



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE  
S'ENGAGER POUR CHACUN  
AGIR POUR TOUS



**ENGAGÉS ET RESPONSABLES,  
BÂTISSONS ENSEMBLE LA POSTE 2030.**



**GROUPE  
LA POSTE**  
Tract N°9

## **ELECTION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION QUEL FUTUR POUR LES SERVICES SUPPORTS ?**

Les services « *supports* » forment un ensemble composite de 20 000 postier-ères, d'une centaine de métiers regroupés en 12 filières réparties sur tout le territoire. Leur point commun c'est d'être au service des opérationnels et du développement. Engagés depuis trois ans dans le programme de réorganisation « *Servir le Développement* » dont les résultats sont mitigés, les services supports se sont mobilisés fortement pendant la crise rendant possible la continuité du service au public et aux clients et ouvrant des perspectives nouvelles sur le travail à distance ou la digitalisation des usages.

### **Les 12 filières**

**métiers :** Achats, Communication, Immobilier, Ressources humaines, Administration & Services Généraux, Comptabilité, Juridique, Sécurité/Sûreté, Audit, Risques et Contrôle interne, Contrôle de Gestion, Qualité - Expérience Client, Systèmes d'information et Projets.

### **23 DCN au service du développement du Groupe :**

DSI BR (ex DISFE), CSMSI, DSI BSCC, DSEM, DSRH, DDCE, Télévente 3634, DT, DNC, DRC BSCC 3631, DIRECTION DU SERVICE CONSOMMATEUR du RESEAU 3631, SIMMO, DNAS, EBR, USCC, PHILAPOSTE, CSSG, DAV, ASENDIA, DAPO, MUSEE DE LA POSTE, DRLOI, DEXOM ou CNMR...

## **A-t-on transformé les fonctions supports au bénéfice des clients et des collaborateurs ?**

Le projet de mutualisation des fonctions supports avait du sens, et le confinement l'a démontré. La CFDT a signé, en juillet 2017, l'accord social « *Avenir des Métiers supports* » encadrant le projet d'entreprise « *Servir Le Développement* » qui affirmait la volonté de La Poste « *d'accompagner chaque postier-e dans cette transformation et de donner à chacun la possibilité d'en être acteur et bénéficiaire* ».

La réalité est un peu différente !

Certes la signature de la CFDT a permis de nombreuses avancées grâce à trois autres accords pour la Direction Technique, la Direction des Services RH, la Direction Nationale Comptable mais de nombreuses questions demeurent :

- Où en sont celles et ceux qui n'ont pas retrouvé de poste à la hauteur de leurs qualifications et motivations ?
- Chaque postier, postière a-t-il ou va-t-il bénéficier de la formation à la hauteur du défi de transformation qui est à l'œuvre dans la plupart de ces filières, par exemple le déploiement de l'intelligence artificielle ?
- A-t-on toujours mené un travail de fond sur les enjeux et compétences attendues pour les métiers supports de demain ?
- Est-on certain de ce que souhaitent et attendent les premiers intéressés à la performance des services supports, à savoir les clients internes ? A voir ce qu'il se passe pour les systèmes d'information du réseau bancaire, par exemple, il est permis d'en douter.



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE

**ÉLECTION**  
CONSEIL D'ADMINISTRATION

du **lundi 7** au **jeudi 10**  
**DÉCEMBRE 2020**

**VOTEZ**  
**CFDT**

**L'enjeu humain et l'accompagnement RH sont centraux dans la conduite du changement.**

## Les fonctions supports et les DCN sont essentielles pour le développement de La Poste

La Poste doit accélérer la transformation de ses modèles d'affaires, en investissant fortement sur le digital, l'omnicanalité, les parcours clients sans couture, la connaissance du client, le développement commercial et les systèmes d'information performants pour ne citer que ceux-ci. **Est-ce bien le cas ? et comment mesure t'on l'efficacité de ces investissements ?**

A l'heure de la multiplication des canaux de conversation et d'achat, les processus de relation client se sont complexifiés et le périmètre de la relation client s'élargit avec un nombre plus important d'acteurs au sein de l'entreprise qui sont en contact avec le client. **Sommes-nous prêts à affronter cette nouvelle réalité et avons-nous assez investi dans la transformation, la reconnaissance et la valorisation des métiers et des parcours professionnels des femmes et des hommes qui répondent tous les jours à ces défis ?**

Des problématiques communes rassemblent les Services Supports au sein du groupe. Or, lorsque la situation économique se dégrade, ces derniers sont perçus comme la première source d'économies budgétaires ! 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, non pas comme des « Centres de coûts », mais bien comme des Centres « *porteurs de valeurs, de création et d'innovation, de richesse* » pour l'entreprise !

## L'enjeu humain à La Poste

La profonde transformation en marche dans le Groupe La Poste, qui va s'accélérer si nous voulons toujours jouer notre rôle dans la France de 2030, implique d'avoir une Direction des Ressources Humaines qui ait les moyens d'accompagner ces changements majeurs, sur le plan national et local, sur le plan de la formation et surtout de l'apprentissage en situation de travail. La CFDT propose de réévaluer les moyens humains et techniques alloués à l'accompagnement de la transformation humaine du Groupe pour qu'ils soient à la hauteur des enjeux qui sont les nôtres.

La confiance passera dans les DCN et l'ensemble des SERVICES SUPPORTS, par la reconnaissance, la revalorisation du savoir-faire des femmes et des hommes dans un cadre homogène de gouvernance.

**ÉLECTION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU GROUPE LA POSTE**

**RETROUVEZ TOUTE L'INFORMATION SUR L'APPLICATION MOBILE CFDT GROUPE LA POSTE**



**DU 7 AU 10**  
**DECEMBRE 2020**

**JE VOTE**  
**CFDT**