivant s'envole aussitôt. A quel moment le conseiller clientèle est associé à la définition de ses objectifs individuels ?

-N'oublions pas que nous traversons toujours une période anxiogène dû au COVID, et pourtant que mettez-vous en place pour accompagner les salariés et diminuer le stress de cette crise ? en tout cas pas la diminution de leur objectif ni la pression pour atteindre les objectifs.

-Dans le rapport du baromètre, à la question :

« suite aux enseignements que vous avez tirés de cette période de crise sanitaire, quelles sont selon vous les priorités à mettre en œuvre », 39% des salariés ont répondu maintenir le télétravail au moins en alternance . Actuellement les salariés payent pour travailler en télétravail. L'eau, l'électricité, le gaz mais aussi leurs repas restent à leur charge pour les salariés n'ayant pas de ticket resto. De plus ils ne possèdent pas de matériel ergonomique, ni de double écran. La DNT ne souhaite toujours pas mettre en place l'accord 2018 relatif au télétravail mais pire elle souhaite construire un télétravail aux conditions de la DNT.

-Concernant le commissionnement, vous nous indiquez l'élargissement du dispositif de commissionnement au déploiement commercial, un gestionnaire à la possibilité d'évoluer en tant que conseiller clientèle alors pourquoi vouloir faire glisser le gestionnaire vers la vente, beaucoup recherche le travail purement administratif et aucunement des objectifs qui créeront du stress supplémentaire.

-Vous proposez des formations de plus en plus digitale qui dégrade la qualité de la formation.

-La CGT a demandé lors d'une bilat sur le commissionnement, l'application de l'accord sur l'égalité femme et homme, en aidant les femmes qui sont principalement en temps partiel d'avoir une proratisation de leurs objectifs même à 90% afin de ne pas les léser encore. Commissionner les personnes en temps partiel au plus favorable, soit par la proratisation de leur temps partiel ou au 100% selon leurs résultats. Il n'est pas possible de s'inscrire dans un accord et de mettre en place des situations qui desservent encore plus les femmes. Qu'en est-il ?

La CGT vous demande des réponses concrètes qui sont la condition indispensable pour un dialogue social efficace. La simple écoute ne peut pas se suffire à elle-même, elle a besoin de réponses. La CGT ne permettra pas que ses oreilles servent juste de caution syndicale à vos projets.

La CGT

## Point sur la crise sanitaire :

Pas de changement, continuité actuellement.

Les personnes sur les plateaux sont toujours dans le respect des protocoles

2 mètres de distanciation sociale dans les situations de pause et 1 mètre hors situation de pause avec le masque.

Particularité sur les restaurations, jauge de 8m2 et distance de 2 mètres ce qui diminue le nombre.

La CGT dénonce encore la distribution de masque à l'unité et dans la boîte .

La DRH indique qu'une communication va se faire pour l'interdiction des boîtes ouvertes et la distribution de masque uniquement par lot fermé.

\*\*\*\*\*

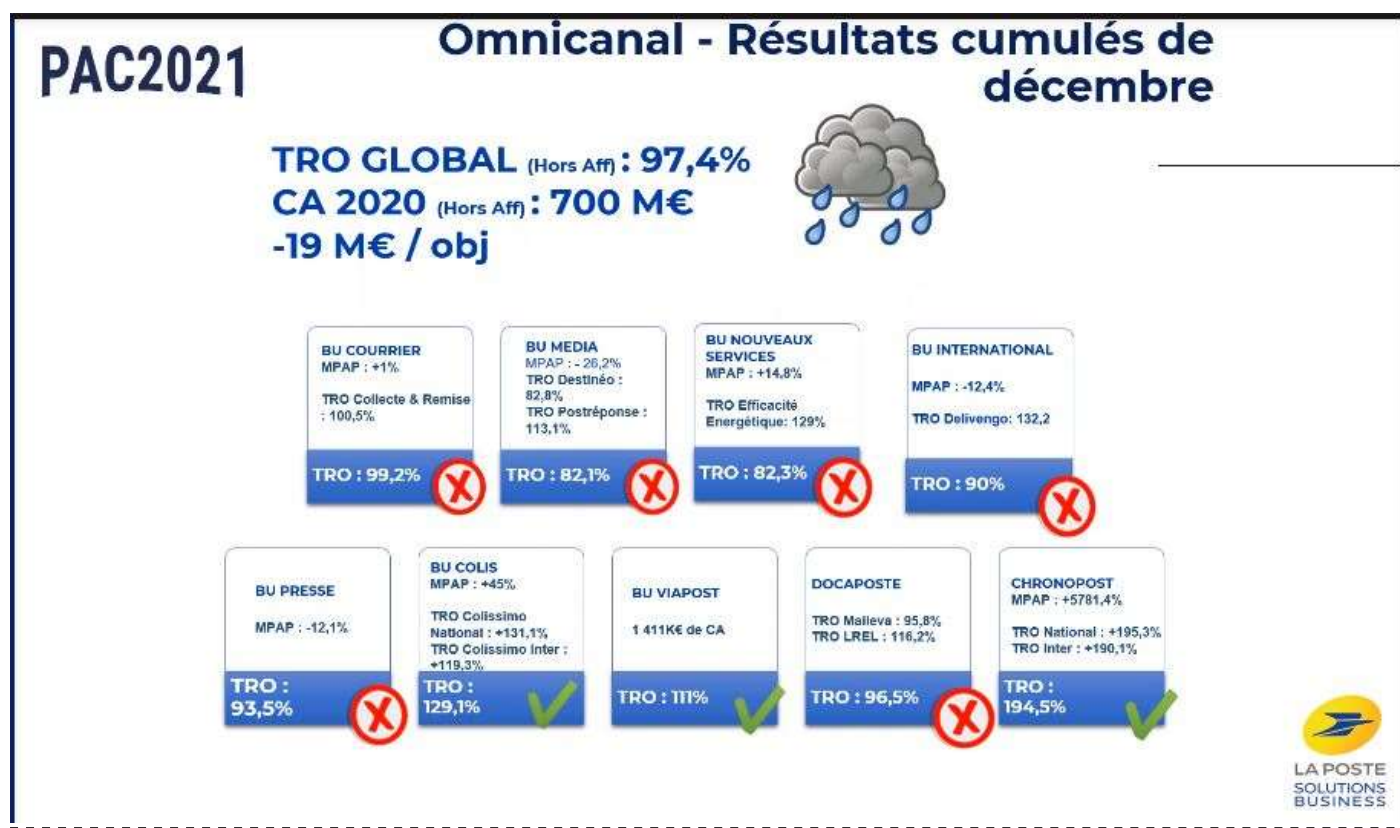
## Résultat CA :

