

Guide Mémento

Recueil - PQ

Détermination des situations administratives dans la NGRH

6 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES A CERTAINES FONCTIONS

61 - CREATION DE FONCTIONS CRSF

Décision n° 1143 du 11 août 1994, relative à la création de fonctions CRSF

BRH 1994 RH 73 (préambule)

Le test de rattachement des postes de travail dans les CRSF avait révélé qu'un certain nombre de postes de travail, notamment dans les structures modulaires, n'étaient pas rattachables à des fonctions validées de La Poste.

La DRH et la DCFP s'étaient engagées, lors de la Commission Permanente de Négociation du 18 mars 1994 qui a validé les fonctions des structures modulaires CCP, à mener une étude afin de créer les fonctions nécessaires dans les structures modulaires de la CNE ainsi que dans les services de la SED (Section des Encaissements et Domiciliations) et de la SOG (Section des Opérations Groupées).

Les créations de fonctions proposées dans le dossier permettront de rattacher à une fonction la quasi totalité des postes de travail des services concernés.

Un certain nombre de postes de travail ne sont néanmoins pas rattachables à ces fonctions, il s'agit notamment:

- des postes de travail qui ne comportent que des activités comptables; ils relèveront des fonctions de la filière correspondante en cours de définition.
- des postes de travail qui ne comportent que des activités de caractère contentieux, qui relèvent de fonctions déjà validées.
- des postes de travail des cellules "Succession" qui feront l'objet d'évaluations individuelles.

En outre, le rattachement à des fonctions polyvalentes sera proposé dès lors que les conditions prévues pour le rattachement à ces fonctions par la CPN du 18 mars 1994 seront remplies.

STRUCTURES MODULAIRES CCP

00 - PREAMBULE

BRH 1994 RH 54 et 72

Décisions n° 1001 du 12 juillet 1994 et n° 1144 du 11 août 1994 (complément au BRH 54), relatives aux fonctions exercées par les agents des structures modulaires en CRSF.

BRH 1994 RH 54

La présente décision ne concerne pas les centres de CNE qui feront l'objet d'un dossier distinct (cf. ci-après rubrique "Structures modulaires CNE" page 272). Une étude complémentaire sera également entreprise pour le rattachement des postes de travail des autres services des CRSF, notamment la SED (Section des Encaissements et Domiciliations). (cf. ci-après rubrique "Services de la SED et de la SOG" page 268).

01 - LA FONCTION 233 "AGENT DE MODULES"

La fonction d'agent de modules, validée lors de la CNCN du 9 juillet 1992, a été testée comme l'ensemble des autres fonctions de La Poste lors du test de rattachement réalisé à la fin de l'année 1993.

Les conclusions du test de rattachement (50,2 % des postes de travail non rattachés à une fonction en CRSF), ont révélé l'inadéquation de cette fonction aux postes de travail actuellement tenus par les agents qui exercent leurs fonctions dans les structures modulaires des CRSF.

Titre 2

02 - LES TRAVAUX MENES A LA SUITE DU TEST DE RATTACHEMENT

Une analyse des activités réellement exercées aujourd'hui par l'ensemble des agents de modules a été conduite sur l'ensemble des CRSF.

Ces travaux ont permis d'identifier :

- La liste exhaustive des 26 activités de base exercées dans les structures modulaires.
- La liste de l'ensemble des postes de travail avec leurs composantes d'activités.

Compte tenu de la réalité des situations de travail observées, c'est la création de 1 500 fonctions qui devrait être envisagée pour répondre aux situations très hétérogènes rencontrées.

Cette solution ne pouvant être retenue, les créations de fonctions ci-après sont proposées.

Titre 3

03 - DECISION DE CREATIONS DE FONCTIONS

Il est décidé de supprimer la fonction actuelle d'agent de modules (n° 233 décrite pour ordre en annexe au présent article 03) (1) et de créer trois fonctions basées sur une combinaison de différentes activités.

