

# LE CC ENCHAÎNÉ

PUBLICATION À DESTINATION DES CHARGÉS DE CLIENTÈLE DU RÉSEAU • Numéro 16 • février 2023

## WESTERN UNION : ÉVOLUTION DU PARTENARIAT OU FIN ANNONCÉE ?

Et voilà, après des années à nous avoir vendu l'opération à forte valeur ajoutée qu'était l'envoi de Western Union, après l'avoir généralisée dans tous les établissements tant les marges étaient intéressantes, La Poste se rend compte aujourd'hui que cette opération est longue et pose de réels problèmes d'identification des flux déposés en espèces et de connaissance clients.

Changement de paradigme donc. Cela paraît inconcevable avec la recherche d'activités et de clients en espace de vente que revendique la BGNP. La suppression de ces opérations va créer une baisse de trafic clients, une déperdition de charge guichet et conduire, inmanquablement, à la destruction de positions de travail et donc d'emplois.

Car, La Poste nous le rappelle dans ses documents, il s'effectue encore plus de 4,3 millions de transactions en 2022. N'est-ce pas encore important pour une activité qui s'écroule ? Et comment compenser la perte de chiffre d'affaires lié à cette activité ? Une baisse sur les charges vraisemblablement !



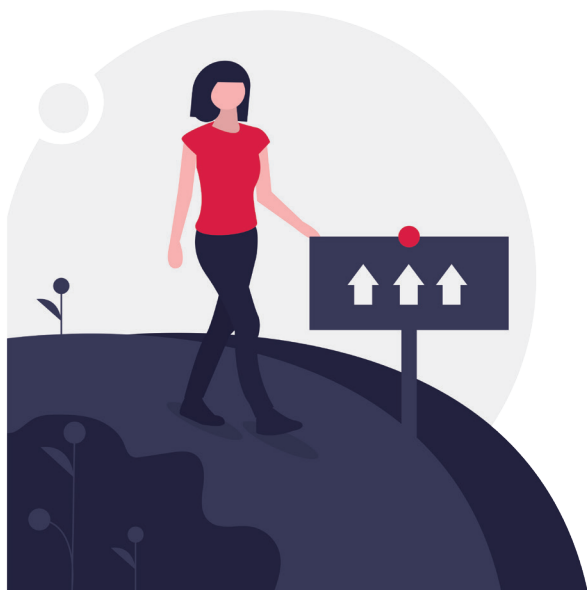
**Pour FO, c'est bien la mise en place de plus de personnels formés aux opérations bancaires qui permettrait une prise en charge correcte des opérations Western Union sans que cela ne devienne un irritant pour les Chargés de Clientèle.**

Or, ce n'est pas du tout le cas. Une majorité de Chargés de Clientèle va donc accueillir avec satisfaction l'arrêt de la prise en charge aux îlots. Certes, l'activité sera toutefois possible sur automates, cependant, seuls 2359 Bureaux de Poste seront concernés.

FO exige que la force de travail dans les Bureaux de Poste soit conservée et sanctuarisée pour permettre « une expérience client remarquable ». Aujourd'hui, la charge de travail concernant les opérations Western Union représente plus de 750 emplois à l'année. Nous avons donc demandé à La Poste de ne pas anticiper cette baisse d'activité par des suppressions de postes, et que les organisations restent en place avec les emplois existants. Elle nous a répondu que l'impact sur les outils de calcul de charge de travail ne pourrait être apparent qu'au second semestre 2024...

**Une de nos principales revendications étant la défense des emplois, nous serons particulièrement attentifs au suivi de ce dossier sur tous les territoires.**

# QUAND BOUGER MÉRITE UNE PRIME OU UNE PROMOTION



En complément de l'accord « engagé avec les postiers » qui prévoit quelques centaines d'euros d'accompagnement financier lorsqu'un postier évolue, l'accord « sur l'accompagnement des postiers de la branche BGNP dans leur évolution professionnelle » du 08 décembre 2021, signé par FO Com, enrichit cette mesure. Il permet un accompagnement individuel au regard de différents éléments :

- Effort d'adaptation au nouveau poste,
- Fonction visée (prioritaire ou non),
- Difficulté de comblement du poste visé.

Cet accompagnement financier est décidé par le Directeur du NOD sur proposition du DRH.

