

LE CC ENCHAÎNÉ

PUBLICATION À DESTINATION DES CHARGÉS DE CLIENTÈLE DU RÉSEAU • Numéro 18 • décembre 2023

LUTTE CONTRE L'ABSENTÉISME LES 7 GRANDES IDÉES DE LA BGNP

« *Tous présents* », la consultation menée à la BGNP afin de tenter de comprendre les causes de l'absentéisme a permis à 35% des postiers de la Branche de s'exprimer sur le sujet. Nous n'avons pas eu connaissance des retours mais La Poste les a utilisés afin de mettre en place des ac-

tions prioritaires pour améliorer rapidement le quotidien des postiers. L'organisation de débats entre managers, d'échanges de bonnes pratiques, d'ateliers de co-développement, de plans de communication interne pour remercier les postiers ont permis l'annonce de 7 actions :



- La généralisation d'APALA avec une formation complète avant la fin de l'année. Ce n'est aujourd'hui pas pratiqué de manière homogène. Un e-learning de 20 min est prévu ainsi qu'un ETC sur le sujet.
- La planification des congés à la main du manager avec POP IA et en concertation permettant par exemple de donner plus de CA au mois d'août. L'expérimentation sur le sujet menée dans la DEX Nouvelle-Aquitaine a permis à 10 secteurs de donner des vacances à 4 postiers en même temps plutôt qu'à seulement 2. Résultat: souvent un seul titulaire présent, certes entouré d'intérimaires mais avec une charge de travail et des responsabilités plus importantes.

- Le smartéo nominatif qui va permettre de créer des communautés/groupes.
- La mise en place de CCR.
- Le brief managérial du matin va aussi concerner les agents seuls afin de s'assurer que tout va bien.
- Équipement en casques des bureaux agents seuls pour pouvoir participer aux réunions teams. Le déploiement est prévu jusqu'à fin décembre 2023.
- La mise en place d'ETZ: démarche « *parlons zen* » qui sera facilitée et intégrée dans les ETC dédiés où il sera possible de parler du fonctionnement des équipes et des irritants (une fois par mois et en expérimentation pendant 6 mois). Il sera par exemple possible de parler d'un problème récurrent. Les managers bénéficieront de l'appui des conseillers en culture managériale pour apprendre comment répondre aux irritants de l'équipe.

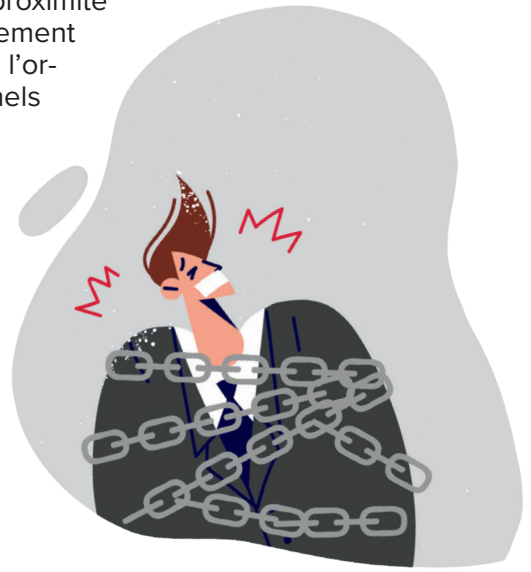
VOUS NE VOYEZ PAS L'AVANCÉE SIGNIFICATIVE QUI PERMETTRA QUE VOUS VOUS SENTIEZ BIEN DANS VOTRE TRAVAIL ? NOUS NON PLUS !

Si l'emploi, l'organisation vie personnelle/vie professionnelle, la rémunération ne sont pas des sujets pris à bras le corps par La Poste alors, nous pouvons craindre que l'objectif de réduire le taux d'absentéisme ne soit pas atteint. Nos dirigeants sont-ils si éloignés des préoccupations des postiers ? FO Com le craint !

