

L'UNSA-Postes communique

LE PROJET DES SERVICES CLIENTELES

N°1

PROPOSER
NÉGOCIER
S'OPPOSERUN
NT
NO
SN
SO
AM
AE

Depuis quelques années les Centres Financiers ne cessent de voir défiler de nouvelles réorganisations dans le but de toujours améliorer la qualité du service apporté au client et de satisfaire ses attentes, en ne faisant qu'aggraver la situation de stress dans laquelle se trouvent les agents.

Aujourd'hui encore l'évolution des services clientèles s'inscrit dans la stratégie de la banque postale en répondant aux nouveaux modes de communications des clients (téléphone, internet, mails ...) Mais seulement cette fois, Il ne s'agit pas d'une mutualisation des activités mais bien d'une réorganisation des activités du périmètre clientèle dans chaque centre financier.

OBJECTIFS DE LA BANQUE POSTALE :

- Améliorer la qualité de service
- Renforcer et mieux exploiter l'expertise métier
- Accentuer la place du Centre financier dans la relation client
- Inscrire les agents dans une logique de professionnalisation et de parcours professionnel

PERIMETRE :

L'organisation cible couvre le périmètre de l'ensemble des activités réalisés dans les Centres Financiers, au titre de la relation courante avec le client, de la gestion administrative et du suivi des comptes et des situations à risque c'est-à-dire :

RC, GCC, GCCOJ, ASC, RA2, SMR (hors contentieux) et SDSR

POURQUOI ?

Pour la Banque Postale, l'examen des organisations actuelles en centres financiers dégage :

- une difficulté d'adapter la capacité d'accueil aux variations des flux téléphoniques ou écrits
- des processus trop lourds
- un manque de normes et d'outils communs à tous les services

Mais des axes d'évolution sont possibles :

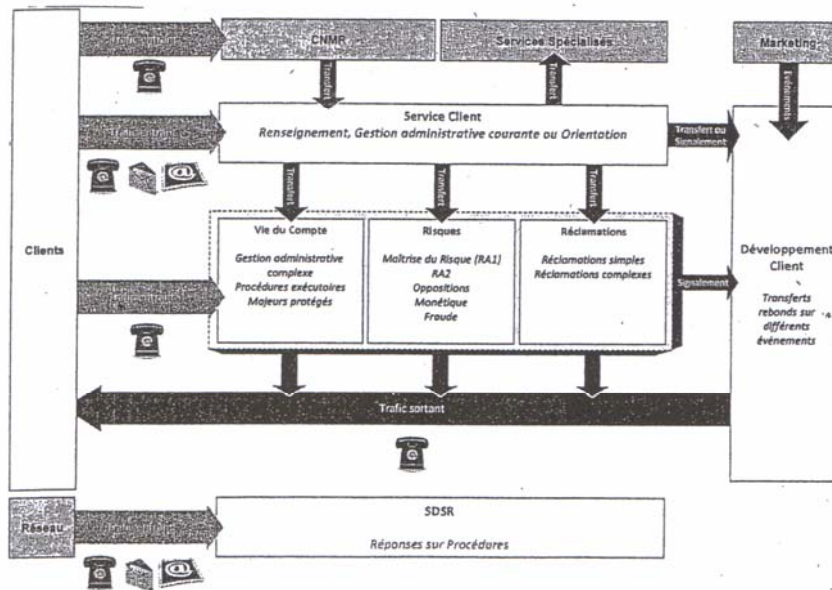
- en s'adaptant aux nouveaux moyens de communication des clients
- en assurant une excellente accessibilité aux centres financiers
- en utilisant les nouveaux outils : GEC, SAFIR, HERACLITE,...

LA NOUVELLE ORGANISATION :