## ANDJARO : UN ERSATZ DE SOLUTION POUR REMÉDIER À L'ABSENTÉISME

Depuis septembre 2021, La Poste expérimente le recours à la plateforme Andjaro dans les villes de Nantes, Limoges et en région Île-de-France.

L'objectif est de faire se rencontrer les disponibilités des postiers avec les besoins en personnel des bureaux de poste. L'agent indique donc ses disponibilités, le RE qui recherche un remplaçant constate qu'il peut solliciter une personne. Cette dernière prend alors connaissance de la mission, l'accepte et le RE « cédant » valide. Enfin, le RE demandeur est avisé qu'un collaborateur est mis à sa disposition. Le déploiement a débuté en septembre 2022. Les premières DR concernées sont :

DR Limousin Périgord, DR Gironde Garonne, DR Pays de Loire, DR Maine Anjou Val de Loire, DR Lorraine, DR Rhône Alpes Nord et DR Rhône Loire.

Chaque année, l'ensemble des NOD évalue leurs besoins en enveloppe complémentaire, en fonction des projets de mobilités prévisionnelles effectuées dans leur Plan de Fluidité des Effectifs et de leur consommation antérieure de l'enveloppe sur les dernières années. Pour la BGNP, le montant annuel global s'élève à 1,4 millions d'euros.

**Si La Poste n'évoque pas cet accompagnement financier au moment de la mobilité, demandez-là !**

Un volet promotion, portant sur le total de 6 000 promotions était inclus dont 600 en III-1. À fin novembre 2022, le bilan est de 1725 promotions, réparties selon les grades suivants :

- II.1:179
- II.2:352
- II.3:820
- III.1:374

Le nombre de promotions prévues sur 2023/2024 est donc supérieur à 4 000 : Inscrivez-vous aux dispositifs de promotion ! Concernant les recrutements, 866 Chargés de Clientèle ont été recrutés en externe.

**En cas de difficultés ou pour obtenir plus d'informations, rapprochez-vous des correspondants FO de vos territoires.**

L'objectif de La Poste est de faciliter la gestion des ressources humaines sur la base du volontariat par le biais de l'entraide entre secteurs, le recours aux heures supplémentaires et complémentaires et par la gestion des CDI étudiants. Un cadre règlementaire doit, bien-sûr, être respecté : une durée hebdomadaire en moyenne de 35h, une durée maximum de travail de 48h/semaine, 11h d'amplitude journalière, 10h de travail effectif par jour maximum.

Par ce biais, La Poste cherche à réaliser des économies sur l'intérim et recherche du personnel déjà formé. En cette période où la perte de pouvoir d'achat est un sujet brûlant, cette solution peut être appréciée par les postiers. Cependant, elle ne peut être à nos yeux qu'un pansement sur une jambe de bois : au 27 octobre 2022, sur les 7 DR, 39 besoins ont été déclarés et seulement 3 ont été vali-

dées. De même, sur 13 collaborateurs disponibles, un seul a été affecté. Il faut certainement que le système se rode et que les agents aient le temps de se l'approprier.

Mais force est de constater qu'avec les horaires de travail actuels il reste peu de possibilités pour consacrer le temps libre aux heures supplémentaires. Des trajets de plus en plus longs, des horaires sensiblement identiques sur l'ensemble des secteurs, une fatigue ainsi qu'une démotiva-

tion ne laissent guère présager que la solution pour pourvoir les postes vacants passe par Andjaro.

Même si un effort a été fait en matière de recrutement, cela reste insuffisant dans beaucoup d'endroits. Pourtant, la satisfaction client, l'attractivité du métier de Chargé de Clientèle, la fidélisation des postiers ne peuvent que passer par là. FO revendique des recrutements de postiers en CDI à temps plein et une meilleure rémunération.

## ENTRETIENS D'APPRÉCIATION 2023

### VOIES DE RECOURS:

Tout collaborateur peut formuler un recours concernant son entretien d'appréciation, s'il y a un désaccord sur ce dernier.

- ▶ **Quand?** Dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la décision définitive à son niveau d'appréciation globale.
- ▶ **À qui?**
  - Soit auprès de la commission de médiation. Dans ce cas, le délai de recours de deux mois auprès de la Commission Administrative Paritaire (CAP pour les fonctionnaires) ou de la Commission Consultative Paritaire (CCP pour les salariés), ne débute qu'à la date de notification du résultat de la commission de médiation.
  - Soit auprès de la CAP/CCP compétente (directement ou après la saisine de la commission de médiation).

