



Au sommaire

- GERS
- NGB
- Un avenir pour les
Conseillers France Services.



GERS : UNE NOUVELLE CONDUITE DU CHANGEMENT ?

Le projet GeRS (Gestion des ressources en secteur) est en expérimentation depuis 2017 sur la DR TAG (Toulouse-Ariège-Gascogne). Cette expérimentation a été déployée au fil des ans sur d'autres DR parfois sous des formes différentes. La Poste semble s'acheminer vers une généralisation de cette nouvelle façon de conduire et d'accompagner le changement en secteur (ou du moins s'en rapprocher) aussi nous sommes à l'aube d'un grand changement : dans de nombreuses situations, on ne parlera plus de « réorganisation » mais d'« ajustement ».

MAIS DE QUOI PARLE T-ON AU JUSTE ?



La philosophie de ce projet est de donner aux managers d'un secteur l'autonomie dans la mise en route d'ajustements nécessaires à la vie de ce dernier. En d'autres termes c'est le secteur qui est acteur du changement. Désormais il ne sera plus nécessaire d'attendre deux ans avant de changer les « cadres d'organisation » suite à une légère modification des horaires du bureau ou suite au départ d'un collègue occasionnant des impacts mineurs sur les plannings du reste de l'équipe. Si le besoin s'en fait ressentir, les managers pourront lancer un ajustement.

AGILITÉ, SOUPLESSE, FLEXIBILITÉ, RÉACTIVITÉ ET AUTONOMIE DES MANAGERS SONT POUR LA CFE-CGC INDÉNIABLEMENT DES POINTS POSITIFS POUR UNE POPULATION CADRE QUI NE DEMANDE PAS MIEUX QUE D'ORGANISER AVEC EFFICIENCE ET BIENVEILLANCE LE TRAVAIL AU SEIN DE SON SECTEUR.



Sur la DR TAG, il existe désormais deux types d'ajustements:

- Les ajustements avec instances.
- Les ajustements sans instance.

On considère un ajustement « **avec instances** » si l'un des 3 critères suivant apparaît lors du projet de lancement :

- Evolution du niveau d'emploi du secteur.
- Modification du statut d'un bureau ou fermeture.
- Evolution des horaires du premier entrant/dernier sortant dans un bureau du secteur.

Un ajustement « **sans instance** » représente tous les autres cas de figure ce qui, en l'espèce, après plus de 6 ans d'expérimentation, s'avère se produire plus rarement.

Concrètement, plus de 95 % des ajustements se font avec instances avec des rendez-vous normés (Bilatérale en secteur, Analyse d'impact, CHSCT et CT) avec les organisations syndicales représentatives du NOD. La CFE-CGC a par ailleurs obtenu que, lors des ajustements sans instance, les syndicats qui le souhaitent puissent tout de même être reçus en bilatérale à leur demande.



Dans les cas de fusion de secteurs, la conduite du changement telle qu'elle est édictée dans le BRH de 2013 issue du grand Dialogue reste **La NORME ABSOLUE ce que la CFE-CGC a toujours exigé et défendu !**

En effet, c'est bien la notion d'importance du changement qui est considérée :

- modification mineure=ajustement
- modification majeure=réorganisation classique

Cela dit, il convient d'être vigilant car une multitude d'ajustements consécutifs peut aussi s'assimiler à une réorganisation !

LA CFE-CGC DIT OUI

À L'AGILITÉ ET À L'AUTONOMIE DANS LES SECTEURS MAIS PAS AU DÉTRIMENT D'UN DIALOGUE SOCIAL GAGE DE SÉCURITÉ POUR TOUS LES POSTIERS.

LA CFE-CGC SEMBLE AVOIR ÉTÉ ENTENDUE, ELLE RESTERA VIGILANTE ET FORCE DE PROPOSITION POUR QUE LA CONDUITE DU CHANGEMENT ÉVOLUE TOUT EN AMÉLIORANT AU QUOTIDIEN LA VIE DE L'ENSEMBLE DES COLLÈGUES EN SECTEUR.

.....

NOUVELLE GAMME DE BUREAUX



Dans le cadre de l'amélioration de l'expérience client, La Poste fait évoluer le modèle de ses bureaux selon plusieurs axes:

- Les espaces de vente pour combiner les activités bancaires et postales sont plus ouverts et le conseil est valorisé.
- C'est la fin du « jaune et bleu ».
- La prise en charge du client à l'entrée visualisée par un meuble d'accueil avec un affichage reprenant tous les services disponibles dans ce bureau.
- Pour le bancaire : création d'un espace collaboratif qui rassemble les acteurs du conseil bancaire (CSP, COCLI, COFI, CBP, RCPRO et RCPART) pour 5 conseillers ou plus.
- Mise en place d'un espace RAD.
- Mutualisation des espaces de rendez-vous clients.

Les points de vigilance pour la CFE-CGC:

- Gestion des espaces pour la LCB: l'outil de réservation doit encore s'améliorer.
- Chacun doit pouvoir s'isoler si besoin.
- Veiller à ce que les chargés de clientèle utilisent les nouveaux fauteuils pour limiter la position debout.