MISE EN PLACE DES DEX À LA BGP ASPHYXIE DES CODIR EN BUREAUX

À la genèse du projet, La Poste expliquait aux OS le besoin de proximité voulue par les équipes des bureaux de poste. Elle justifiait également cette décision par le besoin d'amélioration et de simplification de l'organisation en amont des secteurs. Maintenant que les personnels des DEX sont pour la plupart en place, les CODIR des bureaux ressentent effectivement cette proximité pour ne pas dire cette omniprésence !

Pour ce projet, comme pour beaucoup d'autres, La Poste avait mis en place des pilotes. S'il arrive, même rarement, que des expérimentations ne soient pas généralisées, les pilotes, eux aboutissent toujours. Si La Poste se targue d'avoir agi en co-construction, il s'avère qu'aujourd'hui ce que vivent les managers des bureaux est loin de refléter l'optimisme affiché par la Branche. Une pression encore plus lourde, des demandes de remontées de chiffres encore plus prégnantes, des animations à la pelle, des mails à n'en plus finir... Les secteurs sont au bord de l'explosion !



L'ABSENTÉISME EST UN RÉEL FLÉAU ; LES CADRES NE PEUVENT PLUS ASSURER LEURS TÂCHES QUOTIDIENNES.

Montrer l'exemple dans l'espace co, oui ! Remplacer pour une pause, passe encore ! Mais pallier les absences des Chargés de Clientèle et se faire rappeler à l'ordre par les DEX, non ce n'est plus possible !

Dans les documents préparatoires du « *Protocole d'Accord Préélectoral* » pour le CSE, La Poste indique qu'il y aurait dans le CSE « *support BGP* » donc au Siège 2 453 ETP (Équivalent Temps Plein) soit près de 30 % de l'ensemble des cadres de la BGP. Et il faut que les postiers soient en face des clients.

Les bureaux sont asphyxiés et le Siège continue sa stratégie... **Cherchez l'erreur !**

LE BUREAU DE POSTE COBAYE DE NOS DIRIGEANTS

Lors de notre dernière parution, nous évoquions certaines expérimentations en cours. À chaque publication, nous pourrions remplir plusieurs pages tant La Poste est prolifique en la matière. Bien évidemment, face à la baisse de fréquentation des bureaux de poste et face aussi à l'inquiétude des Chargés de Clientèle quant à leur avenir, FOCom ne peut que se satisfaire de cette recherche de nouvelles activités. Mais ATTENTION !

Avant toute généralisation, un bilan doit être réalisé et des conclusions tirées. Ces conclusions sont alors positives, négatives, mitigées... Et puis, si un projet s'avère porteur sur une région, les besoins de la clientèle peuvent être différents dans d'autres régions.

Pour FOCom, il est nécessaire que le côté humain ainsi que l'impact sur les postiers soient réellement pris en compte. Or, tout doit aller très vite aujourd'hui et nous n'avons pas le sentiment que La Poste soit très attentive à l'impact sur son personnel.

