

Expérimentation AGIL (ex GERS) Ajustement et Gestion à l'Initiative Locale

- Contexte et ambitions
- Grands principes et Expérimentation
- Le bagage Dialogue Social AGIL
- Le témoignage des DR en expérimentation
- Annexe

Octobre 2019

Expérimentation AGIL (ex GERS) Ajustement et Gestion à l'Initiative Locale

- Contexte et ambitions

Octobre 2019

CONTEXTE DES RÉORGANISATIONS DES ENTITÉS OPÉRATIONNELLES DU RÉSEAU

➤ Les entités opérationnelles du Réseau :

- ❑ Plus de 17 000 points de contact dont 8 000 bureaux
- ❑ 25 686 EUTC* en FTP, hors LCB soit en moyenne 16 EUTC par secteur

➤ Le processus de conduite du changement :

- ❑ Une méthodologie cadrée par le BRH de 2013 (2 ans, 5 étapes)
- ❑ Déclinée au Réseau de façon détaillée (12 jalons, 26 macro activités) au sein d'un processus opérationnel décrivant les rôles et responsabilités des équipes en DR et en DAST
- ❑ Sur une fréquence contrainte (2 ans) pas toujours en phase avec les projets de transformation du Réseau

➤ Les réorganisations :

- ❑ Entre 30% et 35% des Secteurs réorganisés chaque année
- ❑ Un processus long (9 mois en moyenne et hors bilan à 6 mois), fortement consommateur en ressources, et dont les enjeux par secteur ne sont pas toujours conséquents

* Source : tableau de bord RH du Réseau d'août 2019, périmètre chargés de clientèle + moyens de remplacement internes + encadrement

CONFIDENTIEL



LES AMBITIONS SUR LA GESTION DES RESSOURCES EN SECTEURS

- la **satisfaction des clients** et le développement commercial renforcés
- **des managers plus autonomes** sur l'organisation de leur secteur
- Des ajustements d'organisation pouvant être **à l'initiative du DS**, plus agiles, plus réactifs (adaptation « au fil de l'eau ») et modulables suivant l'ampleur des impacts
- Une **planification des équipes plus simple** et plus opérationnelle en supprimant la notion de cadre d'organisation et en co construisant une organisation de référence
- Un **suivi des ressources réellement présentes** à disposition des managers leur offrant ainsi une plus grande marge de manœuvre dans la mobilisation des moyens nécessaires, leur permettant de garantir la qualité au service des clients, dans le respect des contraintes/souhaits des collaborateurs et des règles RH
- la **QVT des collaborateurs** garantie

Expérimentation AGIL (ex GERS) Ajustement et Gestion à l'Initiative Locale

- Grands principes et Expérimentation

Octobre 2019

LES GRANDS PRINCIPES DE L'EXPERIMENTATION AGIL

**Simplifier la gestion
des ressources dans
les secteurs**

**Faciliter l'adaptation
des organisations à
la réalité opérationnelle**

Les Garanties :

**Garantir la qualité
de vie au travail
des collaborateurs
des Secteurs**

**Garantir la
transparence et le
dialogue social**

Les Outils :

**La planification
opérationnelle des
ressources : état de
présence
hebdomadaire (POP)**

**suivi des ajustements
via l'Espace de
Documents Partagés
(Cloud)**

LES GRANDS PRINCIPES EN MATIERE D'ORGANISATION

- **Simplifier la gestion au quotidien : plannings, affectations...**
 - **POP**, outil unique de planification et de gestion des ressources en secteur = nouvelle version adaptée AGIL
 - Bascule du cadre d'organisation (ou de fonctionnement) en **Organisation de Référence**.
 - **Une démarche allégée** pour les acteurs en accompagnement (DR/DAST)

Confidentiel – Ne pas Diffuser.

