



**COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE**



Directions à Compétences Nationales du Groupe La Poste

N°3 - Juillet 2020

Sommaire

Page 2-3 :

► Les DCN à l'épreuve du dialogue social

Page 4 :

► Paroles de militants

Page 5-6 :

► Le dialogue social un atout face aux crises : les DCN futurs laboratoires d'un dialogue valorisant les métiers techniques ?

Page 7-10 :

► En direct des DCN



Les Supports ne sont pas opérationnels pour la prime COVID !!

En absence de reconnaissance, la motivation des collaborateurs des DCN risque de ne pas être la même dans l'avenir ! La CFDT engage

La Poste à réfléchir : *valorisation des métiers reconnaissance de la technicité ? autre ? etc...*

Vous souhaitez rejoindre notre collectif CFDT ? contactez-nous en joignant votre **interlocuteur CFDT local** ou par mail ! laposteDCN@f3c.cfdt.fr

Vos référents :

- Lauric DUVIGNEAU
Secrétaire fédéral en charge des DCN
lduvigneau@f3c.cfdt.fr
- Jacques BLETTERIE
Responsable DCN SF3C
jbletterie@cfdf3c.org

Edito



Dès le début de la crise, l'action de la CFDT dans les DCN s'est orientée, vers le soutien des postiers, tout en exigeant de l'entreprise qu'elle priorise la santé de ses collaborateurs, clarifie ses orientations et ne laisse pas les managers locaux gérer seuls la crise.

Les postières et les postiers des DCN ont contribué fortement à la continuité du service public, en apportant support et soutien technique aux postiers des entités opérationnelles sur le terrain. Cette mobilisation des services supports durant la crise sanitaire est décrite en page 4.

Crise et catastrophe sanitaire : une opportunité pour réfléchir autrement ?

Si la crise a mis en lumière des réussites :

- Le télétravail et l'adaptabilité des organisations dans certaines DCN ;
- La solidarité et la responsabilité des collaborateurs au bénéfice des opérationnels ;
- La maturité du dialogue social dans certaines DCN.

Elle a mis aussi en lumière des défaillances : des Plans de Continuité d'Activités (PCA) « ressortis des placards » avec

« Ce que la chenille appelle la mort, le papillon l'appelle naissance. »

Violette Lebon

comme conséquence immédiate des décisions prises dans l'urgence... Mais aussi des disparités importantes dans le « déconfinement ».

Alors, prendre au 1^{er} degré ce que suggère Jean-François Lyotard : « Dans un univers où le succès est de gagner du temps, penser n'a qu'un défaut, mais incorrigible : d'en faire perdre » serait une grave erreur. En effet, cette crise sanitaire doit conduire La Poste à analyser les réelles causes de ces dysfonctionnements. Cette analyse servira pour organiser dans les DCN et les services supports une rupture avec l'avant « Covid-19 ».

Les responsables des DCN devront apprendre à penser autrement afin d'inventer une nouvelle manière de vivre en entreprise, de se métamorphoser : « Ce que la chenille l'appelle la mort, le papillon l'appelle naissance... ».

Comptez sur la CFDT pour en faire vivre le principe, en y apportant sa vision et ses contributions, tout en étant présente à vos côtés durant cette période « de l'après » où « s'engager pour chacun et agir pour tous » va encore avoir plus de sens et d'actualité.

Cfdt:

F3C CFDT

47-49 avenue Simon Bolivar 75650 Paris Cedex 19
Tél : 01 56 41 54 00 - Fax : 01 56 41 54 01
email : laposteDCN@f3c.cfdt.fr



f3c.cfdt.fr



[f3ccfdt](https://www.facebook.com/f3ccfdt)
[cfdtlaposte](https://www.facebook.com/cfdtlaposte)

LES DCN À L'ÉPREUVE DU DIALOGUE SOCIAL !

La loi d'exception ne peut pas tout justifier et surtout pas l'absence de concertation et de recours à l'intelligence collective.

Pour la CFDT, concilier la préservation de la santé et la poursuite de l'activité doit se faire grâce à un dialogue social renforcé.

À La Poste comme ailleurs, le début de la période de confinement a engendré de nombreux dysfonctionnements. La principale cause étant l'absence de Plans de Continuité d'Activité (PCA) mis à jour qui aurait permis de mieux organiser le fonctionnement des entités.

Les DCN face à la crise : 4 situations.

- celles dont les activités ont pu être basculées vers le télétravail sans trop de difficultés techniques ou personnelles (*les trois DSI, DNC, DDCE, TV, DRC, USCC, EBR, DNAS, ASENDIA...*);
- celles qui ont dû maintenir l'essentiel de leur activité aussi en présentiel (*DRLOI, DSEM, DT*);
- celles qui ont dû maintenir une activité sur site tout en recourant aussi au télétravail pour une partie de leur activité (*DSRH, SIMMO, DAPO, CSSG, Philaposte*);
- celles qui ont dû stopper leur activité pour l'essentiel (*Le Musée de La Poste...*).

Le télétravail s'est généralisé dans les services supports des DCN avec la crise, entraînant des divergences d'interprétation et d'application des textes, parfois même, entre DCN d'une même branche.

