

Des services sous tension !

Un CHSCT a eu lieu le 16 décembre à la DNC ■ Une journée de 9h à 18h n'a pas suffi à épuiser l'ordre du jour car les discussions autour de l'évaluation de la charge de travail ont pris plus de temps que ne l'avait prévu la direction ! ■ La mise en place de l'avenant télétravail à la DNC a également été évoquée.

Une charge de travail enfin mesurée... Un résultat totalement lunaire !

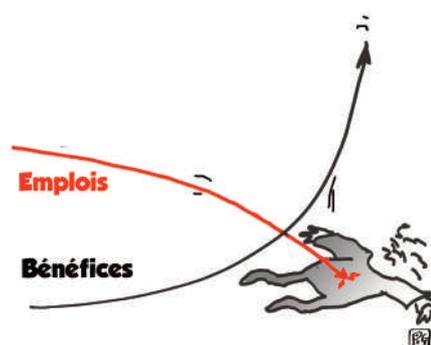
La CDSP du 30 juin 2021 était prévue pour présenter l'avenir de la DNC entre 2024 et 2027 ! Au-delà des projections hypothétiques présentées, toutes les organisations syndicales étaient intervenues pour parler du présent. Les services craquent sous la charge de travail, la priorité de notre direction doit donc être de se soucier de son personnel dès à présent et pas en 2024 ! Elle a donc fini par se résigner à mesurer l'activité.

En parallèle, fin septembre 2021, les représentants du personnel au CHSCT ont pris l'initiative de faire plus de visites pour que nous puissions vous rencontrer et faire remonter vos difficultés avec des exemples précis.

Depuis septembre, nous sommes donc allés à Narbonne, Montpellier, Paris Montparnasse, Nantes et Dijon. Le constat est partout le même : les services craquent !!! Nous avons malheureusement dû annuler Rennes à cause du Covid, mais ce n'est que partie remise...

Lors de ce CHSCT, la direction nous a donc présenté les résultats de ses mesures en global et par domaine comptable, par site. Oh surprise, quel que soit le domaine comptable, en 2021 la courbe des effectifs est supérieure à la charge de travail !!!

La DNC nous explique que toutes les fonctions « expertes » sont comptabilisées sans tenir compte d'une éventuelle part de management. Par contre, elle a réussi à décompter les TPAS, congés, RTT et même les temps de réunion ou de formation !!!



Ces données sont donc en totale contradiction avec ce que nous ont expliqué les collègues lors de nos visites. Pour la DNC, il est normal que les effectifs soient supérieurs à la charge de travail car notre direction tient compte du temps nécessaire pour se former à de nouvelles activités. On nous indique entre 6 et 9 mois...

Par contre, en 2022, certains effectifs deviennent inférieurs à la charge de travail, c'est tout simplement parce que la DNC ne tient pas compte de la force de travail variable qu'elle ne pourrait pas prévoir dès à présent ?! Hallucinant quand on se rappelle qu'il y a 6 mois notre direction pouvait se projeter sans problème entre 2024 et 2027...

Cette charge de travail est calculée par un nombre de gestes mis en correspondance avec des ETP (Equivalent Temps Plein) mais nous ne savons pas quels gestes sont pris en compte ni leur durée moyenne retenue ! SUD a demandé que le détail nous soit communiqué ! La façon dont ces calculs ont été réalisés nous interpelle sérieusement, surtout que selon les domaines, les présentations qui ont été faites ne sont pas les mêmes.

Compta clients

Les charges de travail de la caisse, de la CACLI et de la facturation sont distinctes mais additionnées et comparées à l'effectif du domaine. Le nombre de comptables est ainsi supérieur à la charge de travail, même si la DNC reconnaît que la situation commençait à se tendre en fin d'année. Ces graphiques ne tiennent pas compte de la mise en place de la polyvalence caisse/compta qui n'est pas une mince affaire, ces activités n'ayant rien à voir ! Du côté de la facturation, les coups de téléphones ne seraient même pas comptabilisés alors que certains collègues en reçoivent plus d'une dizaine par jour, les empêchant de traiter ce qu'ils avaient prévu.

Pour 2022, la direction compte bien gagner encore en productivité par l'optimisation de la caisse à la compta colis ou par l'automatisation de l'interface du code de la route. A la Cacli, elle bosse sur les passages en charges de créances irrécouvrables manuelles. Un projet est en cours de rapprochement automatique sur les virements car les taux de lettrages de 50 % sont particulièrement mauvais à cause de la trésorerie publique. Et pour s'alléger encore plus, l'ADV du réseau va quitter la DNC pour être rendu à la branche puisque c'est le cas sur le courrier où il existe une direction en charge de cette activité, la DADV.