VOICI QUELQUES EXPÉRIMENTATIONS

en cours

- **Appels entrants et sortants effectués par les Chargés de Clientèle.** Nous l'avons déjà évoqué dans le dernier CC enchaîné. Nous avons obtenu quelques précisions. À terme, se serait 4 500 CC qui seraient concernés. Débutée en avril 2023 dans 3 DT (Terre et mer, Coteaux de Gironde et Bords de Marne), elle concerne 20 secteurs et 40 CC. Depuis le 2^e quadrimestre, ce sont 2 500 clients qui ont été pris en charge. Celle-ci est un renfort des CBP mais « *il n'est nullement question que les CC prennent la place des CBP* » déclare La Poste. Le CC garde le téléphone avec lui et en cas d'appel, s'isole ou si cela n'est pas possible, la bascule se fera automatiquement vers le CBP. Aujourd'hui les motifs d'appel sont principalement liés à la connaissance client. Avec les accroches commerciales dont les tests viennent de débiter, les actions resteront dans le périmètre des actes réalisables par les CC. Depuis le 18 septembre, ce sont principalement des montées en gamme de cartes. Un retour de la satisfaction client sera réalisé début 2024.
- **Recyclage CB:** dépôt des anciennes cartes dans une urne ou en main propre auprès de CC. 200 bureaux concernés.
- **APPUI:** Communication auprès des clients pour une orientation vers la cellule APPUI.
- **Mon double des clés:** dans 39 points de contact en Yvelines et Bouches du Rhône, le client fera une photo de la clé qu'il souhaite refaire et indiquera une adresse pour que le double lui parvienne.
- **Corner AXEO:** présence de recruteurs dans le bureau pour la garde d'enfants, le jardinage, le ménage, etc.
- **Cabines de téléconsultation:** implantées dans 3 bureaux ardéchois mais pour l'instant en attente de financement prévu par le Conseil Général.
- **Assurance Cyber à destination des petits pro.** Système d'apport à un courtier.
- **Mon contrat logement:** en Nouvelle Aquitaine, mise en relation des clients avec propriété.com (à partir de novembre).
- **Magazines CAF:** à compter de début novembre mise à disposition des magazines pour faire connaître les prestations sociales aux clients de La Poste.
- **QR codes avec La Poste:** vente de pochette avec des QR codes qu'il est possible de coller sur des objets du type clés, papiers officiels. En cas de perte, la personne qui retrouve les objets peut scanner le QR Code et se mettre en relation avec celle qui a perdu via une messagerie sécurisée.
- **Dans les DOM,** il sera possible d'acheter des jeux à gratter ou à tirage et retirer des gains jusqu'à 200 ou 300 € (en partenariat avec la Française des Jeux).



BGPN: PROJET DE LIGNE CONSEIL PRO COURRIER

Voici une nouvelle expérimentation mise en place à la BGPN: une ligne conseil professionnelle courrier. Elle va impacter essentiellement les C/C pro, les REC et les DS.

Le CC pro est actuellement hiérarchiquement rattaché au Responsable Espace Commercial. Demain, il sera rattaché au DS. Ceci aura pour conséquence pour le DS d'augmenter sa « portée managériale », avec un commercial de plus à gérer, tant au niveau de son activité, que de ses performances commerciales. Il aura de fait une augmentation de tâches et de responsabilité. D'un autre côté les CC Pro, actuellement positionnés sur une fonction III.1, auront demain l'opportunité de l'être sur une fonction III.2.



En effet, il est prévu en 2024, deux fonctions de CC Pro :

- le CC Pro de proximité rattaché à un portefeuille client pesé III.1
- le CC Pro Développeur d'Affaires rattaché à un portefeuille client III.2

Sur les 574 CC Pro en poste, il est attendu que 70% (soit 400) puissent évoluer sur un poste pesé en III.2. Un entretien professionnel, aura lieu du 2 au 26 Janvier 2024 avec chacun des CC Pro. En amont de cet entretien, le CC Pro se sera auto-évalué avec une grille d'accompagnement et de développement des compétences. L'entretien formalisera le souhait de l'agent pour une évolution vers la fonction de CC Pro de proximité ou CC Pro Développeur d'Affaires III.2.

Puis, selon l'évolution du portefeuille en gestion (III.1 ou III.2) et suite à la tenue de l'entretien professionnel :

- ▶ Soit un potentiel est détecté et concorde avec le poids du portefeuille en III.2. Dans ce cas, le passage des premières RAP CC Pro Développeur d'Affaires III.2 débutera à compter de Février 2024. Les nominations sur cette fonction commenceront à partir du 02 mai.
- ▶ Soit le potentiel apparaît comme encore insuffisant et dans ce cas, un plan de développement individuel sera mis en place.
- ▶ De surcroît, il existe une autre option : le potentiel est détecté, mais il y a une non concordance du poids du portefeuille (portefeuille géré III.1). En conséquence, une intégration dans un vivier CC Pro Développeur d'Affaires III.2 est envisagée.

Dans tous les cas de figure, il y aura un parcours de formation initial pour les CC Pro de proximité et deux modules de formation additionnels pour les nouveaux CC Pro Développeurs d'Affaires. Dernière précision, une réflexion est lancée au sujet d'une évolution de certains CC Pros vers un métier d'expert du marché pro avec un grade cible en III.3. Celle-ci est prévue pour 2025.