Dans certaines DCN, on a demandé à certains collaborateurs de produire des attestations et dans d'autres aucune !

Les DCN qui avaient déjà une pratique du télétravail se sont adaptées rapidement. D'autres ont relevé ce défi en passant de 53 télétravailleurs à 758 à la fin du confinement (*ex : DSRH*). Certains collaborateurs cependant sont restés sans matériel pendant une période. Confinés à leur domicile, ils n'ont pas pu pleinement travailler à distance. D'autres n'ont pas pu travailler « *normalement* » tout de suite, en particulier les parents et certaines personnes seules, ont souffert de l'isolement.

Enfin, il y a aussi, ceux qui ont toujours travaillé sur site en raison d'activités non « *télétravaillables* » ou pour organiser le soutien et la logistique de leur service et de leurs collègues. Il leur a fallu, sur une très courte période, s'adapter et prendre en compte les nouvelles organisations de travail avec la distanciation physique où les équipes ne doivent pas se croiser, l'utilisation de masques, de gel, de protections...

Peu de coordination pour appréhender la reprise d'activité !

Le déconfinement a mis en évidence un patchwork d'organisations, pour appréhender la reprise d'ac-



tivité et pas de coordination par filière. Selon le rattachement de la DCN à la BSCC, au Réseau ou au Groupe, on trouve autant de méthodes que de tutelles : *décisions unilatérales sans concertation, groupes de travail multidisciplinaire, consultations plus ou moins alibi des CHSCT, groupe de travail managérial, décentralisation de la décision par entretien entre l'agent et le manager etc...* **Si la diversité organisationnelle de ces DCN (structurelle, fonctionnelle, métier, sédentaire ou nomade) est une richesse pour La Poste, elle ne doit pas être un élément de complexité pour ses collaborateurs.**

L'illustration : un questionnaire sur le « *télétravail en période de confinement* » à l'initiative de la CFDT et de ses Représentants du Personnel des sièges, reprise sans coordination ni concertation par la DRH du Groupe et les DRH des branches.

Les questionnaires ont été envoyés précipitamment sans information au préalable aux directions des DCN, qui n'ont pas pu prévenir leurs collaborateurs, pour une réponse attendue le jour même.

L'envoi massif n'a pas ciblé les bonnes personnes ce qui a provoqué de l'incompréhension. L'absence de définition de la cible, (*Télétravailleur ? non télétravailleur ?*) a provoqué pour les uns, de l'incompréhension, car pas concerné par ce questionnaire, pour les autres de la frustration de ne pas avoir eu le temps d'y répondre !

Pour la CFDT, la conception conjointe d'un questionnaire entreprise/représentants du personnel/organisations syndicales aurait été plus efficace, ce qui démontre l'importance du dialogue social.

COVID-19 Déconfinement

Au niveau national, une plateforme d'engagement

« COVID-19 Déconfinement » a vu le jour début mai.

Cette plateforme a listé l'ensemble des mesures qui conditionnent la reprise de l'activité dans chacune des Branches et Directions pour concilier « *protection de la santé* » et « *continuité de service* ». Elle a insisté sur l'état d'esprit nécessaire pendant la période de déconfinement : « *compréhension et écoute de chacun* » et rappelé que le dialogue social national comme le dialogue local est essentiel et doit « *être mené de façon transparente dans un climat d'écoute mutuelle et de respect* » : *ce qui permet de dire qu'il n'a pas toujours été exemplaire durant cette période du confinement...*

L'absence de Commission de Dialogue social La Poste (CDSP) durant la période de confinement (*jusqu'au 11 mai*) n'a pas favorisé le temps de la réflexion et de la concertation, indispensable pour déterminer des organisations et les processus opérationnels de chaque DCN pour l'étape suivante de déconfinement (*entre le 11 mai et le 2 juin*).

Néanmoins, l'écoute de certains dirigeants a permis de limiter la casse. Ainsi une DCN a gardé le cap « *par vents et marées* » jusqu'à trois CDSP nationales et l'impulsion de CDSP locales en territoire : la première présentant son Plan de Continuité d'Activité (PCA), la seconde présentant son Plan de Reprise d'Activité (PRA) et la troisième sur un sujet d'actualité organisationnelle important.

Certaines DCN ont mis à profit cette période pour innover et proposer aux organisations syndicales d'expérimenter de nouveaux moyens de communication dans le cadre du dialogue social comme la mise en place de panneaux syndicaux via un espace RH consultable connu par tous appelé « *Immosphere* » pour « *Solution Immobilière* » (SIMMO), ou encore la mise à disposition d'un espace « *Teams* » par Organisation Syndicale pour le « *Centre de Service Mutualisé SI* » (CSMSI). **D'autres ont eu des pratiques discriminatoires**, telle que « *La Télévente 3634 BSCC* » qui a autorisé une seule Organisation Syndicale (OS) contestataire à tenir la première « *Heure d'Information mensuelle Syndicale à distance* » (HIMS) de La

Poste maison-Mère, sans transparence, ni équité oubliant en amont d'en offrir l'opportunité à toutes les autres OS. Laissant ainsi le soin à cette OS de communiquer à souhait autant que possible à l'ensemble des collaborateurs. Quelle révolution !

