



**COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE**

**On piétine encore sur ce dossier. Cela commence à devenir long !  
Et à Digne, l'exaspération est à son comble....  
D'autant qu'il est tout à fait possible de prendre en compte les heures de log et de delog du CRC pour enregistrer les horaires variables, juridiquement c'est valable.**

**Au tout début du projet, la DSC annonçait que cela se traduirait par 70 à 80% de promotions. Certains en doutaient. La CFDT y a cru et s'est engagée !**

# La Poste DSC

Lundi 10 juin 2013

*Dans le cadre des rencontres bilatérales trimestrielles avec les syndicats instituées par la DSC, la délégation CFDT (Patricia, Amaury et Philippe) a tenu à aborder avec Mmes Mougin et Guionie les sujets suivants :*

## **La DSC rejoint la DC2P**

Aucune conséquence pour la DSC puisqu'elle reste une DCN (Direction à Compétence Nationale) avec des missions inchangées. Un jeu de chaises organisationnelles comme on en voit régulièrement...

## **Projet Mâcon et badgeuse**

La CFDT a rappelé son positionnement sur ce dossier :

- Les horaires variables sont une bonne chose qui fonctionne et donne satisfaction
- Badgeuse : dès lors que l'agent a badgé, le compteur temps tourne. Juridiquement c'est incontournable !

La DSC est consciente du problème. Ainsi le dossier sur le RI ne sera pas validé en CHSCT en Juin. En revanche, l'instance a accepté de prolonger l'expérimentation (prévue au départ pour 6 mois). Les horaires actuels sont maintenus mais restent provisoires.

Toutes les autres PASC souhaitent rentrer dans la boucle. La DSC a commandé une étude afin d'étudier la faisabilité par rapport aux besoins et ressources correspondant à la charge des appels. Résultat en septembre.

Conséquences :

- Digne : le test des nouveaux horaires début septembre est rejeté. Pas avant début 2014.
- Paris : exclu du processus car établissement trop petit.
- Badgeuse : La DSC maintient son attachement à la badgeuse et envisage que les abus et dérives soient constatés par le Superviseur qui est responsable de son équipe. D'ailleurs sur le RI de Macon les mentions sur utilisation frauduleuses de la badgeuse ont été rajoutées et sont considérées comme des fautes graves.

## **Les promotions suite au nouveau référentiel des métiers**

**A minima en fin d'année 2013, on devrait atteindre les 400 promotions en 16 mois sur tous les établissements de la DSC. A rapprocher de l'effectif d'environ 600 personnes concernées....**

Pour les PASC, la 2<sup>ème</sup> vague de promotion est en voie d'achèvement. Pour les autres établissements, la date de dépôt des dossiers est le 10 juin jusqu'au 10 juillet. Pour les sup, les CA du SERCI et les experts du SCCE : dépôt des dossiers en août.

**Les CRC n'ayant pas été éligibles devraient bénéficier comme convenu d'un plan d'accompagnement pour accéder à la promo le plus tôt possible.**

**Rappel :**  
**le temps du brief**  
**est un temps**  
**d'information et**  
**non de formation !**

**A vérifier maintenant**  
**si les actions**  
**énumérées ci-contre**  
**sont effectivement à**  
**l'œuvre dans chaque**  
**établissement.**

**N'hésitez pas à en**  
**parler à un militant**  
**CFDT local ou à nous**  
**écrire à**  
**[pgiraudeau@cfdt3c.org](mailto:pgiraudeau@cfdt3c.org)**

## **Conséquences réception 100% choisie sur les PASC.**

La CFDT a souhaité que l'impact de ce nouveau dispositif soit mesuré à partir de 17h30 au moment où le nombre de CRC présent se réduit.

La DSC précise que plusieurs DOTC avaient déjà anticipé en généralisant la 2ème présentation au lendemain. Même si sur l'avis il y a une forte incitation à aller sur le web, il est certain qu'une fois que tous les DOTC auront basculés, il y aura des appels en hausse après 17 heures jusqu'à 19 heures. Donc il faudra prévoir en face...

Pour l'instant, nous n'en sommes qu'au lancement et il faut attendre la montée en charge. La DSC propose de faire un bilan à la fin du troisième trimestre, nous aurons plus de visibilité.

## **Formations**

**Avec l'arrivée des nouveaux services** : facteurs +, Cohésion, Relevo, Presenceo, les CRC auront besoin de formations plus fréquentes. Ces nouvelles activités étant en démarrage, il y a peu d'appels. Le moment d'en profiter ?

**L'application Sugar a démarré le 28 Mai.** Mais cale déjà... De plus, toutes les PASC ne sont pas formées à ce jour. Le déploiement des e-services laposte.net sur Digne et Macon prendrait-il du retard ?

## **Incivilités**

C'est la 2<sup>ème</sup> fois que nous abordons ce problème avec la DSC qui rappelle les actions mises en œuvre depuis quelques mois :

- **Un message d'attente préventif** est diffusé aux clients sur la courtoisie et le fait que les CRC font leurs métiers pour répondre au mieux à leurs problèmes.
- **Un dépliant en 3 volets est remis aux CRC** avec rappel en brief sur les conduites à tenir en cas d'appel difficile (à différencier d'un appel complexe) avant transmission au référent.
- **La société IMA Technologies** (centre de relation client) a été contactée pour une formation de 2 jours sur les sites de Vannes et Mâcon avec les CRC en 2.3, les formateurs et le RH.
- **Pourquoi IMA TECH ?** Confrontée elle aussi à des incivilités, cette société a monté une formation qu'aujourd'hui elle vend avec un certain succès.
- Pour la DSC, l'expérience se révélant concluante, **un appel d'offre sera lancé ce mois-ci** pour une mise en œuvre sur toute la DSC en septembre ou en octobre. Il est fort probable que la société IMA TECH soit choisie...
- **Personnel ciblé** : CRC en 2.3 et Sups pour les PASC. Pour le SCCE, rien n'est encore défini. Quant à la PAsCI, il faudra voir en interne. Tous les formateurs participeront également à cette formation.
- **Mise en place d'un « registre incivilités »** à disposition dans la salle d'appel. Initié et pratiqué par Agen, le CRC note sur le registre le motif, le jour et la solution apportée. A terme, cela pourrait servir de base ou d'outil.
- **Une synthèse incivilité** sera présentée en CHS-CT

***S'engager pour chacun,***  
***Agir pour tous !***