Compta établissements

La DNC remonte à janvier 2020 sur ses graphiques. Ce qui frappe, c'est qu'ils donnent l'impression que les collègues n'avaient rien à faire à ce moment-là puisqu'ils étaient 200 pour réaliser une activité prévue pour 150 personnes ! Par contre, fin 2021, ils ne sont plus que 157 pour une activité prévue pour 137 personnes. On nous a bien sûr rappelé le contexte général du Réseau : il y a beaucoup de développement de projets digitaux sur cette Branche, les clients vont de plus en plus souvent vers les automates...

Bref, l'activité serait en chute libre, c'est d'ailleurs ce qu'on nous rappelle depuis des années ! Pas étonnant étant donné la stratégie de La Poste qui se tire une balle dans le pied en "transformant" les bureaux à tour de bras. Il n'en reste plus que 7 500 de plein exercice sur les 17 000 points de contact. Les effectifs fondant comme neige au soleil, la polyvalence entre CABU et CAEC étant imposée, les collègues sont au bord de la saturation. Ce domaine est souvent percuté par des projets mal ficelés qui ne dépendent pas de la DNC comme « douanes 21 » qui a généré un travail de malade mais n'était comptabilisé dans aucune prévision !

Pour l'avenir, la DNC compte sur le grand projet dettes/créances qui doit se mettre en place en avant janvier 2025 pour générer de la productivité. Mais d'ici là, les collègues de la compta bureau risquent de souffrir encore si aucun recrutement pérenne n'est réalisé car il s'agit d'une activité spécifique à La Poste et il est donc compliqué de recourir à de la force de travail variable. La DNC vient cependant de lancer des tests en embauchant un CDD sur CABU pour suivre les inventaires et un à la CAEC.

Compta fournisseurs

La présentation est tout autre... Nous avons des graphiques par mois détaillant les types de factures : directes, avec bon de commande ou automatiques. En octobre 2021, l'intelligence artificielle traitait désormais 48 % des factures, l'automatisation des factures d'intérim ayant fait sérieusement monter ce pourcentage. Les effectifs ont été tendus en 2021 car la DNC avait prévu des gains plus rapides que ce qui s'est passé. On nous a cependant indiqué que tout allait bien maintenant puisque le stock de factures en décembre n'aurait jamais été aussi bas !

La courbe des effectifs est mise en correspondance sur un autre graphique avec la charge de travail estimée qui démarre en janvier 2021, mais qui ne correspond pas aux chiffres du graphique des factures détaillées ! On a sérieusement l'impression que cette courbe ne sert qu'à montrer à ce service surchargé que tout devrait aller beaucoup mieux en 2022...

La direction prévoit une accentuation de la dématérialisation et des harmonisations de traitement des factures dans les différents SAP de métier... Plus inquiétant, à la compta client, la DNC décide de se séparer d'une partie de ses activités puisque le scan des factures réalisé à Besançon va être repris par Docapost.

C'est le cycle où les activités sont les plus détaillées dans la présentation. Cette fois, la DNC remonte à 2017 pour nous montrer que le nombre de paies a chuté de 226 457 à 187 418 en octobre 2021. 40 000 suppressions d'emplois de postier-es en 5 ans ! Il ne reste que 62 125 fonctionnaires. Par contre, les créances de personnel sont en hausse passant de 56 958 en janvier 2019 à 66 883 en octobre 2021. En effet, le COVID est passé par là, les créances liées à la subrogation ont grimpé en flèches. Les retards de paiements des indemnités chômage ont également eu un impact important sur cette activité. SUD a d'ailleurs traité de nombreux recours sur le sujet. La Poste ayant eu jusqu'à 9 mois de retard pour indemniser les collègues... qui se sont retrouvés sans revenu !

Les demandes de paiements manuels (acomptes, anomalies de paie...) étaient de 2 000 en janvier 2019. Elles ont baissé notablement lors du premier confinement car les bordereaux à traiter n'étaient plus reçus. La robotisation est aussi passée par là, avec César en octobre 2020, qui traite automatiquement les acomptes. Les indemnités chômage étant versées plus rapidement, en octobre 2021, il en restait 1 000 à traiter mensuellement dont 400 réalisées par César.

Par ailleurs, un passage en charge important, de 300 à 400 indemnités journalières a été réalisé en juillet 2021. Pour 2022, la DNC prévoit un nouveau robot Cléo pour automatiser le paiement des oppositions. Une réflexion est en cours pour traiter la subrogation, très chronophage...

SUD a demandé qu'on nous communique la liste des inducteurs retenus avec leur minutage et des précisions par cycle. En effet, par exemple, le temps pour réaliser une OD (et donc parfois le travail de recherche préalable) est très variable d'un domaine comptable à l'autre.

Malgré ces graphiques qui ne sont pas convaincants sur la surcharge de travail, la DNC a été obligé de reconnaître qu'il y a des urgences à certains endroits. Sur les fonctions SLD, aucun recrutement n'est autorisé depuis plusieurs années.