Après le temps de l'action, vient le temps de la réflexion et des questions :

Quelles leçons doit-on en tirer ? Chaque DCN a-t-elle un plan de continuité d'activité remis à jour, qui intègre les leçons de la crise ? Ou faudra-t-il en construire un nouveau dans l'urgence ?

La CFDT regrette l'absence d'un dialogue social et de concertation dans le cadre du confinement via les CDSP pour évoquer les organisations et les processus, ni de coordination par filière, laissant seuls les CHSCT compétents délibérés.

Cette crise sanitaire a permis de vérifier parmi les dirigeants des DCN, ceux qui avaient la culture de la concertation et du dialogue et ceux qui ne l'avaient que de façade !

Le télétravail a fait aussi voler en éclat les pratiques traditionnelles : *entre, d'une part, ceux qui étaient victimes de la culture « anti-télétravail », et, d'autre part, ceux qui se sont trouvés éparpillés et en complète autonomie du jour au lendemain.* La CFDT a des propositions pour amener les dirigeants des DCN à regarder ce mode de travail avec de nouvelles lunettes !

Tout au long de la crise sanitaire, la CFDT s'est reposée sur ses réseaux de militants en DCN, (pour l'un composé de ses 63 représentants du Personnel en CHSCT et pour l'autre de ses 450 militants des DCN), afin de créer un véritable cercle de solidarité et de soutien organisé pour répondre aux questions des agents et aussi de la ligne managériale.

À la Poste, s'il y a une « conduite du changement » édictée en temps normal, il devra y avoir en temps de crise une « conduite de gestion de crise » intégrant dès le départ les organisations syndicales, parties prenantes de l'entreprise pour rompre avec l'ère de l'avant Covid-19.

LA MOBILISATION DES SERVICES SUPPORTS DES DCN DURANT LA CRISE SANITAIRE

- **La DAPO** avec la réorientation complète des filières d'approvisionnement vers les besoins sanitaires des établissements ;
- **La CSSG (Sécurité)** avec la mise en place de vigiles dans les bureaux de Poste et la sécurisation des sites face aux incivilités pour protéger les équipes dans les bureaux ouverts ;
- **La DT/DSEM**, en poursuivant les activités de maintenance,
- **La DSRH** pour préserver la paie de tous les postiers,
- **La DDCE/TV/DRC** en réorientant les forces commerciales et services clients vers l'accompagnement de clients
- **CSMSI/DSI BSCC/DSI BR (ex DISFE)** en adaptant les réseaux numériques surchargés ou l'intégrité digitale pour les activités bancaires,
- **La DNAS** en recherchant des partenariats et le maintien d'une restauration collective ou à défaut la recherche de solutions par d'autres prestataires (*ex : plateau repas ou solutions innovantes avec les associations de postiers*),



Notre avenir passe par votre engagement.

À chaque parution, nous vous proposons d'aller à la découverte du parcours singulier d'une ou d'un militant CFDT d'une DCN. Crise sanitaire oblige, nous avons souhaité donner la parole à un collectif de militants !

Quelle est ta DCN ?

CSMSI, CSSG, DDCE, DNC, DRC, DSEM, DSI-BSCC, TÉLÉVENTE, SIMMO, DAPO, DT, DSI BR, Etc...

Que t'a apporté le réseau CFDT durant cette période ?



L'appui de tous les acteurs de la CFDT a été formidable et j'ai eu l'occasion de dire à quel point le partage d'informations, d'expériences, d'expertise a été appréciable dans nos rôles de représentants du personnel. Je veux aussi insister sur le juste positionnement de la CFDT et de ses responsables à tous les niveaux. Alerteur ou critique lorsqu'il le fallait. Savoir dire « oui » mais aussi « non » lorsque c'était utile mais toujours en cherchant à être constructif. Surtout toujours se posant la question de la sécurité des personnes sans instrumentaliser les inquiétudes légitimes. Bref, je suis plutôt fier d'être un adhérent et militant CFDT dans cette période !



De l'assurance, de la crédibilité



Le soutien moral de mes camarades pendant le confinement



De l'information, des connaissances, des compétences



Encouragement et beaucoup d'informations qui m'ont permis de répondre aux questions de mes collègues



Une respiration : les questions de mes interlocuteurs, merci à eux, m'ont obligé à revoir ma copie quant à mon approche par trop locale des contraintes covidienne mais aussi à parler « normalement » des sujets de tous les jours



Celui-ci a été actif et nous pouvions lui demander des renseignements et avoir des informations au cas où celles-ci ne passaient pas au niveau de notre Direction



Des outils du réconfort des informations



La possibilité d'intégrer des instances comme le CHSCT et de participer à la vie du collectif



Des réponses et un soutien notamment lorsque notre direction voulait nous imposer de prendre des CA 2020 au mois de mai



J'aime avoir les informations de la part du syndicat et si je suis à la CFDT c'est parce que celui-ci ne claque pas la porte à tout, contrairement à certains



La confirmation que le travail d'équipe et l'entraide est la meilleure façon d'échanger et de produire un résultat positif pour tous



Des partages d'expériences humaines et professionnelles formidables.

