



Fédération des activités postales et des télécommunications
25/27 rue des Envierges 75020 Paris
Tél : 01 44 62 12 00 Fax :01 44 62 12 34
sudptt@sudptt.fr <http://www.sudptt.org>

A l'attention de Maud Vimeux
DRH La Banque Postale et Réseau La Poste
9 Rue du Colonel Pierre Avia
75757 Paris Cedex 15

Paris, le 20 mars 2020

Madame la Directrice,

Objet : mesures prises pour faire face à l'épidémie de coronavirus

Référence : votre réponse datée du 18 mars, reçue le 19 mars.

Nous avons lu avec attention votre réponse à notre alerte.

Vous nous confirmez la mobilisation de toutes les équipes du siège pour faire face à cette épidémie, et nous n'en doutons pas. Nous sommes bien conscients que la situation est évolutive. Pour autant, la communication vers les organisations syndicales, comme vers les équipes managériales et opérationnelles sont encore et toujours trop insuffisante, manquent de clarté et de précisions.

Vous évoquez nos activités, essentielles à la vie de la nation. Quelles sont ces activités ? En effet, la question des services publics a été, depuis trop longtemps, écarté de nos discussions. La priorité étant donnée au développement du fonds de commerce, à l'exigence commerciale, à l'amélioration de la performance... Nous vous demandons donc aujourd'hui quelles sont ces activités essentielles à la vie de la nation ? La vente de Box LPM, l'ouverture et l'investissement sur des placements en Unités de Compte, la vente de contrat d'assurance de personnes ? En tout cas, ce n'est pas pour Sud des activités essentielles en cette période de lutte contre une pandémie.

La santé des postiers et postières du Réseau et de La Banque sont vos priorités, c'est aussi la note. Leur sécurité doit être une priorité, mais elle n'est pas garantie. Pour ne citer qu'un exemple, une chargée de clientèle du bureau de Laragne-Montéglin dans les Hautes-Alpes a été victime d'une violente agression de la part d'un client pour lequel elle ne pouvait réaliser l'opération.

Vous indiquez que les organisations syndicales sont tenues régulièrement informées, grâce aux CDSP et CNSST. Depuis lundi, seule deux réunions ont eu lieu pour le Réseau, dont la durée a été particulièrement limitée. Ces réunions ne nous ont d'ailleurs apportées que très peu de réponses concrètes. Pour ce qui concerne la transmission des notes internes et des communications d'Anne-Laure Bourn, quand elles nous parviennent, elles ne sont déjà plus d'actualité.

Nous ne reviendrons pas plus sur les problèmes de matériel de protection élémentaire qui ne sont pas à disposition dans tous les bureaux ouverts (masque, gel hydro alcoolique...), nous vous avons déjà alerté sur ce point. Sachez d'ailleurs, que nous nous questionnions quand nous savons que les personnels de santé risquent d'en manquer. Tout comme sur la présence des vigiles, dont le nombre reste toujours insuffisant et conduit à des agressions envers le personnel mais aussi entre usagè-res. Vous ne nous avez d'ailleurs toujours pas fourni le bilan sur les prestations de ménage qui ne sont plus assurées renforçant les problèmes sanitaires.

Les consignes aux managers manquent de précisions, entraînant des dérives. Dans certains Secteurs, la pression commerciale est toujours une réalité, tant pour les Chargé-es de clientèle que pour la ligne conseil bancaire. D'ailleurs, le message d'information sur le site de La Banque Postale indique que les rendez-vous avec eux se font prioritairement par téléphone. Nous pensions pourtant que la consigne était claire, aucun rendez-vous en face à face. Ces informations contradictoires sont génératrices d'incivilités et d'agressions.

Il persiste de nombreux sites pour lesquels les procédures ne sont pas appliquées, ou bien avec beaucoup de difficultés. C'est le cas notamment lorsqu'un agent se déclare porteur de symptômes. Les agents ne sont pas toujours placés en quatorzaine et souvent les bureaux restent ouverts.

Les rotations de brigades sont plus fréquentes pour assurer l'ouverture des bureaux. Mais cette rotation ne bénéficie pas ou très rarement à la ligne managériale. Les managers sont épuisés, sous tension en permanence. On leur demande de gérer cette « guerre » contre le virus, en étant seulement armé d'un fusil à bouchon !

Dans 15 jours environ, nous serons en période de distribution des prestations sociales, période toujours sensible, qui le sera encore plus en ce début avril. Comment cette période sera-t-elle gérée ? Combien de bureaux seront ouverts ? Combien d'agents seront-ils encore en mesure de venir travailler ? Comment les fonds seront-ils acheminés vers les bureaux ?

Il est temps de prendre le temps de réfléchir, pour pouvoir agir pour la santé et la sécurité de l'ensemble des postières et postiers. Et cela doit passer par la fermeture de tous les bureaux, au moins pendant une période.

L'urgence est de définir quelles sont nos activités essentielles. Pour Sud PTT, les seules opérations essentielles sont les retraits d'espèces pour les client-es ne disposant pas de moyen de paiement ou ayant atteint le plafond de leur carte bancaire.

Nous vous demandons de restreindre l'ouverture des bureaux à 3 jours maximum par semaine, ce qui permettra à toutes les équipes de pouvoir bénéficier de repos indispensables dans la période. Ceci permettra aussi d'ouvrir un plus grand nombre de bureaux, afin de permettre à plus grande majorité d'usagè-res des zones rurales comme urbaines d'avoir recours aux activités postales essentielles.

Nous vous demandons qu'une communication large soit faite en ce sens, par tous les médias, mail, SMS, message radio, télévision et affichage.

Nous souhaitons que tous les DAB soient alimentés, tout en garantissant les gestes barrières pour les agents qui devront réaliser le chargement, à savoir interdire le covoiturage, mise à disposition de gel hydro alcoolique et masques.

Nous vous demandons de mettre à disposition dans chaque bureau un thermomètre sans contact, afin qu'avant chaque prise de service il soit possible d'identifier et écarter les éventuels agents porteurs de symptômes.

Nous vous demandons que soient acceptées toutes les demandes d'augmentation du découvert autorisé demandés par les client-es. Il ne doit pas y avoir d'interdiction bancaire ou opposition à des cartes pour utilisations abusives.

Pour la ligne conseil bancaire, nous vous demandons qu'un message soit paramétré sur toutes les messageries, de manière centralisée, pour informer les clients qui enverraient des mails à leurs conseillers qu'aucune réponse ne pourra être garantie dans la période.

Nous souhaitons que soit transmis à l'ensemble de la ligne conseil bancaire des consignes claires sur la réalisation et le traitement des opérations, en particulier pour celles ne pouvant se réaliser à distance. Aucune pression ou incitation à la vente de produits ou services ne doit avoir lieu, dans l'ensemble des services de La Banque Postale et du Réseau.

Nous attendons de votre part un message fort et claire, vers l'ensembles des personnels du Réseau et de La Banque, mais aussi vers les usagèr-es et client-es.

Marie Vairon
Secrétaire fédérale

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a vertical line through the center, positioned below the typed name and title.