



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE



ÉLECTION
CONSEIL D'ADMINISTRATION

du **lundi 7** au **jeudi 10**
DÉCEMBRE 2020

VOTEZ
CFDT

Les prestataires, on en parle ?!
La CFDT ne cesse d'alerter sur la qualité des prestataires. Il semble que la DSIBR* ait la volonté de mettre les prestataires face à leurs obligations, en demandant des comptes, en appliquant des sanctions et dévoilant au grand jour l'appréciation de leurs services. Des mesures qui vont certainement amener à une amélioration de certaines situations.

* Direction des Systèmes d'Information de la Banque et du Réseau.

BUGS INFORMATIQUES : LES BONNES INTENTIONS NE SUFFIRONT PAS.

La CFDT pose le constat SI : une mauvaise surprise à chaque minute et des « injonctions contradictoires » inadmissibles !

La CFDT a été reçue en bilatérale, le 24 septembre dernier, suite à son alerte sur les dysfonctionnements du SI. L'impact sur les conditions de travail des postiers, le "ras-le-bol" exprimé par les secteurs..., tout a été mis sur la table.

La CFDT a aussi mis en lumière un certain nombre de point qu'il fallait mettre en lumière.

► La conformité, on en parle ?!

Alors que les exigences sur la conformité sont de plus en plus prégnantes, RADAR, le dénouement automatique et les signatures électroniques (entre autres), ne sont pas à la hauteur de ce qui est demandé aux secteurs. Trop de commissions de discipline voient le jour pour ce motif. Les postiers ne peuvent être mis en difficulté alors que les exigences sur le sujet sont de plus en plus contraintes. Quand on demande l'exigence, on se l'applique à soi-même.

► Les objectifs, on en parle ?!

La CFDT réitère sa demande de prise en compte des pertes occasionnées par les bugs continuels dans la production commerciale. Histoire de cohérence ! Les injonctions contradictoires doivent cesser : on ne peut pas demander aux chargés de clientèle, conseillers et manager de réaliser des objectifs alors que les outils ne le permettent pas !

► Perte en PNB, on en parle ?!

Ces dysfonctionnements ne sont pas sans conséquence sur le PNB. La projection est tout à fait possible, mais encore faut-il en avoir la volonté. Face à une direction commerciale qui semble satisfaite des résultats des secteurs, La CFDT a dénoncé une pression commerciale phénoménale, sans prise en compte des difficultés du terrain qui viennent impacter la « course au PNB ». Les rumeurs parlent d'une perte estimée à 20% par conseillers, multipliée par 9500 conseillers... quel gâchis !

► Suivi des résultats, on en parle ?!

Et que dire de la visibilité sur le suivi des résultats ! Comment les managers peuvent-ils piloter, comment les conseillers peuvent-ils suivre leurs productions, avec des outils comme PILCO qui sont en éternel décalage avec la réalité ?

La Direction Commerciale reconnaît le problème... mais ça dure depuis des années !

► Les filiales, on en parle ?!

Si les pannes font l'objet d'un signalement – et donc d'un suivi – via la tour de contrôle DSIBR* pour le Réseau et LBP, il n'en va pas de même pour les filiales qui ne communiquent absolument pas. La notion de « Groupe » a-t-elle des limites ?

Un constat partagé par la DSIBR* qui n'est pas toujours aidée...

Aucun déni de la situation ... la DSIBR a posé ses difficultés et a partagé le constat des impacts du déploiement des projets SI sur l'opérationnel : 200 projets SI lancés par la Banque en 2020, plus ceux des autres acteurs, l'obsolescence des matériels, la course des branches et filiales pour rattraper le retard pris durant le COVID, des prestataires qui ne

sont pas tous à la hauteur (notamment celui de Contact), ... Pressurisée par les différents intervenants, la DSIBR est souvent mise au pied du mur.

Les explications techniques ont été posées, sur les dysfonctionnements. Mais peu de solutions à court terme ont été apportées.

Le directeur de la DSIBR vient de donner un signe fort de sa volonté de tenir les engagements pris lors de la bilatérale.

Lors d'un message du 2 octobre, le directeur revient sur le constat des SI et prend des engagements :

"Qualité de Service SI : après des difficultés importantes depuis fin juin, vers une amélioration progressive et engagée"

Il s'engage à mettre « en œuvre tous les moyens pour une meilleure maîtrise des déploiements (en tempérant les ardeurs) pour renforcer et préserver la qualité du SI. Et il

veillera "aussi à ce qu'il en soit de même pour nos partenaires qui devront répondre à un niveau d'exigence élevé".

Il peut compter sur la vigilance de la CFDT dans toutes les étapes de ces actions !

Moins de budget ou « mieux de budget » ?

La Poste annonce déjà que l'impact financier du COVID va entraîner une baisse du budget de la DSIBR ce qui l'oblige à prioriser ses actions et à regarder de plus près la pertinence de certains projets.

Pour la CFDT, le renouvellement du parc informatique, la sécurité des déploiements des projets, la résolution de tous les dysfonctionnements doivent être les priorités budgétaires de la Direction des SI de la Banque et du Réseau.

Ne parlons pas de « gain » pour le SI ! Ne taillons pas dans les budgets ! Le SI est l'enjeu stratégique par excellence. La DSIBR sera-t-elle enfin maîtresse de l'utilisation de son budget ?

Un constat, c'est bien... des actions, c'est mieux !

La CFDT ne s'attendait pas à ce que la bilatérale enclenche un « coup de baguette magique » et la fin des bugs du jour au lendemain. Il était important de mettre en lumière ce que nous soupçonnons être bien souvent mis sous le tapis à différents stades et proposer quelques principes de suivi des améliorations : à La Poste, il ne faut jamais relâcher la pression !

La CFDT maintient une pression continue, à tous les niveaux.

La Poste a besoin de regagner la confiance des postiers !

La CFDT a demandé à la DSIBR de communiquer régulièrement et en toute transparence :

- ▶ sur la situation auprès des secteurs et centres financiers,
- ▶ sur les dead-line d'amélioration pour chaque sujet via la « tour de contrôle DSIBR ».
- ▶ Vers les CHSCT qui sont les instances des conditions de travail. Le SI doit faire l'objet d'un fil rouge permettant d'évaluer les avancées (ou non) du SI.

La CFDT a déjà obtenu que ce sujet soit inscrit dans toutes les Commissions Nationales de Santé et Sécurité au Travail du Réseau. Nous ferons de même pour celles des Services Financiers.

Une prochaine CDSP sur le SI est programmée pour la mi-novembre. Nous pourrons alors évaluer l'amélioration du SI.

LA CFDT NE LACHERA PAS LE SUJET ET PLACE LA POSTE FACE A UNE EXIGENCE DE RESULTATS !



LA POSTE ELECTION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

**DU 7 AU 10
DECEMBRE 2020**

**JE VOTE
CFDT**