LE DIALOGUE SOCIAL UN ATOUT FACE AUX CRISES : LES DCN FUTURS LABORATOIRES D'UN DIALOGUE VALORISANT LES MÉTIERS TECHNIQUES ?

La forte valeur ajoutée des métiers des services supports en DCN est une des leçons de la crise. Reconnaître leur importance dans les organisations de travail et dans les développements de carrière devient une nécessité et un enjeu pour le dialogue social d'après-crise.

Ces 23 DCN ont une histoire, des usages et un dialogue social qui leur est propre. **Entre particularité et complexité**, les services support comportent tous des caractéristiques qui rendent complexes leur organisation : *gouvernance, fonctionnement, dialogue social, etc...*

Elles sont au service des postiers et de la stratégie du Groupe La Poste pour les domaines suivants : *Logistique, RH et Paie, Commercial, Comptabilité, Système d'information, Technique et maintenance, Formation, Social, Sécurité ou encore l'histoire de La Poste et la conservation de sa mémoire avec son musée...* (22795 postiers, soit près de 11% de l'effectif total de la Maison Mère).

Des métiers spécifiques qui ont des problématiques singulières telles que (*déplacements des formateurs, commissionnement des commerciaux, contraintes pour la Sécurité, et pour les Systèmes d'information etc...*). Certaines sont composées de petites unités (*moins de 10 agents*) éparpillées sur l'ensemble du territoire ou sont concentrées sur des grands sites. Certaines encore sont composées quasi-exclusivement de « cadres », quand d'autres réunissent un grand nombre d'employés.

La personnalité des dirigeants joue un rôle important en matière de confiance, de pratique du dialogue social et de fonctionnement collectif.

Entre individu et collectif, posture et accueil... : la difficile équation du dialogue social

A la CFDT, nous croyons à la démocratie sociale dans l'entreprise qui se noue autour d'une démarche reliant le collectif, l'individu, le management, le dirigeant et l'organisation syndicale. La capacité de gouverner par le débat et la discussion (*le dialogue*) doit permettre en temps de crise comme en temps « normal » d'accorder crédit et confiance à la parole échangée. « Parole, issue de cette éternelle confiance de l'homme dans le langage de l'humanité qui lui fait penser qu'il peut tirer d'un autre homme des relations humaines à partir du moment où il lui parle ce langage-là » (Camus, éditorial de *Combat* du 19 novembre 1946).

Préserver le dialogue social en évitant des écueils : postures caricaturales, supercheries et allégations



Tout d'abord, éviter un discours basé principalement sur des indicateurs chiffrés, d'autant plus incompris, lorsqu'ils sont déconnectés de la réalité du travail des collaborateurs et qu'ils peuvent conduire à des interprétations fallacieuses voire parfois au lynchage des postiers dans les médias.

Puis, dénoncer les imposteurs qui se posent en martyrs de la comédie sociale, criant au loup même lorsqu'il n'y est pas, annonçant le chaos et y contribuant en refusant de réfléchir, de créer, ou d'innover.

Il existe d'autres voies que ces chemins illusoire et dogmatiques où certains veulent nous entraîner.

Le socle commun du dialogue social en temps de crise : la confiance.

Dans les DCN, la confiance progresse selon la volonté claire de leurs dirigeants de faire vivre le dialogue social. En temps de crise nous savons tous que « la confiance » est plus que jamais le socle commun, une force puissante de stabilisation pour les femmes et les hommes de l'entreprise pour affronter plus sereinement le chaos de son environnement. Sans confiance, se généralise la défiance avec pour corollaire d'une part, la montée des discours populistes par l'utilisation massive des « fakes news » à caractère « complotiste », et d'autre part la multiplication des injonctions, des invectives grossières et excessives et

la violence verbale et/ou physique. Cette tension et ce stress ne favorisent pas la sérénité dans la prise de décision. Cette posture volontairement choisie par les adeptes de la « *communication du chaos* » a pour but d'obtenir un raidissement patronal afin de pouvoir mieux le dénoncer par la suite. Cette stratégie de déstabilisation systématique des dirigeants et responsables, fragilise le dialogue social et nuit directement à l'ensemble des postières et des postiers.

La Crise : une opportunité pour faire confiance aux femmes et aux hommes des DCN ?

Les femmes et les hommes de la technique et/ou des supports ne se retrouvent plus dans des organisations tayloriennes au service de stratégies illisibles et compartimentées. Il est temps de faire confiance à « *l'intelligence collective* » des postières et postiers des DCN.

Pour la CFDT, il convient de reconnaître ces métiers dans les organisations du travail en faisant confiance à ceux qui sont chargés de la mise en œuvre technique.

Le technicien innove, accompagne, transforme et participe directement à la création de richesse à la fois économique et sociale. Par son geste, comme l'artisan qui crée un objet, la technicienne ou le technicien est essentiel(le) pour le développement de notre entreprise que cela soit dans un processus de création, de comptabilisation, de régulation, de commercialisation, de relation, de sécurisation ou encore de formation...etc., comme dans les métiers du numérique, où l'on apprend le code de la programmation pour ne pas être programmé et prendre le contrôle sur la machine, la technicienne ou le technicien des DCN éclaire les prises de décisions de l'entreprise dans le cadre d'une gouvernance de long terme.