031 - Les groupes d'activités

Les activités de base ont été réparties en trois groupes sur la base du critère de complexité de chaque activité et du niveau des compétences nécessaires pour les exercer (cf. annexe au présent article 03).

Ainsi :

- . **Le groupe 1** donne la liste des activités les plus simples.
- . **Le groupe 2** la liste des activités plus complexes qui demandent des compétences plus élevées.
- . **Le groupe 3** la liste des activités les plus complexes parmi les 26 activités de base.

Titre 3 (suite)

032 - Les créations de fonctions

. Fonction de technicien de modules, niveau II-2

Pour être rattaché à cette fonction, l'agent doit exercer, outre l'accueil téléphonique de la clientèle, au moins :

- 1 activité du groupe 1,
 - 4 activités du groupe 2,
 - 6 activités du groupe 3.
- (cf. annexe n° 1 au présent article 03)

(1) Précision apportée par le service concepteur

. Fonction d'agent de module type A, niveau II-1

Pour être rattaché à cette fonction, l'agent doit exercer, outre l'accueil téléphonique de la clientèle, au moins :

- 1 activité du groupe 1,
- 2 activités du groupe 3.
- Autres activités possibles : une ou plusieurs activités du groupe 2.
(cf. annexe n° 2 au présent article 03)

. Fonction d'agent de module type B, niveau II-1

Pour être rattaché à cette fonction, l'agent doit exercer, outre l'accueil téléphonique de la clientèle, au moins :

- 1 activité du groupe 1,
- 3 activités du groupe 2,
- Autres activités possibles : une ou plusieurs activités du groupe 3.
(cf. annexe n° 3 au présent article 03)

Les deux fonctions d'agent de module de type A et de type B ont un poids équivalent et sont positionnées toutes les deux sur le niveau II-1.

Elles correspondent aux situations de travail existant aujourd'hui dans les CRSF et ont été proposées à la validation de la CPN pour permettre la reclassification des agents concernés.

La perspective de création d'une seule fonction d'agent de module demeure l'objectif.

ANNEXE A L'ARTICLE 031

BRH 1994 RH 72
(annexe n° 2)

ACTIVITES DES AGENTS DE MODULES (1)

Activités du groupe 1

- Délivrance de carnets de chèques + commandes formulaires et imprimé.
- Intervention en recex-recto-recrep-rccpc.
- Recherche n° de compte.
- Traitement des litiges irréguliers - mandats.
- Travaux GV.
- Vidéoposte.

Activités du groupe 2

- Clôture des comptes.
- Défense de payer.
- Délivrance de cartes - Cartes magnétiques.
- Gestion liste noire.
- Modification de la gestion des comptes + PSA + Fichiers permanents.
- Ouverture des comptes.
- Produits et services + Audioposte + Vo Postchèques + Bagage domiciliation.
- SAV.
- Transformations + Procurations + Incapacités + Désolidarisations.

Activités du groupe 3

- Avis à tiers détenteur.
- Contentieux monétique.
- Contentieux SED - SOG.
- Incidents de paiement - Traitement des impayés.
- Liquidation de biens.
- Opposition saisie arrêts.
- Réclamations - Renseignements + Contentieux fraude + Relevés réquisitions.
- Succession.
- Surveillance de découverts.
- Traitement des découverts.

(1) L'activité accueil téléphonique de la clientèle n'est incluse dans aucun des groupes car elle est assurée par tous les agents.