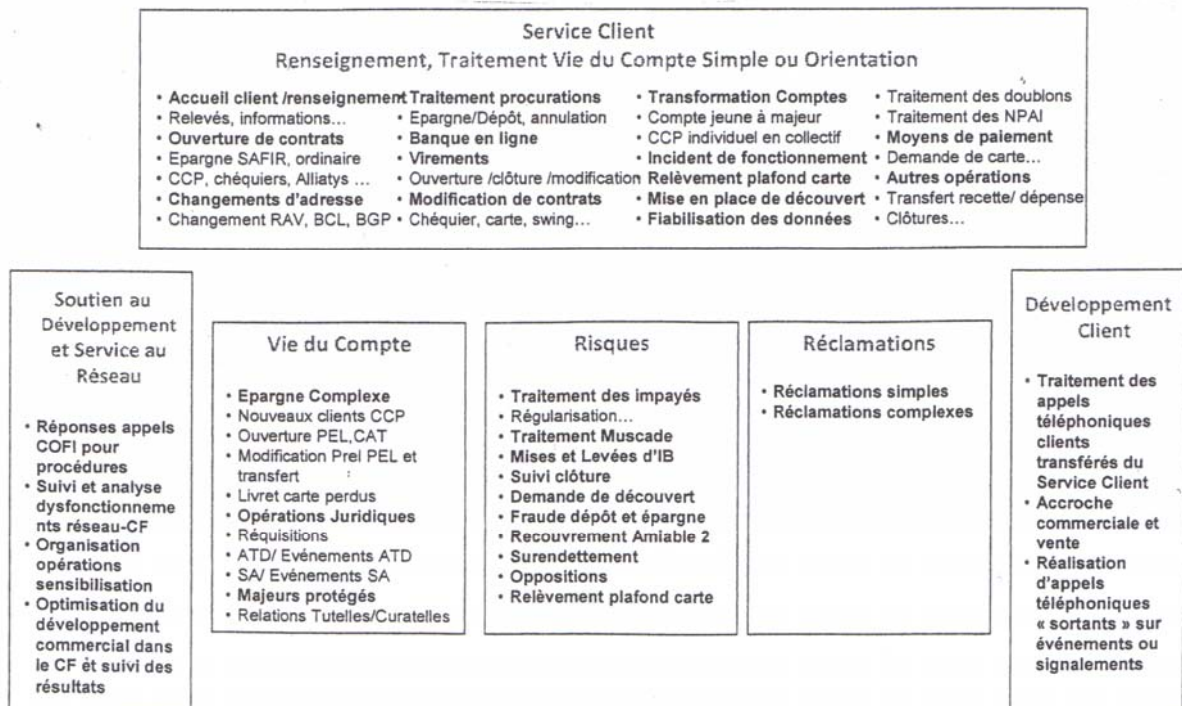
Les 5 grands principes directeurs de cette organisation :

- Développer une capacité d'adaptation dans l'accueil, notamment au travers des variations de flux, ainsi que dans le traitement des demandes clients.
- Mettre les centres financiers au cœur du dispositif client à distance
- Améliorer la maîtrise du risque
- Améliorer le contrôle et le traitement des réclamations
- Offrir aux agents une organisation, des formations et des outils qui leur permettent de monter en compétence et de répondre aux évolutions des attentes des clients

Schéma fonctionnel de l'organisation



Récapitulation des activités par service



Nancy, Orléans La Source et Rouen sont les 3 sites test.

CDSP locale « Evolution des services clientèles » du 18 décembre 2009 à NANCY (centre test de taille moyenne) :

De nouveaux services sont créés pour la filière clientèle du centre financier de Nancy, pilotée par un directeur clientèle :

- SDSR, Développement client, 2 services clients et un service composé de 3 pôles : Vie du compte, Risques et Réclamations

Les Agents du service actuel GCC sont rattachés à compter de la réunion du CTP local du 15 décembre 2009 à cette nouvelle Direction Clientèle.

De nouveaux postes sont créés, ainsi les postes de Responsables de Service ont fait l'objet d'un appel à candidature pour une validation en comité de carrière de la DO mi décembre. Des appels à candidature ont également été lancés sur les postes d'ADCC (animateur développement et compétence client) et de Chefs d'équipe pour une validation en comité emploi local dès mi décembre 2009.

L'organisation actuelle nancéenne et le dimensionnement des services clientèles exprimée en EUTC

GCC	ASC	RC	SDSR	TOTAL
70,40	52,50	57,10	6	186

Service clients	Appui au réseau	Développement client	Vie du compte, Risques, Réclamations	TOTAL
97,40	4	15	59,40	175, 8

RATTACHEMENT SUR LES POSTES EN FONCTION DES COMPETENCES RETENUES :

Les agents sont rattachés en fonction des différentes compétences détenues dans les différents services de la clientèle. Une notification individuelle de pré affectation leur a été transmise pour un rattachement définitif trois mois après la mise en place de la nouvelle organisation des services (CTP du 15 décembre 2009). En cas de compétences identiques détenues par plusieurs agents , un entretien de recueil de souhaits sera réalisé par le responsable hiérarchique immédiat ; si le même souhait est exprimé par les deux personnes, le critère de l'ancienneté de service sera appliqué.

Des plans de progression individuels seront construits lors d'un entretien fonctionnel entre le responsable hiérarchique et chaque agent. Ces plans permettront d'évaluer les compétences à acquérir ou à consolider, les moyens à développer pour développer les compétences ainsi que le délai défini conjointement entre le responsable et l'agent.

Le manager s'engage à réaliser un suivi mensuel de la progression pour chaque agent concerné.