Pour la CFDT il convient aussi de reconnaître les métiers à forte valeur ajoutée sociale !

La CFDT croit que les DCN peuvent et doivent être des lieux participatifs, véritables incubateurs sociaux. Ensemble les postières et les postiers doivent pouvoir collaborer et coopérer pour permettre d'influer sur les organisations et orientations de l'entreprise tout en permettant à chacun de trouver sa place en étant à la fois productif, utile à tous et pour tous et osons le mot plus épanoui !

La confiance passera dans les DCN, par la reconnaissance, la revalorisation du savoir-faire des femmes et des hommes des DCN dans un cadre homogène de gouvernance. C'est pourquoi, nous pensons que les DCN sont bien au cœur des activités de service public du groupe La Poste !



**Vous souhaitez rejoindre notre collectif CFDT, des questions ?
Des propositions ? Contactez votre interlocuteur local ou par mail :
laposteDCN@f3c.cfdt.fr**



www.facebook.com/cfdtlaposte/



[F3CCFDT](https://twitter.com/F3CCFDT)



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE

L'ACTUALITÉ EN DIRECT DES DCN

Le supplément du Journal des DCN

N°3 - Juillet 2020



BRÈVES

La CFTD 1^{ère} organisation dans les DCN

FILIÈRE «SYSTÈMES D'INFORMATION»

DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION DE LA BANQUE ET DU RÉSEAU (DSI BR ex DISFE: 1668 collaborateurs; Banque/Services financiers) :

Missions prioritaires de continuité de service :

Le travail s'est concentré sur la qualité de service des réseaux informatiques, la continuité de service et l'entraide : résolution de problèmes récurrents et arbitrage en fonction du risque, renforcement du Centre d'appel (*traitement -en mode télétravail- des tickets web incidents*) ; Les équipes de la DSI BR ont mis tout en œuvre pour permettre à l'ensemble des collaborateurs de la Banque et du Réseau d'assurer la continuité de leurs activités via le télétravail.

CENTRE DE SERVICES MUTUALISÉS SI (CSMSI 1032 collaborateurs - Groupe)

Missions prioritaires de continuité de service :

Sécurisation et fiabilisation des services à distances et des réseaux ; Solutions pour ceux qui n'étaient habilités à télétravailler pour étendre le mode nomade ; Disponibilité des applicatifs et de la bande passante ; Généralisation du télétravail. Les infrastructures du service nomadisme (*service de connexion à distance pour les Postiers*) ont été upgradées et aménagées pour répondre positivement à toutes les demandes de connexion. Des PC portables ont été paramétrés et fournis aux agents du CSMSI.

DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION BSCC (DSI BSCC - ex : DORIC : 533 collaborateurs - BSCC)

Missions prioritaires de continuité de service :

La DSI-BSCC a mis en œuvre le télétravail pour tous, y compris les prestataires, avec les moyens nécessaires (*ordinateurs portables, clés certinomis qui permet d'accéder aux ressources réseaux*) permettant de travailler à distance dans les mêmes conditions qu'en présentiel. Les réunions quotidiennes ont été maintenues à distance.

Vision CFTD pour la filière SI :

Le télétravail a fait preuve de son efficacité grâce à un management attentif : bienveillance, écoute, accompagnement et proximité ; Mise en place d'analyses et de retours expériences de manière régulière ; Les services RH ont accompagné les agents notamment

ceux qui devaient travailler sur site (CSMSI) ; Afin de rompre l'isolement, une pause-café de 30 minutes a été initiée par les responsables de socle. Ainsi les membres de l'équipe se sont retrouvés pour échanger, prendre des nouvelles les uns des autres et passer un moment de convivialité. (DSI BSCC) ; Des points réguliers ont été proposés et réalisés avec les organisations syndicales en amont, pendant et après la crise (DSI BR).

DIRECTION DU SUPPORT ET DE LA MAINTENANCE (DSEM : 1479 collaborateurs - Réseau)

Missions prioritaires de continuité de service :

Agences Territoriales de Maintenance (ATM) : 1 agent en présentiel, 2 suivant les nécessités ; Sécurisation de l'accès aux ATMs : seuls les collaborateurs ayant un rendez-vous ont pu se rendre à l'ATM : tous les autres agents ont été en télétravail : gestion des activités du SCT (Centres d'appels) en asynchrone ; Centres d'appels (SCT) : 10 agents par plateau. Télétravail pour les autres. Web Incident privilégié pour nos clients (BP, DSIBR, LPR etc.) ; L'Expertise - Administration - Pré Industrialisation (EAPI) : 2 agents/plateau. Télétravail pour les autres ; Information complémentaire : En coopération avec la Direction Technique de la branche BSCC, délivrance de services tels que la préparation et déploiement d'ordinateurs portables pour les agents des services supports des Directions à Compétences Nationales pour permettre le télétravail : DRC, DSRH, DNC...

Vision CFTD :

La DSEM a appliqué les directives du Groupe sous l'impulsion de sa Directrice. Le souci de la santé des collaborateurs de la DSEM a été le fil d'Ariane ; Mise en place d'une grille des critères pragmatiques de conditions de déconfinement (*moyens de transport individuel, co-voiturage, bureau individuel, sans garde d'enfants, personne non fragile... etc.*). Certains agents de terrain détachés aux SCT ont ressenti une certaine solitude...

