

ILS VOULAIENT PÉTER LES SCORES, C'EST SCORE QUI LES A CASSÉS !

L'année 2016 a été consacrée à la mise en place du nouveau logiciel CRM « Score ». Malgré des retours d'expérience peu probants, et même inquiétants, la Direction a persisté dans la mise en place de cet outil.

La différence avec l'année dernière, c'est que maintenant, c'est pour du vrai. Comme à la SnCF naguère, c'est un logiciel extrapolé, puis adapté aux Directions des Ventes Entreprises de la Poste qui a été choisi.

Les concepteurs ont fait des ajustements tout au long des phases de tests dans la DVE Sud Ouest qui ont eu la malchance d'essayer les plâtres. Pour les vendeurs, ce fut un vrai casse-tête, et tout n'est pas encore réglé.

Depuis sa 1ère mise en place, Score continue à évoluer et à perturber ses utilisateurs. Certains opérateurs préfèrent utiliser « Phare » dans certains cas. Comme souvent à la Poste, à force d'hésitations, rien n'est tranché, et on travaille sous des méthodes batardes, plus personne ne sait comment on doit faire, et de nombreuses procédures, quelques fois contradictoires cohabitent.

L'ÉTERNEL MYTHE DE LA SYNERGIE

La Direction persiste à vouloir croire en la synergie des divers acteurs commerciaux de la branche Courrier Colis. Elle voudrait voir péter les scores et c'est une manière d'essayer de se convaincre que le métier du commerce n'est pas forcément individualiste. Autant croire que le monde des Bisounours existe.

Au-delà de l'aspect commissionnement, la seule pression des objectifs aura mécaniquement l'effet d'inciter à ne pas travailler prioritairement pour la gloire.

Certains acteurs extérieurs ont une arme secrète pour que le chiffre des « PZ » ne rentre pas dans la « ZOE ». Il suffit de passer par leur guichet. Ce qui est d'autant plus facile, qu'ils placent une gamme de produits adaptés à cette clientèle, via des cartes pro. Ils vont ainsi pouvoir border leur pré carré.

Il est souvent affirmé qu'il est légitime que le premier qui entre en contact avec un client en tire bénéfice. Ce serait vrai si la concurrence n'était pas faussée. Certains acteurs ont des accès avantageux avec les canaux ordinaires que sont les guichets, les boîtes postales et les cellules S3C. Ils ont en plus un contact prioritaire sur les nouveaux clients, coclicotés d'office en « PZ ».

Cela leur laisse de belles occasions de garder un contact privilégié avec des clients « face à face » en créant des N° coclico annexes.

UNE PRESSION INDUITE

Le meilleur marqueur de l'ambiguïté de la situation, est le contraste entre le concept de Zone partagée par tous les acteurs (RAC, RCE, TV), et l'individualité des objectifs.

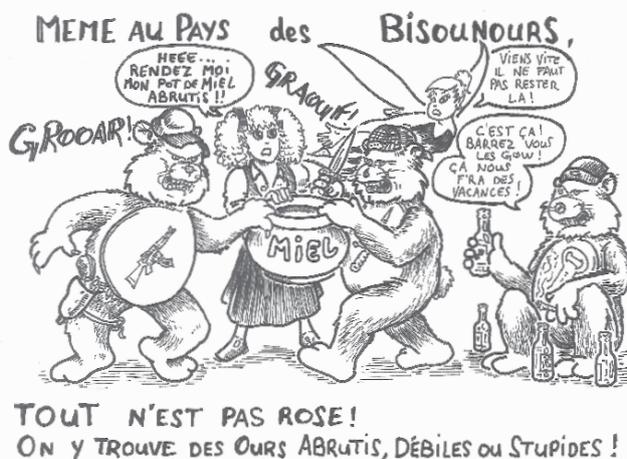
Pourquoi dans ce cas ne pas donner à tous les acteurs de la zone des objectifs communs.

Cela va induire une concurrence entre tous les acteurs, Même si le chiffre d'affaire est devenu commun, il faut être bien naïf pour croire que l'on ne va pas demander de compte sur l'activité générale.

On peut espérer que si les chiffres globaux sont bons, la Direction ne va pas être trop regardante sur ce point, ce qui n'est pas gagné d'avance.

Elle le sera par contre s'ils sont décevants. C'est elle qui se chargera de placer le curseur de la déception. Elle ne va pas se gêner pour chasser les responsables.

Il sera tentant de chasser le client pour démontrer son action et se prémunir du risque généré par une faible activité. Cela va accroître la rivalité entre les acteurs, y compris dans les binômes.



