



60 rue Vergniaud
 75640 Paris CEDEX 13
 www.fo-com.com
 postes@fo-com.com

DET Adjoints :



À l'Enseigne, c'est la Commission de Dialogue Social de La Poste (CDSP) du 25/04/2008 qui évoque pour la première fois l'adjoint au DET (et non le DET Adjoint). À l'époque, l'enseigne ne consacre que quelques lignes à cette nouvelle fonction, on annonce simplement qu'il aura la responsabilité du management de l'activité guichet et de la qualité de l'accueil des clients. Dès lors se pose la question du « doublonnage » avec le Responsable Service Client (RSC), nos interlocuteurs font les sourds ! Ça leur va si bien... Cette absence d'engagement vis-à-vis des cadres de l'Enseigne et notamment des ex DET façon « TERRAIN I », permet de laisser libre cours aux initiatives des directeurs territoriaux. Ils ne vont pas s'en priver. Des fiches de poste locales fleurissent, parfois contradictoires d'un territoire à un autre... Pour le coup, ce sont les DTELP qui décident largement de qui ira où, de qui fera quoi et donc, de qui restera sur la touche. Fin 2009, début 2010, en catimini, forme de dialogue social dont l'Enseigne a le secret, La Poste décide de faire le ménage dans ses affectations qui, on le sait maintenant, n'étaient que très temporaires.

LES DET ADJOINTS

Pour La Poste, la reconnaissance, toute littéraire, des collègues passe par la place du qualificatif « *adjoint* ». Désormais, il y a le DET Adjoint et l'Adjoint DET. Si, à Force Ouvrière, nous approuvons la confirmation du poste de DET adjoint, nous sommes par contre très critiques sur la méthode employée.

► La méthode

Dans les terrains à 3 conseillers et plus, un poste de DET adjoint est créé sur 2 niveaux : III.3 (DET1) et groupe A (DET2). Il faut donc comprendre qu'il n'y avait pas jusque-là d'adjoint officiel au DET ! Les DTELP procèdent à un appel à candidature sur l'ensemble des postes. Les intéressés, qu'ils aient ou non occupé l'emploi, se doivent de candidater. C'est le choix du DET qui sera déterminant. Il n'y a pas de priorité pour les

ex-adjoints. **Pour FO c'est prendre le risque de privilégier le relationnel par rapport aux compétences.**

À noter particulièrement que c'est le DET qui choisit d'avoir un collaborateur à qui il délègue une responsabilité. Si le cœur de la fonction de DET n'est pas déléguable (animation force de vente et responsabilité pénale), le reste l'est !

► La fiche de poste

Elle est toujours « sous-presse » : elle n'attend plus que le clic d'impression, c'est-à-dire la réponse à la question de savoir si le GES CLI SF dépend du DET ou du DET adjoint. Quel tourment pour les décideurs nationaux ! De toute façon, la fiche de poste étant en grande partie modulable, son contenu ne pourra être qu'indicatif.

LA NÉGOCIATION, C'EST NOTRE FORCE

► La feuille de route

Dès cette année les objectifs sont fixés par le DET en fonction de la fiche de poste (modulable).

Elle est similaire à celle du DET et prend en compte le résultat collectif, l'individuel, et la finalité du management.

► La rémunération variable

Elle était déjà jugée scandaleusement bas-

se dans la vision antérieure de l'adjoint, La Poste n'y apporte aucune amélioration. L'atteinte des objectifs permettra le versement d'un montant de 2 000 euros.

Ainsi, si la feuille de route DET/DET adjoint est similaire, il n'en est pas de même en termes de rémunération (jusqu'à 12 000 euros pour un DET2).

Force Ouvrière revendique une part variable jusqu'à 6 000 euros.

ET LES RESPONSABLES SERVICES CLIENTS ?

Leur déploiement dans le réseau s'est effectué à partir d'avril 2006. La Poste prévoyait alors l'installation des RSC dans les 1 000 bureaux à plus de 500 visites/jour.

Depuis, le programme Espace Service Clients (E.S.C.) a largement contribué à la mise au rencard de cette fonction qui au final aura duré moins de 4 ans.

À l'époque, le RSC baptisé « véritable adjoint du DET, est responsable de l'accueil clientèle en salle et en boutique, et des ventes en boutique et aux guichets. Il est hiérarchique de la ligne guichet, du gestionnaire de clientèle PRO et du middle-office ».

Il est positionné essentiellement sur les niveaux III.1 et III.2 plus rarement III.3.

Aujourd'hui, avec les RSC, la Direction Générale de l'Enseigne inaugure le concept du cadre kleenex, du cadre jetable. **Pour Force Ouvrière, c'est inadmissible !**

S'ils peuvent candidater sur les nouveaux jobs de DET adjoints ou adjoints DET, ils ne bénéficient cependant pas de l'accompagnement social et financier des postiers en reclassement.

À titre exceptionnel, un RSC pourra continuer à cohabiter avec un DET adjoint !

LES ADJOINTS DET

Leur implantation sera largement tributaire du bon vouloir des Directions Territoriales de l'Enseigne et dépendra notamment du nombre d'établissements rattachés (Terrain multi-sites avec trois points de contact ou plus sans DET adjoint). Attention, les Agences Postales Communales (APC) et les Relais Poste

Commerçant (RPC) ne sont comptabilisés que pour 1/2 point de contact !

Une fiche de poste devrait également être formalisée.

Ils sont positionnés sur les niveaux III.3, III.2 plus rarement III.1. Leur part variable se situe pour 2010 entre 800 et 1 000 euros.

Une méthode, une absence de règles objectives, source de tous les dangers...

Remake du XVIII^e siècle en ce début du XXI^e siècle... Un peu comme ce marché des servantes, des domestiques et valets ou le paraître est au moins aussi important que l'être. C'est pousser à être obséquieux avec la hiérarchie, quitte à être odieux avec les subordonnés.

Les restructurations et réorganisations continues, les reclassements incessants, les pressions diverses, les objectifs impossibles à tenir, l'absence de moyens, de repères collectifs, sont autant de facteurs de destruction psychologique.

Se tuer à la tâche même quand on est cadre supérieur ou cadre ne doit pas être une réalité.

**Force Ouvrière, l'intérêt des postiers :
c'est notre combat !**

LA NÉGOCIATION, C'EST NOTRE FORCE