## L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL 2023

Alors que les instructions concernant les campagnes d'entretiens d'appréciation et d'entretiens professionnels 2023 viennent de paraître, un petit rappel sur ce dernier: il est obligatoire et a lieu chaque année. La campagne a débuté le 5 janvier 2023 et se terminera le 31 mars 2023, sur l'application m@rh.

L'entretien professionnel doit permettre l'expression d'un projet professionnel et la mise en place d'un plan de développement individuel. C'est aussi l'occasion de faire un bilan de l'année écoulée et de donner des informations sur les dispositifs existants pour faire le point sur:

- Le parcours professionnel de l'agent, les compétences acquises,
- Les souhaits d'évolution et la visibilité sur les métiers et filières qui recrutent.

C'est aussi un échange sur les opportunités d'évolutions professionnelles, l'identification des compétences à acquérir, la mise en place d'actions de développement des compétences nécessaires dans le cadre du projet professionnel identifié.

L'accord «sur l'accompagnement des postiers de la branche BGNP dans leur évolution professionnelle» du 8 décembre 2021 signé par FO Com, permet de bénéficier de **trois heures comptabilisées sur son temps de travail** pour tout collaborateur qui le souhaite afin de préparer cet entretien et le projet professionnel. Les interlocuteurs de la filière RH peuvent être sollicités pour préparer au mieux cet échange.



Chaque projet professionnel doit être complet et comporter la fonction ou le métier recherché ainsi que la zone géographique souhaitée. L'échéance envisagée pour la mise en œuvre doit être systématiquement indiquée. Le plan de développement individuel s'élabore avec le manager et l'agent. Il permet de préciser les actions retenues pour acquérir les compétences nécessaires à la mise en œuvre dudit projet. Un retour sur les actions mises en œuvre (ou non) l'année précédente doit aussi faire partie des échanges.

# LA KYC : KNOW YOUR CUSTOMER

L'objectif de LBP est de compléter l'ensemble des données et des justificatifs de tous ses clients. Pour se faire un parcours 100% digital a été mis en place depuis mars 2022 sur l'espace client internet et en octobre 2022 sur l'application mobile. Il est même possible de transmettre la pièce d'identité.

C'est aujourd'hui 120 000 pièces d'identité qui ont été récoltées. En 2022, 13 millions de clients sont devenus conformes KYC. Ce chiffre devrait être porté à 20 millions fin 2023 soit 90% de l'ensemble de la clientèle.



De nombreux postiers seront sollicités afin d'atteindre cet objectif. Le périmètre du conseiller bancaire, voire du bureau de poste sera largement dépassé. La mise à jour de la connaissance client sera effectuée par les agents des CREC, les facteurs avec l'appui de l'offre Proxy Facteur et le client lui-même en self care et par courrier.

Du côté des clients, les questions peuvent sembler intrusives générant parfois des incivilités aux guichets des bureaux de poste. Satisfaire aux obligations réglementaires n'est souvent pas une réponse suffisante. Les postiers attendent de l'entreprise les éléments de langage qui permettraient un recueil d'informations plus apaisé.

Si aujourd'hui, en rendez-vous bancaires, les clients ont moins de difficultés à se livrer, c'est grâce au travail de pédagogie effectué par la LCB.

Réaliser ce questionnaire en dehors d'un entretien sans donner du sens risque bien de générer l'incompréhension de la clientèle et perdre en efficacité pour La Banque Postale. En effet, derrière l'aspect réglementaire, le spectre de l'utilisation à l'excès de l'intelligence artificielle n'est pas loin. Or, avant de pouvoir exploiter les données, il faut être certain que ces dernières soient fiables. Pour cela elles doivent être recueillies dans de bonnes conditions et avec une bonne compréhension des différents intervenants, postiers comme clients.

**FO déplore que cette charge de travail et cette responsabilité supplémentaire ne soient pas reconnues financièrement par La Poste.**

**Pour rappel, nous demandons une prime de fonction de 125 €/mois pour l'ensemble de la ligne guichet.**