DIRECTION DES SERVICES RH (DSRH : 1894 collaborateurs - Groupe)

Missions prioritaires de continuité de service :

Sécuriser la paie des 250 000 postiers dans le respect de la protection des agents ; Aucun site CSRH n'a été fermé (*hors cas de codiv déclaré*) pour maintenir les activités de réception de tri du courrier, de réception de documents et de gestion de l'organisation de l'activité à distance ; 526 ordinateurs portables et 189 unités

BRÈVES (suite)

centrales déployés ou apportés au domicile des agents faisant passer le seuil de 53 Télévailleurs avant la crise à plus de 758 télétravailleurs, grâce aux soutiens de la DSEM et de la Direction Technique ; Durant la période de «non période de paie» 90% des agents ont télétravaillé ou mis à disposition de la direction à domicile ; Les activités de la gestion de la paie ont été priorisées avec la mise en place de processus exceptionnels en raison du confinement (*ex : Part variable, centralisation des fichiers puis injection par le CSMSI*) ; Une boîte fonctionnelle : DSRHbf-dsrh.covid19@laposte.fr a été créée pour que chaque collaborateur de la DSRH puisse poser des questions en lien avec la situation exceptionnelle ; Une Newsletter DSRH hebdomadaire a été adressée à tous les collaborateurs de la DSRH.

Vision CFDT :

Les paies du mois d'avril, mai et juin des 250 000 postiers ont été réalisées grâce à des équipes impliquées et volontaires. Les télétravailleurs ont été accompagnés (*sauf exception ici et là*) par leurs managers, certains ont mis en place des groupes «Teams café», moment de parole où les télétravailleurs pouvaient parler de tout, sauf du travail ; Durant le confinement il y a eu 3 CDSP sur le Plan de Continuité d'Activité (PCA), sur le déconfinement et sur la reprise des dossiers retraites des fonctionnaires par l'État. Mise en place de CDSP locales décentralisées en territoire sur les 12 CSRH pour concertation avec les Organisations syndicales, d'un guide spécial manager et de déplacements visant à limiter l'usage des transports en commun ; Le dialogue social et la concertation ont été quasi exemplaires.

FILIÈRE « DIRECTION COMMERCIALE BSCC » :

- DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ENTREPRISES (DDCE : 1165 collaborateurs - BSCC)

- DIRECTION NATIONALE TÉLÉVENTE 3634 (DNT : 621 collaborateurs - BSCC)

Missions prioritaires de continuité de service :

La priorité a porté temporairement sur l'accompagnement des clients ; L'ensemble des collaborateurs de la Direction Commerciale BSCC a été en télétravail à domicile pour le siège et la DDCE ; L'ensemble de la Télévente 3634 a été en Télétravail à domicile à partir du vendredi 20 mars au soir, avec l'installation de la téléphonie activable à domicile sur les stations de travail des collaborateurs ; Développement de la relation client asynchrone avec la demande de report vers les mails et le site «laposte.fr» pour développer le chat ; La Direction Commerciale BSCC s'est associée avec la DRC BSCC « 3631 » pour partager une équipe dédiée en charge des appels entrants portant sur les demandes d'informations sur l'état du réseau postal.

Vision CFDT :

Retour sur site sur la base du volontariat, de façon très progressive. Maintien du télétravail à domicile et du lien de proximité par les managers. La Direction Nationale des Ventes (DNV : DDCE + Télévente) a informé hebdomadairement par des points réguliers à date les organisations syndicales. Une boîte fonctionnelle : montelevail.dc@laposte.fr a été créée pour que chaque collaborateur de

la DDCE et Télévente puisse poser des questions en lien avec la situation exceptionnelle ;

DDCE : La direction a su faire preuve d'une grande capacité d'adaptation à la situation d'urgence, puisqu'il n'y a eu que 48h de flottement. E-learning, instances et réunions via Teams : tout a été mis en place très rapidement.

Télévente 3634 : Passage au télétravail d'une grande majorité de collaborateurs finalement possible et aisé. Des disparités entre les plateaux, dans la communication, dans l'accompagnement managérial, dans la déclinaison de la note DRH sur les congés. La Télévente 3634 a autorisé la première HMIS à Distance (HMISD) de l'histoire de La Poste maison-mère, sous réserve que cette pratique soit conforme aux règles du droit syndical existant. Ce droit offert, sans transparence, ni équité à une Organisation Syndicale (OS) contestataire, sans communication préalable à l'ensemble des autres OS, a mis à mal, de fait, le dialogue social à la Direction Nationale des Ventes (DNV).

