



février 2021

SUD Supplément

L'OEIL DU CYCLONE

Les salles de cinéma sont fermées mais le personnel s'est vu imposer un nanar de série B, en guise de PAC 2021. Un mauvais scénario, et un mauvais film de science-fiction... économique...

PAC 2021 « Allo la lune, ici la terre ! »

DU LEAN SIX SIGMA

Le nouveau dada, c'est l'accessibilité qui permettra selon eux une meilleure approche commerciale...

Mais avec qui ? De nombreux collègues quittent le navire avec le TPAS ou en rupture conventionnelle sans être remplacés...

Comment ? Les bugs informatiques déjà cités, perdurent... Les SDEV vont continuer à être sollicités sur ce qui n'est déjà plus de l'entraide mais un palliatif au manque d'effectif sur les SC. Avec comme objectif de répondre au 1er contact... Pourtant le constat est bien que nos clients n'ont souvent pas les moyens des ambitions de nos dirigeants... Fourguer du crédit conso qui endette et coute cher ou de l'assurance sur un marché saturé à 93%...

Un pseudo équilibrage commercial/qualité de service... En fait ils veulent tout... et plus...

Nos dirigeants déplorent la perte de clients... Comment peuvent-ils être surpris ? Quand on coupe les branches, l'arbre se meurt, voilà tout...

Et d'annoncer des nouveautés comme du « lead chaud », du « tchat », du « web to call »... **Pour contrôler notre boulot, la mise en place d'un NPS (Net Promoter Score) à chaud à partir du mois de mars... qui consiste en une appréciation immédiate du client sur la qualité de son appel...** Bref une épée de Damoclès sur la tête en permanence... qui dépendra de l'humeur du/de la client-e au téléphone.

Viennent ensuite, une nouvelle série de dirigeants, de La Poste Mobile, du Marketing de LBP, de LBP Assurance Santé, de LBP Financement... Ils s'y mettent tous...

Et pour conclure : « nous en récolterons les fruits »... Le « nous » c'est eux... La CDC qui dicte désormais ses attentes. Les banquiers rattachés à LBP, qui touchent l'intéressement alors que ce sera peanuts pour les postières et postiers qui font le quotidien...

Retour vers le futur

Le Directeur de la DO, Mr Van de Walle n'a voulu oublier personne et cité en début de séance tous les Centres Financiers... Nos collègues des DOM ont par contre été omi-e-s... Un oubli ?

Preennent la suite, Yvan Croteau (DEX DO) et Sandrine Beltran (Dir commerciale DO) avec tour des services middle office. Mais très vite des nouvelles du FRONT...

L'année 2020 en résumé : bon début, puis « patatras » le 15 mars, reprise sur les « chapeaux de roue » en juin, nouvelle reprise difficile en septembre (incidents de l'été...)... 150000 ventes perdues, vous vous rendez compte!!! Conclusion un vrai défi pour 2021 comme le Réseau a su le faire...

Autant dire que le Covid, la crise économique et sociale, ils ne veulent pas voir... Idem pas un mot sur les dysfonctionnements informatiques récurrents et les énormes boulettes qui plombent le quotidien...

Les objectifs ne vont pas baisser, et la pression sur les résultats commerciaux sera toujours aussi présente en 2021.

Et pour la suite ?

La deuxième couche a été donnée avec la CDSP transverse sur la RVB le 27 janvier et les contrats de performance, le bras armé des orientations commerciales. Encore une fois on nous demande plus sans vraiment de contrepartie, notamment financière. rajouter : Avec préméditation ! Lors de cette CDSP, les directions commerciales ont pris des volées de bois vert des Organisations syndicales dénonçant des objectifs fixés en totale contradiction avec la réalité du terrain. Nos dirigeants assument. Un Comble ! Et ajoutent que si nécessaires ils reverront en fonction de la situation... La DRH, Maud Vimeux, quand à elle, ne peut prendre de décisions...

Toute et tous touché-e-s !

Les personnels à l'exécution seront en première ligne, mais les encadrants de proximité ou les responsables de service seront bien évidemment aussi dans le collimateur pour rendre des comptes...

Pour SUD pas question de se laisser manipuler par ce bourrage de crâne.

Soyons unis et agissons pour s'opposer à cette fuite en avant intenable. Il faut dès maintenant envisager une mobilisation sur les centres financiers



25 27 RUE DES ENVIERGES
75020 PARIS



01 44 62 12 00



sudptt@sudptt.fr
www.sudptt.org