Selon le contrat de présence postale 2023-2025 à fin octobre 2022, le réseau de La Poste compte 17099 points de contact, 7073 bureaux dont 402 France services. Il y a donc à minima 402 conseillers France Services dans notre réseau...
et personne n'en parle, ou si peu...

LA CFE-CGC EST À L'ÉCOUTE DE TOUS ET NOTAMMENT DE CELLES ET CEUX QUE L'ON OUBLIE : NOS COLLÈGUES CONSEILLERS FRANCE SERVICES ŒUVRANT AU QUOTIDIEN EN SECTEUR.

- Au fil des rencontres et des discussions avec ces derniers, on découvre un métier, un univers à part entière très différent de celui de Chargé de Clientèle en bureau de Poste. Les clients et les besoins ne sont pas les mêmes. Les outils, les connaissances et savoir-faire sont également différents. UN SEUL POINT COMMUN : un morceau d'ADN de service public postal.
- Lorsque l'on s'intéresse aux **domaines d'intervention et de compétences** d'un Conseiller France Services le constat est indéniable que **l'aide, l'écoute, l'accompagnement, l'analyse des besoins, l'orientation priment**. C'est également un sens réel du service au citoyen qui permettra au Conseiller France Services d'être connu et reconnu. Ce travail au quotidien participe à valoriser l'image du Groupe La Poste, tout en contribuant au respect de ses engagements vis à vis de l'État et de l'Association des Maires de France.
- Il est fréquent de voir un Conseiller France Services traiter dans une même journée: la création d'une adresse mail, d'une identité numérique, une demande d'aide à la CAF ou de droits CPAM, une demande de carte grise, une demande de retraite ou de pension de réversion, ou encore aider un usager à obtenir un titre de séjour ou la nationalité française, de l'orienter pour un problème d'ordre juridique...



CONSEILLER FRANCE SERVICES, CHARGÉ DE CLIENTÈLE : **DEUX MÉTIERS TOTALEMENT DIFFÉRENTS !** DES COMPÉTENCES, DES CONNAISSANCES SPÉCIFIQUES !

- Ce constat est partagé et salué par les managers en secteurs (DS, REC, RE) qui nous expliquent qu'un **Conseiller France Services est en totale autonomie. Ses champs d'intervention sont éloignés du service postal traditionnel mais complémentaires !**

La CFE-CGC demande au Groupe la Poste la reconnaissance de la spécificité des Conseillers France Services en leur attribuant :

- **Une fiche de poste distincte**. C'est une reconnaissance de leur existence et de leur spécificité qui est nécessaire et légitime.
- **Le grade III.1** qui pour la CFE-CGC devrait être la norme.



**LA POSTE A UNE OBLIGATION PLEINE ET ENTIÈRE À FAIRE DES FRANCE SERVICES UN SUCCÈS, UNE RÉUSSITE, UN MOTEUR DANS LE LIEN SOCIAL ET L'AIDE AU CITOYEN...
LA POSTE EST RÉTRIBUÉE POUR CELA.**

Cette réussite passera nécessairement par le respect des engagements mais aussi par la reconnaissance des collègues œuvrant au quotidien. Cette reconnaissance encouragera les candidatures et les vocations pour les prochaines ouvertures. **La CFE-CGC suivra de près ce dossier.**

LES MANAGERS EN SECTEUR DEVIENNENT DES FORMATEURS POUR LES APC !

La CFE-CGC au fil de ses visites en secteur découvre avec stupéfaction que les APC (Agence Postale Communale) migrent vers l'outil Espace Co 3.0 et que la responsabilité de la formation des agents communaux incombe à nos REC ou RE. Ainsi nos collègues nous expliquent que cette tâche supplémentaire leur a été imposée dans des délais parfois trop courts...



Une REC témoigne : « Nous avons dû avec mon collègue RE proposer des dates à toutes les communes concernées pour trouver un créneau commun pour 8 personnes. Ce n'est pas simple et cela prend du temps. Heureusement nous avons une salle assez grande pour réunir sur toute une matinée les agents communaux et les former. Entre midi et deux lorsque le bureau était fermé nous avons pu leur montrer l'outil, pratiquer et répondre aux questions »

Pour la CFE-CGC, un REC est responsable de sa zone de marché et doit être un interlocuteur privilégié de ses différents partenaires.

Toutefois la CFE-CGC veillera et restera attentive aux conditions et à la charge de travail des REC et RE.

**LA CFE-CGC TOUJOURS À VOS CÔTÉS
POUR DÉFENDRE VOS INTÉRÊTS !**



V. JO. F...

valerie.a.joffre@laposte.fr

D. ROUGIER

cgc.alpes@gmail.com

M. BUKENYA

marjoriebukenya.cgc@gmail.com

S. TRUJILLO

cgc.sandra.trujillo@gmail.com

P. HECIAK

cgclapostetap@gmail.com

ML. DUFOURCQ dufourcq.cgc@gmail.com

JC. PECHMAGRE pechmagre.cgc@gmail.com

P. MOREAU cgc.pascal.moreau@gmail.com

D.YOUSFI cgclaposte34@gmail.com

C.FABRE cathy.fabrecgc34@gmail.com



Retrouvez la Team BGPN et toute l'actualité sur notre site
cfecgcgroupelaposte.fr