DIRECTION TECHNIQUE (DT : 1366 collaborateurs - BSCC)

Missions prioritaires de continuité de service :

Les équipes de maintenance industrielles ont été réparties sur les jours d'exploitation de manière à couvrir les tranches horaires de journée du mardi au jeudi -vendredi peut-être-, en priorité sur brigades de jour (*matin/après-midi*) en limitant les présences simultanées à moins de 50% de l'effectif. Nuit couverte en priorité sur astreinte et ou présence physique dans l'hypothèse où l'activité l'a nécessité (adaptation à voir avec chaque DPIC). Les agents en nuit et régime V/S/D/L ont été positionnés en service de jour après concertation avec leur manager ; Travail au départ de chez soi pour les techniciens infras pour les interventions sur les sites « de non production » ou sites du schéma directeur industriel (PFC, PPDC MF) ; Allègement du centre d'appel CSAM avec priorisation projets du service et travaux de conception « viki », formation ; Services de supervision du Traitement automatisé de l'enveloppement (TAE) : calés sur les jours d'ouvertures des PIC ; En coopération avec la DSEM de la branche Réseau, délivrance de services tels que la préparation et déploiement d'ordinateurs portables pour les agents des services supports des Directions à Compétences Nationales pour permettre le télétravail : DRC, DSRH, DNC...

Vision CFDT :

Cette organisation a permis aux collaborateurs de travailler depuis leur domicile, et elle a été mise en place très rapidement dès le 17 mars en lien avec des réunions extraordinaires CHSCT le 19 mars puis le 23 mars précisant les mesures mises en œuvre ; Au niveau des Techniciens en PIC, il y a eu un flottement au départ puis l'organisation mise en place s'est adaptée aux ouvertures des PIC en limitant le nombre d'agents sur site. Le fait que, dans leur grande majorité, les techniciens support aient pu avoir un remisage à domicile du véhicule et les interventions au départ de celui-ci a été apprécié par des techniciens.

BRÈVES (suite)

DIRECTION NATIONALE DE LA COMPTABILITÉ

(DNC : 980 collaborateurs - Groupe) :

Missions prioritaires de continuité de service :

Sur le principe tout le monde a télétravaillé, sauf une quinzaine de positions de travail qui ont été identifiées comme ne pouvant pas être réalisées à domicile car ses activités demandaient une présence sur site notamment pour la numérisation des factures fournisseurs, ces personnels ont travaillé un jour sur 2 et seulement le matin, cela a concerné 5 sites sur le territoire ; Pour l'activité de réception des chèques pour les encaissements, une estimation permanente a été réalisée pour adapter les effectifs nécessaires à la charge de travail. Idem concernant le paiement des factures.

Vision CFDT

La DNC a réagi rapidement, dès le 17 mars la plupart du personnel a télétravaillé à domicile, et une présence sur site par roulement pour certains services. Des prises de contacts fréquents pour maintenir un lien, avec l'intervention également du RRH ; La DNC a concilié préservation de la santé des agents et maintien de la continuité de service. Elle a permis aux gens de connaître le télétravail.

DIRECTION DE LA RELATION CLIENT BSCC 3631

(DRC : 528 collaborateurs - BSCC) :

Missions prioritaires de continuité de service :

Une majorité de collaborateurs en télétravail, sauf pour les plateaux du « 3631 », de Macon et de Digne. Les collaborateurs sont partis avec leur matériel et ont reçu des appels sur leur fixe ou portable personnel. Cette crise devrait permettre de pouvoir prochainement équiper les collaborateurs de moyens supplémentaires individuels (téléphone portable pro...) dans le cadre du PCA actualisé ; Organisation du travail : À distance avec les mêmes horaires.

Vision CFDT

En seulement 3 jours alors qu'auparavant le télétravail était inenvisageable pour la DRC 3631 sauf pour les cadres, les « Centres de la Relation Client » ont pu le faire avec leur matériel et dès le 18 mars avec une connexion sécurisée. Les appels « 3631 » étaient reçus sur ligne fixe ou mobile personnel. Explosion de la courbe des appels ; Suivi des CRC en télétravail avec un brief local par jour pour échanges sur la journée et difficultés et un brief commun à toutes les entités.

SOLUTIONS IMMOBILIERES

(SIMMO : 472 collaborateurs - Groupe)

Missions prioritaires de continuité de service :

Garantir sur les gros sites de type « Village La Poste » le nettoyage des lieux par le prestataire ; Continuité d'activités sur les traitements de type : chauffage, énergie/fluide, portes automatiques et rideaux motorisés, ascenseurs... afin de mandater rapidement un prestataire d'astreinte en urgence ; Pour le réseau : la priorité a été de s'assurer l'accessibilité des bureaux et points de contacts ouverts pour que les prestations sociales

puissent se réaliser ; 100% des collaborateurs en télétravail ; les réunions de chantiers stoppées, sauf réunions « en visio » pour des urgences.

Vision CFDT

Mise en place immédiate du télétravail pour l'ensemble du personnel. Le service a réussi et en très peu de temps à donner les accès même aux personnes non télétravailleurs habituellement ; La crise sanitaire a rappelé l'appartenance à un collectif de travail et au Groupe générant des élans d'entraide et de solidarité vis-à-vis de nos collègues proches au sein des Directions Régionales mais aussi du Réseau et du Courrier ; Cette crise a accéléré la mutation numérique des méthodes de travail, l'adaptation à une gestion dématérialisée des dossiers, des clients, des bailleurs ; Mise en place d'un déplacement visant à limiter l'usage des transports en commun.