FOCUS SUR L'ORGANISATION DE RÉFÉRENCE

- ⇒ **L'Organisation de Référence** représente le modèle d'organisation cible pour fonctionner sur le secteur, elle regroupe deux notions :
 - ⇒ **La Description Organisationnelle** : décrivant la structure du secteur, l'amplitude et le bornage horaire des bureaux, les régimes de travail et le niveau d'emploi.
 - ⇒ **La Planification Type** : basée sur les agents et non plus sur les PT, elle est issue de la co-construction avec les agents. C'est à partir de ce planning type qu'est élaborée la planification des agents à 3 mois.
- ⇒ L'Organisation de Référence **respecte les règles RH**.
- ⇒ La Description Organisationnelle suite à ajustements est présentée **en CT** (si celle-ci nécessite un passage en instances), et ces ajustements sont communiqués selon les modalités prévues par AGIL.

Confidentiel – Ne pas Diffuser.

C1 - Interne



2017/2018:L'EXPERIMENTATION SUR LA DR TOULOUSE ARIÈGE GASCOGNE (TAG)

L'expérimentation de la méthodologie des ajustements a été proposée par la DR Toulouse Ariège Gascogne (départements 09-31-32)

- **Une expérimentation qui a démarré en avril 2017 avec :**
 - l'identification des lots de travaux,
 - le choix des 4 secteurs,
 - la mise en place des instances de suivi du projet et des ateliers de travail
 - l'information des OS locales
- **L'expérimentation a été menée d'octobre 2017 à mars 2018 sur 4 secteurs** (Foix, Saint Gaudens, Toulouse Grande Bretagne, Toulouse Saint Aubin)
- **Un bilan QVT a été réalisé avec l'appui d'Entreprise et Personnel oct 2018** – 19 entretiens individuels et un questionnaire en ligne auprès des agents des secteurs test (60 personnes)

Conclusions : GeRS est quasiment plébiscité, La QVT n'est pas dégradée, L'écoute et la prise de responsabilité du management local semblent être la clé de réussite de l'expérimentation

CONFIDENTIEL

9

C1 - Interne



2017/2018:L'EXPERIMENTATION SUR LA DR TOULOUSE ARIÈGE GASCogne (TAG)

Bilan QVT suite aux ajustements de la 1ère vague - 43 personnes ont répondu soit 71%)

➤ Les verbatims :

- **Rapidité** dans la mise en œuvre de l'ajustement
- **Transparence** avec les équipes managériales
- **La qualité du dialogue** avec les managers
- **Satisfecit** général des équipes en secteur sur le déroulé de la démarche

➤ Les conclusions :

- **Rapidité** dans la mise en œuvre de l'ajustement
- **La QVT n'est pas dégradée**, au contraire
- **L'écoute et la prise de responsabilité du management** local semblent être la clé de réussite de l'expérimentation
- C'est l'adaptation rapide de l'activité individuelle en dehors d'un cadre rigide qui est mise en avant
- GeRS semble avoir renforcé la culture d'acceptation du changement et de confiance organisationnelle en vigueur au sein des 3 secteurs

CONFIDENTIEL

10

C1 - Interne



2019 : L'EXTENSION DE L'EXPERIMENTATION SUR LES DR TAG ET NORD PAS DE CALAIS (NPC)

➤ **L'extension de l'expérimentation validée pour :**

- L'ensemble des secteurs de la DR Toulouse Ariège Gascogne par vague de février à octobre
- 6 secteurs sur la DR Nord Pas de Calais
- Démarrage au 1^{er} trimestre 2019
- Information des OS locales fin 2018/début 2019

➤ **La construction d'un bagage de dialogue social spécifique** : groupe de travail RH avec DRHO/DRH opérationnels et DRHRS

- Les modalités du dialogue social pendant l'expérimentation
- La fourniture des supports (CDSP, analyse d'impact, fiche écoute agents, documents type CHSCT et CT...)