Le directeur de la DNC nous avait annoncé en juin, qu'il avait obtenu un droit de tirage exceptionnel de 30 personnes à la production et 10 pour le reste de la DNC, mais qui ne serait utilisé que s'il y avait des besoins entre 2023 et 2025. La direction avait prévu d'en injecter un tiers chaque année, et n'avait rien prévu pour 2022. Ce nombre reste bien loin du compte des 99 recrutements prévus dans l'accord en cours de la DNC. SUD a bien fait de ne pas l'avoir signé, d'autant plus que la direction a par ailleurs

reconnu que leurs projections n'étaient pas bonnes, les départs sont plus rapides que prévus.



Pour SUD, c'est évident. Le directeur ne cesse de répéter à ses équipes que si les comptables ne sont pas content-es, ils peuvent aller voir ailleurs, la DNC ne les retiendra pas. Ils le prennent au mot et partent en retraite ou en TPAS plus vite que prévu. Le phénomène est accentué si on leur annonce qu'à la fin de leur carrière, ils vont devoir apprendre une nouvelle activité pour n'être polyvalents que quelques mois !!!

La DNC va donc revoir son plan de recrutements et décider dès janvier de réinjecter quelques emplois

dont on ne nous a pas indiqué le nombre ni les lieux. Nous avons juste appris qu'il y en aurait à la compta clients. Sur les graphiques par cycle et par site, les services en sous-effectifs sont : Maisons-Alfort sur la compta client et de personnel ainsi que sur la compta établissements en projection fin 2022, Rouen et Narbonne sur la compta établissements, Dijon, Besançon et Brives sur la compta fournisseurs mais uniquement jusqu'à fin décembre 2021. Rennes étant dans la même situation mais avec une situation de sous-effectif qui perdure en 2022.

C'est enfin une première reconnaissance de la DNC pour ses services qui sont surchargés mais ce n'est pas suffisant !

Pour SUD, il faudrait au minimum embaucher en CDI, les CDD dont certains sont depuis longtemps dans nos services car ils connaissent le boulot et c'est bien la moindre des choses. Mais pour le DRH, les consignes sont claires : ce sera uniquement des recrutements internes à La Poste !!!

Avenant télétravail : SUD avait raison !

L'autre sujet important concernait la mise en place de l'avenant télétravail. La DNC n'est pas dans les clous puisque cet avenant impose 1/3 de présence minimum obligatoire sur site tous les jours et refuse que les télétravailleurs-euses bénéficient de jours consécutifs dont le vendredi suivi du lundi...

Le DRH de la DNC nous a indiqué que notre direction comporte plus de 80 % de télétravailleurs-euses sous convention et qu'en toute transparence avec la direction financière, ils ont décidé de ne pas considérer les vendredi et lundi comme 2 jours consécutifs (alors que c'est le cas dans de nombreuses autres directions).



Par contre, l'organisation de la DNC rend la présence sur site faible les mardis et jeudis, jours de télétravail. Certains services sont d'ailleurs fermés ces jours-là comme à Lille où 100 % du personnel télétravaille les lundis et vendredis. Ailleurs, la présence est assez constante. Au Siège, elle représente entre 15 et 25 % des ef-

fectifs. Pour le DRH, imposer une présence d'1/3 du personnel aurait donc obligé à appliquer une conduite du changement importante dans les équipes et l'impact sur les conventions à revoir aurait été important. Pour lui, aujourd'hui, la DNC fonctionne bien. Les mardis et jeudis ont permis de recommencer à recréer des collectifs et depuis le début de la pandémie, il n'y a eu aucune convention mise sous le coude.

Ce que le DRH ne nous a pas indiqué : la mise en place de ces contraintes aurait obligé à diminuer le nombre de jours de télétravail accordés à chacun. Pour SUD, il est évident qu'au vu de la situation déjà tendue liée à la charge de travail, cet avenant aurait pu être l'étincelle qui aurait mis le feu aux poudres !

Là encore, l'exemple de la DNC nous conforte dans le fait de ne pas avoir signé (avec la CGT) cet avenant. La DNC démontre que dans les directions où il y a une réelle volonté de télétravailler, l'avenant est totalement inapplicable, comme SUD l'a dénoncé depuis le début, et nous espérons que la DNC ne sera pas obligée de l'appliquer un jour.

Nous ne comprenons toujours pas que d'autres organisations syndicales ait fait le choix de le signer car il ne fait que dégrader l'accord initial de 2018, et malheureusement, pour les comptables des classes I à III, il va taper au porte-monnaie, l'indemnité passant de 300 € brut à 180 € net, lors de leur renouvellement de convention...

N'hésitez pas : contactez-nous !
bfposte@sudptt.org

SUD est inquiet sur l'avenir de notre direction avec une moyenne d'âge à 55 ans.

La DNC commence à se délester de certaines de ses activités, jusqu'où ira-t-elle ?

Il faut des recrutements d'urgence !