ANNEXE A L'ARTICLE 03

Code 233

RESUME DE LA FONCTION (DECRIE POUR ORDRE)

Intitulé (s) : Gestionnaire clientèle ou Agent de modules	
Type d'établissement : Centres financiers	
Domaine Commercial	Sous-domaine : Services Financiers
Effectif encadré :	Cadres ___ à ___
	Chefs d'équipe ___ à ___
	Agents ___ à ___

Raison d'être

Effectue la gestion personnalisée des comptes et des produits de La Poste et veille à leur bon fonctionnement

Activités principales

<i>Activité 1 :</i> Délivrance et gestion administrative des comptes et des produits : - ouvertures, clôtures, modifications liées à la vie du compte - cartes magnétiques, postchèques, carnets	34 %
<i>Activité 2 :</i> Traitement des interventions clientèles - renseignements - réclamations - régularisations comptables (fausses imputations, remboursement de taxes) - autorisations d'achats (cartes magnétiques)	23 %
<i>Activité 3 :</i> Gestion juridique des comptes - défenses de payer, oppositions, saisie-arrêt, avis à tiers détenteur - réquisitions, liquidations judiciaires, faillites, successions - contentieux fraude (cartes magnétiques) - contentieux divers	10 %
<i>Activité 4 :</i> Surveillance de l'utilisation abusive des comptes et des produits - découverts - impayés - signalisation à la banque de France	25 %
<i>Activité 5 :</i> Divers pointages, vérifications, rejets - pointage extraits - vérification de titres (montants, particularités) - rejets de titres	8 %

ANNEXE A L'ARTICLE 032
(annexe n° 1)

BRH 1994 RH 72
(annexe n° 3)

Code 402
RESUME DE LA FONCTION

Intitulé (s) :	Technicien des modules : II.2.		
Type d'établissement :	Centres Financiers		
Domaine Commercial	Sous-domaine : Centre de Chèques Postaux		
Effectif encadré :	Cadres	___	à ___
	Chefs d'équipe	___	à ___
	Agents	___	à ___

Raison d'être

Participe à la gestion personnalisée des comptes et des produits de La Poste et veille à leur bon fonctionnement

Activités principales

Activité commune :

Assure l'accueil téléphonique de la clientèle

Activités du groupe 1 :

Exerce au moins une activité parmi les suivantes :

- Délivrance des carnets de chèques et commandes formulaires imprimés
- Intervention en recex-recto-recrrep-rccp
- Recherche n° de compte
- Traitement des titres irréguliers et des mandats
- Vidéoposte : demandes d'accès au service et traitement des anomalies
- Travaux GV : traitement et pointage de listes, vérification de titres

Activités du groupe 2 :

Exerce au moins quatre activités parmi les suivantes :

- Procède à la clôture des comptes d'office, suite à décès, ou sur demande du titulaire
- Traitement des défenses de payer (sur prélèvement, TIP, TUP)
- Contrôle les demandes de cartes magnétiques et traite les demandes de changements de code confidentiel
- Participe à la gestion de la "liste noire" (cartes volées, perdues, ou sous surveillance)
- Modifications dans la gestion des comptes et PSA et fichiers permanents
- Produits et services, Audioposte, Vo Postchèques, Bagage domiciliation
- Service après-vente
- Transformations, procurations, Incapacités, Désolidarisations
- Vérification des dossiers de demandes d'ouverture de comptes et interrogation des différents fichiers (ex : interdits bancaires...)

Activités du groupe 3 :

Exerce au moins six activités parmi les suivantes :

- Avis à tiers détenteur
- Contentieux monétique
- Contentieux SED-SOG
- Incident de paiement - Traitement des impayés
- Liquidation de biens
- Opposition, saisie-arrêt
- Traitement des réclamations et renseignements reçus par lettres ou par téléphone ; contentieux-fraude, relevés-réquisitions
- Succession
- Surveillance des découverts
- Traitements des découverts

ANNEXE A L'ARTICLE 032
(annexe n° 2)

Code 400
RESUME DE LA FONCTION

BRH 1994 RH 72
(annexe n° 4)

Intitulé (s) : Agent des modules de type A : II.1.	
Type d'établissement : Centres Financiers	
Domaine Commercial	Sous-domaine : Centre de Chèques Postaux
Effectif encadré :	Cadres _____ à _____
	Chefs d'équipe _____ à _____
	Agents _____ à _____

