



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE

La Poste-Réseau-SF

# **CAP CLIENT 3.0, VIRTUOSE, CONTACT... IL EST URGENT DE SIMPLIFIER LA VIE DES POSTIERS !**

Année après année, le Réseau n'a aucune gêne à imposer des objectifs qu'il sait pourtant inatteignables, et imposés à tour de rôle par La Banque, LPM, la BSCC, ... Les uns toujours plus exigeants que les autres.

Aucune gêne non plus à « trépigner » devant le manque de résultats, à multiplier les outils de suivi, à harceler la ligne managériale et la ligne bancaire...

## **Et si l'exigence commençait par soi-même ?**

Quand les outils mis à la disposition des chargés de clientèle, des conseillers bancaires, des managers et des cadres sont d'une efficacité aussi piètre, le minimum serait de commencer à balayer devant sa porte et de s'imposer à soi-même le minimum de résultats !

## **Pannes, dysfonctionnements, etc...**

**Que ce soit au réseau ou dans les centres financiers, les postiers n'en peuvent plus !**

**A quand des outils performants ?**

**Il est urgent que ceux qui imposent ces objectifs délirants fassent eux-mêmes l'objet d'un contrat de performance !**

**La CFDT a porté leurs attentes et exigé des actions rapides sur la stabilité des outils et l'amélioration des systèmes d'information ainsi qu'une communication vers les postières-et-postiers du Réseau afin de les informer sur la situation.**

**Car un simple mail annonçant le déploiement de la R6, ne peut être considéré comme une communication « rassurante » !**

**Le Réseau a annoncé, il y a quelques semaines, une pause de la généralisation de la R6 de "Cap Client" et de "Virtuose" en vue d'un diagnostic : bien, mais insuffisant !**

**La CFDT exige toujours la révision des objectifs imposés pour tenir compte de ces défaillances.**

.../...



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE

## DECLARATION PREALABLE CDSP TRANSVERSE « BAROMETRES SOCIAUX » du 20 mai 2019

.... Et ne parlons pas de la multiplication des outils de suivi, à TOUS les niveaux, qui éloigne les acteurs de leurs cœurs de métiers jusqu'à, parfois, les transformer en Madame Irma. Ne pas être dans le plan de marche fait ressortir les vieux démons, ces reportings inutiles et chronophage qui ont pourtant démontré leur parfaite inutilité.

Enfin, pouvons-nous passer sous silence : CAP Client, Virtuose, Contact... qui sont à ce jour de vrais outils de torture. Avoir gelé le déploiement est un premier pas mais trop tardif. L'enquête auprès des DS, un second pas, toujours trop tardif. Ce n'est pourtant pas faute de vous avoir alerté bien en amont. Aujourd'hui, les acteurs de « terrain » n'attendent pas le SI de Matrix mais une réponse claire à cette question vitale :

→ **A quand des outils informatiques performants ? ou à quand les « bons tuyaux » ?**

Les machines qui guident les hommes ? l'ère « Terminator » pourrait bien avoir débutée lorsqu'on voit les plus motivés des postiers baisser les bras face à la machine.

Peut-être serait-il plus judicieux de donner un contrat de performance au SI ? ces problèmes importants de déploiement impactent la qualité de service au client, la réalisation des objectifs et entraîne surtout un stress qui commence à être inscrit dans les ordres du jour de quelques CHSCT locaux. Le sujet doit être « La Priorité ». Tous les acteurs du Réseau et des SF vous demandent d'annoncer vos plans d'action et des compensations face à ces « empêcheurs de finalisation ».

→ **La CFDT vous demande de prendre en considération dans les contrats d'objectifs ces énormes difficultés et d'en diminuer les impacts dans les rémunérations variables. Maigre consolation qui permettrait cependant de redonner un souffle de confiance. Etre à moins de 70% du plan de marche entraîne une profonde démotivation. Le « variable » concurrence le Titanic : A quoi sert d'écoper ?**

**Surtout que la récolte semée de 2018 vient tout juste de donner ses fruits : En ce joli mois de mai, mois du muguet et de la part va, cette dernière est à l'image du temps : gris et démotivant. Tout comme le commissionnement.**