Expérimentation AGIL (ex GERS) Ajustement et Gestion à l'Initiative Locale

- Le bagage Dialogue Social AGIL

Octobre 2019

LE BAGAGE DIALOGUE SOCIAL AGIL

1/ Les Projets Nationaux ou régionaux (non concernés par AGIL) :

- ✓ Application du BRH de 2013 sur la méthode de conduite du changement : CORP-DRHRS-2013-0105 du 28 mars 2013
- ✓ Les 5 étapes de la méthode :
 1. Lancement du projet : communication et sens (agents et OS)
 2. Écoute individuelle des personnels
 3. Concertation et/ou négociation avec les organisations syndicales
 4. Consultation des instances compétentes : CHSCT puis CT
 5. Bilan à 6 mois
- ✓ « **Les projets d'ampleur destinés à être déployés dans plusieurs NOD** font l'objet d'une présentation en CDSP nationale (...) avant leur déploiement dans les NOD ». Paragraphe 1.1 du BRH

Exs de projets nationaux : clés de la réussite, MC2, schéma directeur immobilier/Maison de l'Habitat, SLD ...
- ✓ **Les projets régionaux** ont vocation à concerner plusieurs secteurs (ex : fusion de secteurs)



LE BAGAGE DIALOGUE SOCIAL AGIL

2/ Les Ajustements locaux AGIL :

✓ La Nouvelle méthode AGIL :

- Ajustements/adaptations au fil de l'eau
- Déclenchée en local par le DS
- « Dans le respect d'un dialogue social de qualité et l'écoute des postières et des postiers afin de mieux comprendre et prendre en compte leurs attentes » (préambule du BRH de 2013)

✓ Les 5 étapes des ajustements locaux :

1. ETC de Lancement du projet : communication et sens
2. Écoute individualisée et formalisée des agents impactés ou volontaires
3. Co construction de l'organisation de référence
4. Mise en conformité de l'organisation de référence
5. Mise en place de l'organisation de référence

✓ Un dialogue social renforcé :

- Les RP et les OS bénéficient d'un espace de documents partagés permanent et actualisé entre la direction, les RP et les membres du CT. Cet espace donne des profils d'habilitation avec notamment une distinction sur les données pour les RP CHSCT et les membres du CT