QUAND LE CHSCT S'EMMELLE LES PINCEAUX

Le rôle du Chsct est avant tout de prévenir les risques, de les atténuer s'il n'est pas possible de les faire disparaître. Pour cela, il faut les détecter, puis les analyser. Ce n'est pas forcément un travail facile. Pour les repérer, il faut aller sur le terrain. Mais quand on est constamment sur le terrain, on finit par s'habituer, et ne plus voir les difficultés. Pour aider tous les acteurs de la filière Sécurité et Santé au Travail, y compris les membres des Chsct, il existe un document, l'EVRP (Evaluation des Risques Professionnels). C'est un document vivant, qu'il faut en permanence remettre en cause et alimenter. Celui de la Direction des Ventes a été finalisé à la fin de l'année dernière. Il recèle de vraies surprises. On l'aura compris, ce document ne contient que ce que l'on veut bien y mettre. On peut penser qu'il n'y a pas d'intérêt à cacher certains risques, sauf s'ils mettent en lumière des carences générées par l'application de la stratégie par la Direction. C'est, évidemment, le cas des risques psycho sociaux (RPS) générés par la productivité imposée par le Siège et son application locale. Le rôle des représentants du personnel doit être de mettre le doigt sur ces points douloureux.

UN AUTISME SURPRENANT

En lisant cet Evrp, on constate que les rubriques concernant les RPS ne sont pas très fournies, et comportent des carences étonnantes.

Il n'existerait ainsi pas de risque d'iniquité au sein des DVE. C'est une traduction concrète de « il n'y a pas de problème, parce que l'on ne veut pas qu'il y en ait, et que l'on ne veut pas regarder dès fois qu'il y en aurait ».

Le système de management, mis en place il y a quelques années, devrait prévenir ce genre de risque, s'il fonctionnait correctement. Le management, c'est ne pas avoir d'apriori sur son personnel, appelé collaborateurs, mais c'est aussi avoir une approche personnalisée de chacun, pour assurer son développement. Cela suppose que les « managers » résistent à leurs affinités naturelles.

C'est beau sur le papier, mais souvent, on fait comme avant et l'on appelle ça « management ». Dans un système où l'oral est prépondérant, et les contrôles de second niveau théoriques, penser qu'il n'y a pas d'iniquités s'apparente à de l'autisme. Il est facile de diffuser inégalement les infos, de balancer discrètement des petites phrases assassines, de reprocher aux uns ce que l'on tolère aux autres, de favoriser certains et pénaliser d'autres, sans avoir de compte à rendre. Les cadres syndiqués à Sud sont bien placés pour connaître le potentiel important de nuisance de la hiérarchie.

Un des marqueurs de ces pratiques est la multitude d'exceptions aux règles définies, comme le découpage de portefeuilles, dont la zone géographique de

base comporte plein de confettis gardés par les voisins.

La hiérarchie pour couper court, affirme généralement que le sentiment d'injustice, qui peut être exprimé, reste de l'ordre du ressenti, ou de la jalousie. Le Chsct n'a pas pour vocation de croire toutes les affirmations de la Direction, comme cette absence d'iniquité.

UNE ATTITUDE COMPLICE

Le seul RPS identifié concerne les craintes sur l'avenir. La Direction s'est toujours voulue rassurante quand les agents, puis les Chsct précédents, avaient exprimé leurs inquiétudes lors, du lancement du plan horizon business. Le plan d'action proposé par la Direction vient brutalement rappeler que ces craintes étaient bien fondées.

Elle propose juste un accompagnement pour les collègues qui se retrouveront dans la charrette. On est prié de croire

qu'elle ne sera remplie que par des volontaires. Mais dans les open-spaces, certains managers mettent déjà la pression en faisant des allusions directes. Ils indiquent que ceux qui ne sont pas heureux ne sont pas obligés de rester ou renseignent de manière informelle sur les postes à pourvoir en Etablissement.

L'important reste que les moutons noirs s'en aillent en silence et dans la dignité.

Nous serions curieux de savoir ce que le Chsct pense de ce type de démarche.



Nous revendiquons :

- **Que les objectifs des réductions de personnel soient clairs et transparents.**
- **Que le retour au métier précédent soit garanti en cas d'échec de la mobilité.**
- **Que la Direction des Ventes prennent les mesures pour prévenir les pressions.**

Le JOURNAL du PERSONNEL de la DIRECTION des VENTES ENTREPRISES

Sud

Fédération SUD PTT

Contact DVE : 01 44 62 12 03 ou 06 84 80 30 16