



Secteur Poste

60 rue Vergniaud

75640 Paris cedex 13

01 40 78 30 87

sec.poste@fo-com.com

<http://www.focom-laposte.fr>

Déclaration préalable FOCOM pour la CDSP du 21 avril 2022

IA

Dans sa course vers la productivité, La Poste recourt à différents outils. Celui présenté aujourd'hui est donc l'IA ayant pour but premier de réduire le temps passé par les RE sur la planification. Aujourd'hui estimé à 48H/an selon 7 des 9 RE questionnés, nous ignorons quel est l'objectif, en nombre d'heures, fixé à l'IA pour considérer que cette nouvelle fonctionnalité serait une réussite. Les premiers retours ne semblent pas donner un résultat très positif en terme de gain de temps.

La difficulté pour construire un planning, et donc le temps passé à le mettre en place, est principalement due au manque de personnel. Et ce n'est pas l'IA qui améliorera la situation. Pour FO, le recrutement de chargés de clientèle reste la meilleure des solutions, solution qui participerait à l'amélioration de l'expérience client.

Pour FO, la place de l'humain est primordiale et nous vous alertons sur le danger qu'il y aurait à laisser la machine gérer. Nous le voyons déjà dans les retours d'expérience des RE : déplacements des agents qui peuvent être trop importants, une incapacité à tenir compte de leurs besoins...

Les exigences envers les CC ne cessent de s'accroître alors que la reconnaissance de l'entreprise n'est pas toujours au rendez-vous. Ce n'est souvent que grâce à la relation de proximité avec le CODIR que des arrangements peuvent être trouvés pour combler ça et là un poste vacant. L'IA ne parviendra jamais à un tel résultat.

Pour finir sur ce sujet, 2 remarques :

-Il nous semble prématuré de tirer des conclusions sur une expérimentation qui n'a pris sa vitesse de croisière que depuis ce début d'année et qui ne concerne que 9 bureaux. D'après nos remontées, toutes les fonctionnalités n'ont pu être testées tel par exemple l'onglet QVT.

-Nous pensons que ce genre d'outil devrait nous être présenté afin que nous puissions en avoir une meilleure vision.

France Service

Une nouvelle fois, la présentation du bagage France Service démontre que l'activité des FS La Poste est en retrait par rapport à l'ensemble.

En 2021 si les 1ères représentaient 17% du parc total et 5% de l'activité, aujourd'hui le poids est sensiblement le même mais nous n'avons pas connaissance de l'activité. Cependant au vu des graphiques, et malgré une légère amélioration à la fin du 2^e semestre 2021, cette activité reste en retrait.

L'année dernière, la raison invoquée était la localisation plutôt rurale et le fait que l'activité historique donc les opérations postales n'étaient pas prises en compte. La localisation semble toujours être une raison mais y-a-t-il d'autres explications ?

Il semble que dans les territoires, des évolutions voient le jour. Donc quelques questions :

-Faut-il toujours 2 agents formés présents simultanément pendant 24H ? En cas d'absence d'un des agents pour x raison, l'activité FS doit-elle s'arrêter ? En période estivale peut-il n'y avoir qu'un seul agent ? Les remplaçants doivent-ils être formés également ?
-Les horaires de prestation FS doivent-ils être inscrits à l'entrée du bureau ?

-Les compétences des agents vont devoir s'accroître encore avec notamment la borne télémédecine, la satisfaction client va être mesurée. Face au mécontentement des agents concernant la suppression de la prime de formation qualifiante et afin de reconnaître leur investissement FO demande à nouveau la classification de la fonction en III-1.

Merci pour votre écoute.