GeRS/AGIL : LES 5 ETAPES



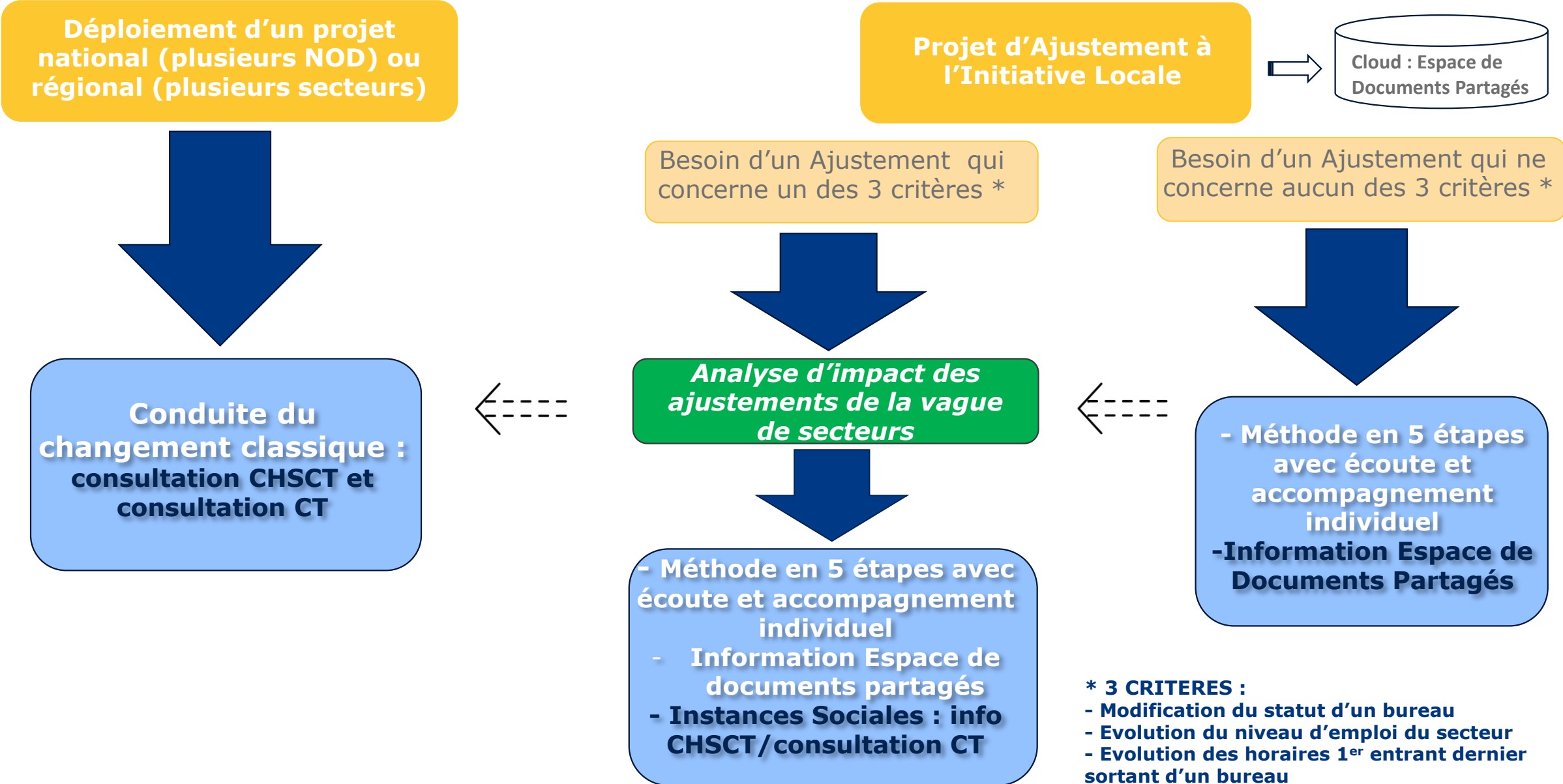
LE BAGAGE DIALOGUE SOCIAL AGIL

2/ Les Ajustements locaux :

✓ Un dialogue social renouvelé :

- **Des interlocuteurs responsabilisés** disposant d'informations en temps réel : espace de documents partagés avec vision permanente des ajustements locaux
- **Des engagements forts pour les agents :**
 - Accompagnement systématique porté par le management local
 - Prise en compte des contraintes fortes
- **Des instances adaptées en fonction de la nature des impacts**
- **La nature des sujets** concernés par les instances sociales :
 - La modification du statut d'un bureau: maillage territorial
 - Les évolutions des horaires 1^{er} entrant/dernier sortant du bureau
 - L' évolution du niveau d'emploi du secteur
- **Des instances centrées** sur les problématiques qui leur sont spécifiques : CHSCT = santé et sécurité au travail et CT = emploi et organisation du travail

LES PROJETS D'EVOLUTION DES ORGANISATIONS DANS LE CADRE DE L'EXPERIMENTATION AGIL



Calendrier Annuel du Dialogue social des Ajustements mis en œuvre dans l'expérimentation

CALENDRIER ANNUEL

Bilatérales OS

- Présentation de la méthodologie AGIL (5 étapes)
- Présentation du dialogue social AGIL

CDSP

- Présentation de la méthodologie AGIL
- Présentation du dialogue social AGIL
- Présentation de l'Espace de Documents Partagés AGIL

Groupe de travail Analyse d'Impact

- Présentation de la méthode d'analyse d'impact des ajustements par vague
- Définition de la composition et du rôle du groupe de travail pluridisciplinaire

CHSCT au moins Trimestriel

- Présentation du plan de prévention DR et consultation annuelle
- Présentation du rôle du CHSCT et des supports type pour les projets AGIL

CT au moins Trimestriel

- Présentation de la politique emploi DR et consultation annuelle
- Présentation du rôle du CT et des supports type pour les projets AGIL