Résultat National cumulé de décembre 91.1% CA 2020 / 5196M€ -509M€ /obj

La CGT indique que les résultats sont satisfaisants sachant que nous avons eu 2 confinements. La CGT fait la réflexion qu'il aurait été normal que dans ces résultats soit neutralisé sur les mois de confinement car ce n'est pas aux salariés de payer la crise sanitaire.



Résultat omnicanal – résultats cumulés de décembre 97.4%



### NPS

NPS la direction est très satisfaite des résultats, gain de 10 points en 2020.

Le taux est de plus en plus précis

\*\*\*\*\*

### Lancement offres 2021 :

**IP communication publique**, distribution dans toutes les bal pour les acteurs publiques (collectivité, députés à titre personnel ...)

**Cap mailing** envoi des échantillons réservés au RDS MR

**Cap Mailing self care** plateforme pour réaliser des campagnes de com adressées en toute autonomie

**Geodisplay** pas encore finalisé

**Corem plus** : plus de créneau horaire, plus pertinent, créneau sup de 17h à 18h00

Possibilité de voir de suite la disponibilité du créneau

Expérimentation sur le plateau de Rennes sur le pays de la Loire dès le mois prochain

**Recygo** lance une nouvelle offre **recygo versoo** offre de recyclage des masques à usage unique – lancement dès la semaine prochaine

**Maileva LRE** offre tout en digital sur sa plateforme, 100% numérique.

\*\*\*\*\*

### Automatisation des leads ZM

EN DEHORS DES VENTES à 3

Le retour = le robot va apporter directement le lead  
Plus de simplicité moins de clics à effectuer pour la direction  
La CGT indique que ce procédé va éviter les copinages avec les apporteurs mais ne sera pas plus équitable si le vendeur possède une ZOE non porteuse !  
Attention aux apports fait directement au FAF, l'apport ZM doit être fait en amont impérativement.  
Des doutes sur le pilotage persistent.

\*\*\*\*\*

## Retour Karkwha

La CGC est favorable à lancer le dispositif d'enregistrement !

Des ambassadeurs (Manager, CC – GC et lab) sont créés depuis fin août, ateliers pour l'améliorer.  
Opérationnel à Rennes jeudi puis lundi à Noisy le grand (1 équipe téléphonie entrant et sortant),  
En Avril une demi-journée sera prévue pour la formation puis déploiement sur chaque plateau  
L'outil enregistre tout.

Les tests sont actuellement réalisés avec la téléphoné. Beaucoup de question sur la fluidité après l'absorption du tchat. Mais aussi dès lors que tout le monde sera connecté.  
Interrogation aussi sur la puissance des ordinateurs.  
L'ADV a déjà commencé

La CGT dénonce le fait que l'outil n'a pas été soulevé au CHSCT en tant que nouvel outil c'est un changement de condition de travail.

**La CGT indique que dans cette période anxiogène du au COVID que la DNT ne fait aucun effort pour diminuer la pression suite aux objectifs de 2021.** Pour La CGT ces objectifs sont irréalisables et démotivants. La CGT dénonce aussi l'augmentation des formations en digital. La direction indique concernant le nombre d'appel qu'il faut tendre vers et nullement un objectif.

Les 2 derniers points seront traités à la prochaine CDSP (le baromètre et le PAC2021)  
FIN à 17h45

La CGT