DIRECTION NATIONALE DES ACTIVITÉS

SOCIALES (DNAS : 333 collaborateurs -Groupe) :

Missions prioritaires de continuité de service :

Recherche de création de partenariats dans le cadre du soutien et accompagnement aux postiers. Maintenir une restauration collective ou à défaut la recherches de solutions par d'autres prestataires pour certains sites (ex : plateau repas). Relayer la communication flash info orientée sur le « portail malin » pour diffuser de l'information au fil de l'eau.

Vision CFDT

Mise en place d'une organisation travail réactive ; La DNAS a concilié préservation de la santé des agents et maintien de la continuité de service.

CENTRE DE SERVICES DE LA SÉCURITÉ

GLOBALE (CSSG : 287 collaborateurs - Groupe) :

Missions prioritaires de continuité de service :

Réseau : protection des équipes en place sur les bureaux ouverts avec la mise en place de vigiles dans chaque bureau ouvert durant la période des prestations ; Garantir la prestation des distributeurs automatiques de billets ; organisation des transports de fonds et l'alimentation... ; Appuyer les opérationnels par rapport à la sécurisation des sites face aux incivilités fortes ; Appuyer et soutenir les collaborateurs et l'équipe concernée par des incivilités violentes : déplacement, écoute, appui assistants sociaux et des professionnels de la santé, cellule psy, relation avec les forces de l'ordre si nécessaire, déclenchement du post-agression.

Vision CFDT

La CSSG a fortement contribué, en appui de la branche réseau, à la sécurisation des bureaux de poste. Appui auprès de la DRG (Direction Régionale Groupe) pour la mise en place de dispositifs particuliers en lien avec les polices municipales, les forces de l'ordre et les préfetures ; La CFDT regrette l'absence de Plans de Continuité d'Activité (PCA) actualisés et partagés entre tous les acteurs (Réseau, services supports, état, élus... etc.) rendant de fait plus compliquer les interventions du CSSG.

BRÈVES (suite)

DIRECTION DES APPROVISIONNEMENTS (DAPO) :
77 collaborateurs - Groupe)

Missions prioritaires de continuité de service :

Garantir l'approvisionnement des produits indispensables et stratégiques pour La Poste, liés à la protection des individus (*masques, gel, lingettes*) ou à la continuité minimale d'activité (*Factéo, Smartéo, autres produits éventuellement stratégiques*); Maintien d'un service minimum par une équipe physiquement réduite à la DAPO; Pour les autres personnes, le télétravail et l'assistance back up téléphonique; La majorité du personnel de la DAPO a été en télétravail à Morlaix.

Un processus exceptionnel a été mis en place pour réduire les délais pour les produits qui sont liés au « *virus-sible* » (*gel hydro, masques...*).

Vision CFDT

La priorité a été mise sur la protection sécurité/santé du personnel; La reprise d'activité sur site s'est faite sur le mode du volontariat des agents.

MUSÉE DE LA POSTE (42 collaborateurs - Groupe)

Missions prioritaires de continuité de service :

Le Musée a été fermé au public le 14 mars au soir. Tout le monde a été en télétravail généralisé depuis le 17 mars. Une personne en alternance sur place.

Vision CFDT

Le musée a mis en place une communication régulière sur les mesures à prendre. Par la force des choses, cette situation fût également un accélérateur dans l'apprentissage du télétravail et de tous les outils numériques. Pour garder le contact avec les visiteurs, le musée a développé comme jamais sa présence sur les réseaux sociaux en y partageant histoire, anecdotes, photos, vidéos et jeux. La date de réouverture est prévue le 1er juillet à 11h. Plus d'infos sur : <https://www.museedelaposte.fr/>

PHILAPOSTE (552 collaborateurs - BSCC) :

Missions prioritaires de continuité de service :

Sur la globalité des postiers du site Boulazac, environ une vingtaine de collaborateurs ont assuré une présence sur site. Message quotidien par SMS de la direction aux collaborateurs sur l'évolution du site.

Vision CFDT

Sentiment d'un manque de préparation à une reprise d'activité qui a entraîné une perte de repère pour les postiers du site.

RETROUVEZ DANS LE PROCHAIN JOURNAL, DES NOUVELLES DES AUTRES DCN :

- **DIRECTION DU RESEAU LOGISTIQUE ET DES OPERATIONS INTERNATIONALES (DRLOI) :** 2446 collaborateurs - BSCC),
- **ÉCOLE DE LA BANQUE ET DU RESEAU (EBR) :** 387 collaborateurs - RÉSEAU),
- **DIRECTION DE L'ADMINISTRATION DES VENTES (DAV) :** 292 collaborateurs - BSCC),
- **UNIVERSITE SCC (USCC) :** 254 collaborateurs - BSCC) :
- **DIRECTION DU SERVICE CONSOMMATEUR DU RESEAU 3631 (143 collaborateurs - Réseau),**
- **DIRECTION ASENDIA FRANCE (126 collaborateurs - Groupe),**



Vous souhaitez rejoindre notre collectif CFDT, des questions ? Des propositions ? Contactez votre interlocuteur local ou par mail : laposteDCN@f3c.cfdt.fr



f3c.cfdt.fr



Bulletin d'adhésion