ESPACE DE DOCUMENTS PARTAGES

CONFIDENTIEL

C1 - Interne



Calendrier trimestriel des Ajustements locaux AGIL par vague

TRIMESTRE XXX

CDSP

- Calendrier prévisionnel des ajustements AGIL pour le semestre
- Modalités de réunion du groupe de travail pluridisciplinaire analyse d'impact
- Modalités de mise à disposition des informations sur l'Espace Partagé

Groupe de travail
Analyse d'Impact

- Réalisation de l'analyse d'impact des ajustements AGIL par vague de secteurs
- et du plan d'actions associé

CHSCT au moins
Trimestriel

- Présentation des ajustements AGIL par vague de secteurs pour information
- Présentation de la synthèse de l'analyse d'impacts des ajustements AGIL par vague de secteurs et plan d'actions associé
- Analyse des contraintes fortes
- Autres sujets HSCT

CT au moins
Trimestriel

- Consultation sur les ajustements AGIL par vague de secteurs



ESPACE DE DOCUMENTS PARTAGES

CONFIDENTIEL

LA NOTION DE CONTRAINTE FORTE

- Formalisation des contraintes avec l'agent par le manager lors de l'entretien d'écoute
- Analyse des contraintes identifiées par un groupe pluri disciplinaire : RRH, AS, Médecins du travail, préventeurs ...
- Des contraintes d'ordre personnel : obligation familiale de type garde partagée, parent isolé, aidants familiaux puisque les contraintes médicales sont déjà prises en compte
- Une validation formelle par le DRH de NOD après avis des experts issus du groupe pluridisciplinaire

L'ESPACE DE DOCUMENTS PARTAGES (CLOUD) : UN OUTIL DE PARTAGE AVEC LES RP CHSCT ET LES OS

ARCHITECTURE DE LA BASE

1. Tableau de suivi des ajustements
2. Ressources
3. Données "Organisation"
4. Données RH
5. Données "HSCT" Secteurs
6. Compte-Rendu Instances
7. Fiches de Synthèse

Des profils et des habilitations spécifiques :

- ⇒ RP / OS / Médecins du travail /Préventeurs => Consultation (30 pour NPC ; 29 pour TAG)
- ⇒ Personnels en DR et DAST faisant partie du Groupe de Projet Agil => Déposant / Consultation (10 pour NPC ; 7 pour TAG)
- ⇒ 1 administrateur de la base au niveau national

- Ouverture de l'espace en NPC le 15 mai et TAG le 3 juin
- 1075 consultations de documents (530 TAG et 545 NPC)
- **41 représentants sur 59** ont utilisé leur accès

Expérimentation AGIL (ex GERS) Ajustement et Gestion à l'Initiative Locale

- Le témoignage des DR en expérimentation

Octobre 2019

Les expérimentations en cours :

➤ DR NPC :

- Processus testé de bout en bout sur la vague 1 : 6 secteurs concernés dont 5 avec instances sociales (1^{er} semestre 2019)
- Nature des ajustements variée : modification horaires des BP, modifications horaires des agents, modification horaires ETC, évolution du bornage horaire
- Respect des 5 étapes
- Délai de 8 semaines à 4 mois
- Préparation de la vague 2 : 10 secteurs concernés

➤ DR TAG :

- 4 secteurs test en 2018
- Nature des ajustements : modification horaires et lieu de travail COBAS, modification horaires chargement GAB, mise en place de facteurs guichetiers et APC, modification de la situation d'un agent (GC pro vers CC)
- Vague 1 en cours : 14 secteurs concernés (2nd semestre 2019)

➤ **Nouvelle expérimentation sur la DR Haute Occitanie (fin 2019/2020)**

Expérimentation AGIL (ex GERS) Ajustement et Gestion à l'Initiative Locale

- Annexe :
 - . Exemple de fiche de lancement

Octobre 2019



LA POSTE

Direction Régionale
Nord Pas de Calais

FICHE de lancement d'un ajustement à la demande du secteur AGIL Partie complétée par le secteur

SECTEUR :Lievin.....

