

# 2006: Une année de changement

U  
N  
S  
A

La **DES** a présenté à l'UNSA-Postes le **PLAN D' ACTIONS** pour l'année 2006.

Ce plan se décline en 3 axes principaux :

- L'équipement des Centres Financiers en nouveaux outils
- La politique RH
- L'évolution des services

1) **La mise à disposition d'outils fiables afin d'assurer une meilleure qualité de service:**

## OASIS V2

C'est un logiciel qui reconfigure totalement le poste de travail. Les écrans sont simplifiés et permettent ainsi une diminution des délais de traitement pour le client. Installation dans les Services GCC.

## AGENDA PARTAGE VENDEUR :

C'est un logiciel qui permet la prise de rendez-vous directe avec un client sur l'agenda d'un vendeur réseau. Installation dans les services RC et ASC.

## GESTION DES EVENEMENTS CONTRATS :

C'est une base unique des événements sur contrats, accessible par tout canal. A terme, le client sera reçu par un COFI, qui pourra connaître l'historique des événements effectués sur son compte. Il s'agit d'une refonte de SACSO. Installation dans les Centres Financiers et dans le Réseau pour les COFIS. Le site test sera défini au 4<sup>ième</sup> trimestre 2006.

## ECLIPSE :

C'est la proposition de produits au client via l'outil d'aide à la décision de délivrance de cartes, des chèquiers et d'un découvert mis en place dans le réseau. Installation dans les Centres Financiers et dans le Réseau. Généralisation courant 2006

## EVOLAN :

Ce projet repose sur l'optimisation des traitements de gestion des dossiers de crédit. Installation au service CREDIT. Généralisation courant 2<sup>ième</sup> semestre 2006.

## DEMANDE DE PRET DEMATERIALISE (i-dem) et AIDE A LA DECISION (OAD):

C'est un outil commun au service CREDIT et aux CSI. Les formations en Centres Financiers devraient se généraliser de MARS à AVRIL 2006.

## CONTENTIEUX CLIENT « PATRIC » :

C'est l'optimisation de l'organisation des traitements des dossiers contentieux avec la mise en place de PATRIC en remplacement de CONTENTIEL.

Il permet une gestion globale de niveau client inter domaines : dépôt, épargne et crédit en cible.  
Définition d'un site pilote courant second semestre 2006.

### **SERVICE SUCCESSIONS :**

L'automatisation des fiches actions sur 4 événements(décès, dévolution successorale, fiche A retour, paiement CNP) sera mise en place afin de faciliter le traitement des opérations.  
(Amélioration d'EREMUS)

Déploiement en 2006

Chaque année LA POSTE traite 250 000 dossiers de successions représentant un encours de 3 milliards d'euros.

C'est l'équivalent de la moitié des dossiers traités et de la collecte des établissements de l'ensemble de la place bancaire.

LA POSTE n'est donc pas une banque de pauvres comme l'ont décrite certains.

Rajeunir et fidéliser sa clientèle avec des produits adaptés, tels les crédits immobiliers, les assurances dommages et les prêts à la consommation, représentent donc des enjeux vitaux tant pour les Postiers et les Postières que pour LA POSTE.

### **2) *La politique RH :***

#### **Elle repose sur la déclinaison de l'accord social du 26 janvier 2005, qui couvre les années 2005, 2006 et 2007**

En voici les grandes lignes :

**-La déprécarisation** avec l'embauche de 100 CDI par an (hors COTOREP) pour l'ensemble des 21 sites

But : recours limité à l'emploi de CDD et d'intérimaires (< à 4% de la FGT(Force Globale de Travail))

L'objectif n'est pas encore atteint pour 2006. A ce jour, seules 61 transformations de CDD en CDI sont prévues d'ici juin, réparties comme suit :

2 CDI à PARIS IDF, 3 à TOULOUSE, 4 à BORDEAUX, 5 à LIMOGES et à LYON, 9 à NANTES, 10 à ORLEANS et à MARSEILLE, et 1 seul dans les autres centres.

Certes, nous ne pouvons que nous féliciter de l'embauche de contractuel(le)s en CDI mais force est de constater que c'est bien peu tant au regard de l'intention affichée que des besoins dans les centres.

L'UNSA, en prévision d'importants départs à la retraite, revendique la transformation des CDD en CDI.

**-Le recrutement de travailleurs handicapés:** soit pour 2006, 1 par Centre sauf 2 à LILLE

L' handicap devra être compatible avec l'aménagement du Centre.

Objectif: emploi de 6% de personnels handicapés conformément à la réglementation en vigueur.

**- La santé au travail** avec l'organisation de **2 chantiers, à savoir le stress et le travail sur écran.**

A partir de **l'étude réalisée** en août 2005 **relative au travail sur écran**, à Rennes, Rouen et Paris Ile De France, des préconisations ont été formulées.

Leur application est subordonnée à leur validation par la DESF.

Un ETC est en cours d'élaboration.

Sans attendre le résultat, l'UNSA renouvelle ses revendications :

┌ 5 minutes de pause/heure de travail sur écran, hors pauses réglementaires

┌ 1 information aux personnels concernés sur les risques liés au travail sur écran

┌ une visite médicale tous les ans

**Concernant la Gestion du Stress**, une étude est en cours dans les modules RC des Centres de Toulouse, Chalons en Champagne et Lyon sur l'accueil des clients difficiles. Cette étude va être étendue aux modules ASC.

Un cours de « Gestion du Stress » est élaboré à la DESF, afin de permettre aux agents de faire face aux incivilités des clients.

**-La Promotion :**

1500 promotions toutes formes confondues (TAG/LA, VPP) et ce, en corrélation avec le nouveau dispositif de promotions sont prévues en 2006.