La réunion d'un comité emploi local permettra de statuer sur des situations individuelles spécifiques.

La situation des agents en distorsion fonctionnelle sera examinée dans le cadre du comité emploi local.

Des appels à candidature seront lancés sur les postes restant à combler après rattachement de tous les agents des services clientèles

SUIVI DU PLAN DE FORMATION :

Des actions de formation seront réalisées dans le cadre des cursus de formation mis en place. Des actions de tutorat pourront être proposées à la demande du responsable hiérarchique pour permettre l'acquisition et la maîtrise des compétences en autonomie : actions démultipliées par les ADCC

Des formations spécifiques (accueil téléphonique, connaissance des fichiers et outils nécessaires)seront proposées dans le cadre du plan de progression individuelle et mises en œuvre au premier trimestre 2010.Un suivi régulier par le responsable hiérarchique doit permettre de faire le point sur les plans de : formation individuelle, d'évolution professionnelle et sur les compétences acquises et à consolider pour une montée en compétence individuelle et progressive.

Des dispositifs de promotion RAP et RPP seront organisés dès le 1^{er} semestre 2010

HORAIRES DES SERVICES CLIENTELES :

La plage d'ouverture est fixée de 8H à 19H ; les cycles de travail seront revus en fonction de la situation actuelle. Les agents en brigade du matin seront reçus en entretien par le conseiller mobilité pour les accompagner sur le changement d'horaires. Un délai d'adaptation d'une durée de 6 mois maximum leur permettra d'organiser leur vie professionnelle et familiale. Le samedi est intégré dans le cycle de travail des agents des services clients et développement client. Des groupes de travail seront constitués pour aborder ces différents points.

ORIENTATION PROFESSIONNELLE ET CONSEIL : les agents peuvent demander à rencontrer le conseiller mobilité quand il le souhaite, celui-ci recueillera leurs souhaits de mobilité interne ou externe.

ACCOMPAGNEMENT MEDICO SOCIAL : chaque agent peut, s'il le souhaite, bénéficier d'un suivi personnalisé auprès de l'équipe médicale et/ou sociale de centre (médecin du travail-assistante sociale)
La réunion de l'équipe pluri disciplinaire permettra de régler des situations individuelles spécifiques (situations de handicap, d'inaptitude, problèmes médicaux particuliers)

AMENAGEMENT DES POSTES DE TRAVAIL : Un groupe de travail national réalise une étude et des propositions d'aménagement des postes de travail en relation directe avec la clientèle. Nancy bénéficiera de l'accompagnement d'un coordonnateur de prévention sur les aménagements des services et des postes de travail. Courant 2010, un CHSCT sera réuni sur les aménagements à mettre en œuvre ;

LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT :

Des mesures d'accompagnement spécifiques sont mises en œuvre pour prendre en compte les efforts d'adaptation à fournir pour les agents affectés au service client dans le cadre de leur montée en compétence pour maîtriser la relation client par téléphone

GCC	Service client et prise d'appels clients	2000€
ASC	Service client et prise d'appels clients	2000€

Cette indemnité sera versée 6 mois après l'affectation définitive aux agents qui prendront en charge l'accueil téléphonique des clients.

LES MESURES D'AGE :

Les mesures de pré retraite en vigueur à la date de la CDSP seront proposées aux agents répondant aux critères d'éligibilité : TPAC, NTPAC. D'autres mesures de pré retraites pourront également être proposées, après négociations nationales (DAFA, par exemple).

LA STRUCTURE FONCTIONNELLE CIBLE : structure moyenne nationale qui devra être atteinte par palier, par chaque Centre Financier après la mise en place de la nouvelle organisation. Elle pourra évoluer en fonction des résultats atteints par les entités.

Niveau de Fonction	Services (hors encadrement et ADCC)						
	Service Client	Dévelop. Client	SDSR	Vie du Compte	Risques	Réclamations	CNMR
II1	10%		10%	10%	10%	10%	10%
II2	50%		50%	50%	50%	50%	50%
II3	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
III1		60%					
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Par rapport à certaines de nos inquiétudes soulevées lors de cette réunion, nous avons eu l'assurance que :

- **La structure fonctionnelle n'était pas figée**
- **Il n'y aurait pas d'objectifs individuels (sauf en ce qui concerne le service Développement Client)**
- **Des moyens complémentaires seront donnés en suffisance pour assurer la formation**
- **Des études seraient menées au niveau des horaires (possibilité de maintenir une brigade avec prise de service vers 7H ou 7H30 ainsi que pour le travail du samedi (groupes de travail) ; plusieurs régimes de travail pouvant être envisagés : exemple -> le travail du samedi en échange d'un jour de liberté en semaine (mercredi, sans prise de temps partiel)**