Transmis DR le : ...03/09/2019.....

Fiche à envoyer à emilie.bulgnet@laposte.fr

VALIDE SANS INSTANCE

Fait(s) générateur(s) : nature du projet – CHOIX MULTIPLES A COCHER

- ☐ DArrivée / Départ d'un agent
- ☐ DTransformation d'un Bureau de poste
- ☐ DModification des horaires d'ouverture d'un bureau de poste
- ☐ DModification horaires transports de fonds
- ☐ DModification horaires ETC
- ☐ DModification du parcours client
- ☐ DInstallation d'un automate
- ☐ DApparition contrainte forte ou restrictions médicales
- ☒ DA la demande d'un ou plusieurs agents
- ☒ DAutre : ...Mise en Place CCPro 3.1 (creation d'un PT a 1 en CC).....

Régime de travail Actuel

☒ 35h00 Hebdo

☐ Autres à préciser :

Description complémentaires

CCPro rattaché à Lens. En raison de la fréquentation bouger 2 PT (14 et 15). Souhait de changement cycle CoBa (CoFi et Gescli). Souhaits d'ajustement des agents de Bully. ETC à intégrer dans le cycle de l'encadrante

A priori, dans le cadre de cet ajustement – A QUALIFIER OBLIGATOIREMENT

- 1- Evolution du niveau d'emploi du secteur ☐ OUI ☒ NON Si 1 critère OUI
- 2- Modification du statut d'un bureau (ou fermeture) ☐ OUI ☒ NON instances CHSCT et CT
- 3- Evolution des Horaires 1er entrant/dernier Sortant d'un BP ☐ OUI ☒ NON nécessaires

détail des modifications

prise de service le mardi midi à 12h00 (au lieu de 12h35) et le mercredi fin de service à 16h55 (au lieu de 17h30)

Impact à priori sur l'évolution de l'organisation

Populations concernées (X collaborateur(s) / effectif total)

CC :6 /20.....
LCB :2 /7.....
Encadrants :1 /0.....

- ☐ Evolution des horaires bureaux
- ☐ Evolution du nombre de samedis travaillés
- ☒ Evolution des jours travaillés
- ☐ Evolution des zones de mobilité
- ☐ Evolution des LHT
- ☐ Evolution des ETC (jour, lieux, horaires...)
- ☒ Evolution des pauses méridiennes
- ☐ Augmentation des déplacements
- ☐ Diminution des déplacements
- ☒ Evolution des horaires des agents
- ☒ Evolution des repos

Complément(s) sur les impacts à priori (situations individuelles...)

changement RCY d'un agent et encadrant pour correspondre à une contrainte familiale.



Facteur de sûreté à priori

- ☐ Consignes de sécurité
- ☐ Prises et fins de service
- ☐ Livraison de fonds
- ☐ Autre(s) : décrire ci-dessous

Situation Emploi du Secteur (ces éléments sont susceptibles d'être modifiés au cours du projet)

	Encadrement	LCB	CCPro	CCR	CC	TOTAL
Avant:	4	7	0,5	4	15,51	31,01
Après:	4	7	0	20		31
Cible Emploi:				17		

cible emploi = CC+CCPro+CCR (+ pondération inaptitudes détachement syndical)

CALENDRIER PREVISIONNEL Souhaité:

ETC (date) : le 19/09/2019
Entretiens individuels et groupes de travail jusqu'au 02/10/2019
Période co-construction : du 02/10 au 04/11
Mise en conformité le 05/11/2019 10h30 téléphonique
Date de mise en place souhaitée : le 12/11/2019

Attendre le GO de la DR : sous réserve du calendrier des instances à informer/ consulter en amont

Fiche à envoyer à emilie.bulgnet@laposte.fr via le bouton en haut de cette page.

VALIDE sans INSTANCE