[ poursuite des promotions de la classe I(II3 en Production dont Editique) vers la classe II (II1 en production et en clientèle : RC, ASC et GCC)

[ A la Clientèle : MODULES OCRE2 : promotions en II2 et en II3

ADC : promotions en III2 et III3

SERVICES SPECIALISES : promotions en II3

[ A la Production : Filières Chèques et VAMP : Promotions en II2 et II3

[ Des promotions sont aussi prévues au Contrôle Interne et dans les services généraux courant de l'année 2006

LA POSTE propose des promotions dans les services dont l'organisation va évoluer, tels la filière chèques ou les services spécialisés alors que des suppressions d'emplois y sont programmées.

Pour l'UNSA-Postes, les réorientations devront être pour les personnels, une opportunité et non une punition.

Le volet RH devra inclure des promotions, assorties d'un accompagnement spécifique pour atteindre le niveau visé.

**L'UNSA-Postes revendique :**

A la Production : Le niveau II1 comme grade de base

A la Clientèle : Le niveau II2 comme grade de base

Dans les services spécialisés: Le niveau II3 comme grade de base

Le niveau N+1 en cas de réorientation pour tous les personnels, maîtrise et encadrement compris.

**-La Formation :**

Le PNF (Plan National de Formation) prévoit 178 formations en 2006(contre 133 en 2005) dont 27 pour le service Crédit, soit l'équivalent de 8441 jours.

La formation va accompagner tous les changements en cours ou à venir: L'acquisition des nouveaux outils (OASIS V2, OAD etc...) ainsi que les réorientations.

Mais aussi, il sera mis en œuvre le déploiement des dispositifs de formations compris dans l'accord métier du 6 juillet 2005, relatif à la formation professionnelle, la valorisation des compétences et des qualifications.

Cet accord comprend entre autre le DIF (Droit Individuel à la Formation), le bilan de compétences/ bilan professionnel, la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)...

Pour l'année 2006, 5 agents par Centre, des métiers RC, seront concernés par une VAE (BTS Banque privilégié) soit 100 personnes environ.

L'UNSA-Postes veillera à l'application des dispositifs de cet accord, qui représentent autant un enjeu important, qu'un changement radical, pour à la fois toute une catégorie de personnels laissés pour compte de la formation depuis des lustres(à la production par exemple)ainsi que pour tous les autres contractuel(le)s ou fonctionnaires, dont bien des formations complémentaires pourtant nécessaires à l'exercice de leur métier, sont absentes.

**3) L'évolution des services :**

-La suppression de certains services Editiques "carnets" et "courriers industriels" se poursuivra jusque la fin d'année 2006.

Il ne restera alors que les Centres de Nantes, Lille, Limoges, Orléans et Paris pour l'éditique "courrier" et ceux de Dijon, Orléans et Toulouse pour l'éditique "carnets".

La réorientation des personnels se fera au sein de chaque Centre financier avec un dispositif d'accompagnement que l'UNSA-Postes suivra tout particulièrement, afin que les choix d'affectation des agents soient respectés.

Aujourd'hui, La Poste compte sur les départs en retraite pour trouver un point de chute aux personnels concernés par une suppression de service.

*Certains Centres pourront être mis en **reclassement** et offrir à l'ensemble de leur personnel les mesures comprises dans le dispositif "Retraites" du 22 décembre 2005 ou celles spécifiques au volet RH des services" éditique ".*

Cependant le reclassement implique l'absence de recrutement pendant toute la période et donc les départs à la retraite non remplacés avec incidence directe sur la santé et les conditions de travail de tous les autres agents.

-Le service CREDIT est amené également à évoluer avec les nouveaux crédits offerts aux clients (prêts sans épargne préalable, possibilité de financer de nouveaux biens...) et bientôt les prêts à la consommation:

L'instruction resterait dans les Centres mais la gestion devrait être mutualisée.

-L'accent sera aussi mis sur la sécurité, la lutte anti-fraudes, la lutte contre le financement du terrorisme et la lutte anti-blanchiment.

Le correspondant TRACFIN sera rattaché à la Direction de la Conformité.

Un outil "searchspace" sera mis en place à la fin de l'année 2006.

-Les services "contrôle interne" des Centres Financiers seront renforcés en 2006.

Actuellement une CDSP est en cours afin d'assurer une carrière en III2, III3 et IV1, aux agents qui vont l'intégrer.

-Les services achats des Centres Financiers seront mutualisés: un par zone géographique.

Les services spécialisés, les filières VAMP et Chèques vont être réorganisés **QUID des services logistiques et généraux?**

Avec les départs en retraite et les suppressions d'emploi dûes aux évolutions techniques (OASIS V2, Eclipse...) d'une part et la montée en charge d'activités d'autre part, vont se soulever rapidement des problèmes de niveau d'emploi, de compétences et de formation.

**La formation, la promotion ainsi que la communication doivent être au cœur de la Politique RH.**

**L'UNSA-Postes œuvre en ce sens.**

**L'UNSA-Postes suivra avec attention tous ces changements dans les Centres Financiers et ne manquera pas d'intervenir auprès de la DESF afin de permettre aux agents de s'y adapter de la meilleure façon possible.**

**}} CONTACT : Régine MILLE 06 08 66 48 39 ou Patricia PERRAIN 06 86 44 44 61**

**Bulletin d'adhésion à l'UNSA-Postes**

Nom :

Prénom :

Age :

Bureau d'attache :

Fonctionnaire- contractuel/le

Grade :

Indice :

Temps partiel :

Adresse du bureau :

Adresse personnelle :

Signature :

**A renvoyer à : UNSA-POSTES 114 avenue de Fontainebleau 94270 Le Kremlin Bicêtre**