

NOUVELLE RÉMUNÉRATION... TRÈS VARIABLE!

avril 2022

Cet accord soumis à la signature des organisations syndicales le 26 avril a déjà changé trois fois de nom. D'un accord « *sur les engagements partagés par le collectif de travail en bureau de poste pour une expérience client et postier remarquable* », il a glissé vers « *des engagements réciproques au service du client dans les bureaux de poste* ». Le collectif de travail a disparu et pour cause. La direction met en place une rémunération dont 60 % des Secteurs seront exclus !

Kesako ?

Faut pas se raconter d'histoire, cette rémunération n'est pas un cadeau pour le personnel. Pour pouvoir toucher cette RVE (Rémunération Variable Expérience client), les critères sont basés sur la « performance expérience client » (le fameux NPS, Net Promoteur Score) et le développement des résultats commerciaux, évidemment.

Il n'y a pas de hasard, la Branche a maintenant un compte de résultat! D'ailleurs, la patronne, Nathalie Colin a annoncé la couleur dans une grand-messe managériale sur le plan stratégique 2020-30 : « *Qui dit compte de résultat dit résultat. Si on fait des résultats, personne viendra m'emmerder, si on ne fait pas les résultats vous allez commencer à souffrir* », le message est clair! Faut du résultat!

Qui ?

Attention, il faut s'accrocher :

1re étape : atteindre 80 % du CAO espace commercial « *premier critère de performance (qui) permet de distinguer les secteurs susceptibles de bénéficier de cette enveloppe complé-*

mentaire... » On le sait, les directions ont les yeux rivés, de manière obsessionnelle, sur les tableaux de bord des ventes. Cette RVE sensée booster le chiffre d'affaires va accentuer la mise en concurrence déjà présente entre les agents (la répartition de la RVE est à la main du directeur-ice de Secteur!) et les secteurs. Le naturel est vite revenu au galop, la direction est passée du trip paternaliste « bien dans son travail pour produire plus » à la mise sous pression managériale!

2e étape : *atteindre 90 % de l'objectif expérience client pour les plus performants ou 80 % pour la plus forte progression. Seuls 20 % de chaque catégorie pourra y prétendre. Ce second levier, « l'expérience client », adossé aux retours NPS relève de « Big Brother » ou ce qu'on appelle la notation sociale. Tous les actes sont notés. Les dirigeants de La Poste, comme beaucoup de grosses boîtes, en sont devenus addicts. Les bureaux de poste sont déjà soumis aux avis d'un GAFSA bien connu... À quand le guide Michelin des bureaux de poste?*

On oubliait, il y aura une sorte de

bonus/malus. La direction n'a pas su nous l'expliquer, mais il y aura une prise en compte des absences longues (plus de 30 jours)! ?

Par contre, et tout le monde l'a compris : 40 % des Secteurs pourront y prétendre, pour les 2/3 tiers restants ce sera... ZERO !

Combien ?

La BGNP met 3 millions d'euros sur la table. Dans ce dispositif pervers, il y aura peu d'élu-es. La direction vend son truc : les chargé-es de clientèle pourront prétendre à une RVE de 350 à 700 euros pour les deux derniers quadrimestres de 2022 pour les Secteurs ayant la « meilleure expérience client ». Pour ceux qui connaîtront la plus forte progression de leur chiffre d'affaires, ce sera 150 euros.

Mais attention, ce serait encore trop simple. En 2023, nos stratèges analyseront la pertinence du dispositif! Et en prime, les cartes seront rebattues fin 2023 avec un accord spécifique sur toutes les rémunérations variables... Alors, à quoi sert cet accord? Un test grandeur nature!

Cette RVE est une véritable provocation ! Si tu n'es pas dans le « bon » bureau, ton travail n'est pas reconnu. On sort à peine d'une pandémie où les postier-es de toutes les Branches auront été mis-es à rude épreuve, mais pour autant, ils-elles ont dégagé des richesses. Pour preuve, l'année 2021 fut historique avec 2 milliards de bénéfice.

Pour SUD, cette enveloppe de 3 millions aurait dû être distribuée à tous les personnels ce qui équivaut à 150 euros pour tout-es !



Fédération des activités postales et de télécommunications

25/27 rue des Envergies 75020 Paris

01 44 62 12 00

www.sudptt.org

@fdSudPTT

sudptt@sudptt.fr

@federationSudptt

federation.sudptt

Union
syndicale

Solidaires