Raison d'être

Contribue à la gestion personnalisée des comptes et des produits de La Poste et veille à leur bon fonctionnement

Activités principales

Activité commune :
Assure l'accueil téléphonique de la clientèle

Activités du groupe 1 :
Exerce au moins une activité parmi les suivantes :
- Délivrance des carnets de chèques et commandes formulaires imprimés
- Intervention en recex-recto-recrrep-rccp
- Recherche n° de compte
- Traitement des titres irréguliers et des mandats
- Vidéoposte : demandes d'accès au service et traitement des anomalies
- Travaux GV : traitement et pointage de listes, vérification de titres.

Activités du groupe 3 :
Exerce au moins deux activités parmi les suivantes :
- Avis à tiers détenteur
- Contentieux monétique
- Contentieux SED-SOG
- Incident de paiement - Traitement des impayés
- Liquidation de biens
- Opposition, saisie-arrêt
- Traitement des réclamations et renseignements reçus par lettres ou par téléphone ; contentieux-fraude, relevés-réquisitions
- Succession
- Surveillance des découverts
- Traitements des découverts

Autres activités possibles

Activités du groupe 2 :
Exerce une ou plusieurs activités parmi les suivantes :
- Procède à la clôture des comptes d'office, suite à décès, ou sur demande du titulaire
- Traitement des défenses de payer (sur prélèvement, TIP, TUP)
- Contrôle les demandes de cartes magnétiques et traite les demandes de changements de code confi-dentiel
- Participe à la gestion de la "liste noire" (cartes volées, perdues, ou sous surveillance)
- Modifications dans la gestion des comptes et PSA et fichiers permanents
- Produits et services, Audioposte, Vo Postchèques, Bagage domiciliation
- Service après-vente
- Transformations, procurations, Incapacités, Désolidarisations
- Vérification des dossiers de demandes d'ouverture de comptes et interrogation des différents fichiers (ex : interdits bancaires...)

ANNEXE A L'ARTICLE 032
(annexe n° 3)

CODE 401
RESUME DE LA FONCTION

BRH 1994 RH 72
(annexe n° 5)

Intitulé (s) : Agent des modules de type B : II.1.	
Type d'établissement : Centres Financiers	
Domaine Commercial	Sous-domaine : Centre de Chèques Postaux
Effectif encadré :	Cadres _____ à _____
	Chefs d'équipe _____ à _____
	Agents _____ à _____

Raison d'être

Contribue à la gestion personnalisée des comptes et des produits de La Poste et veille à leur bon fonctionnement

Activités principales

Activité commune :

Assure l'accueil téléphonique de la clientèle

Activités du groupe 1 :

Exerce au moins une activité parmi les suivantes :

- Délivrance des carnets de chèques et commandes formulaires imprimés
- Intervention en recex-recto-recrrep-rccp
- Recherche n° de compte
- Traitement des titres irréguliers et des mandats
- Vidéoposte : demandes d'accès au service et traitement des anomalies
- Travaux GV : traitement et pointage de listes, vérification de titres

Activités du groupe 2 :

Exerce au moins trois activités parmi les suivantes :

- Procède à la clôture des comptes d'office, suite à décès, ou sur demande du titulaire
- Traitement des défenses de payer (sur prélèvement, TIP, TUP)
- Contrôle les demandes de cartes magnétiques et traite les demandes de changements de code confidentiel
- Participe à la gestion de la "liste noire" (cartes volées, perdues, ou sous surveillance)
- Modifications dans la gestion des comptes et PSA et fichiers permanents
- Produits et services, Audioposte, Vo Postchèques, Bagage domiciliation
- Service après-vente
- Transformations, procurations, Incapacités, Désolidarisations
- Vérification des dossiers de demandes d'ouverture de comptes et interrogation des différents fichiers (ex : interdits bancaires...)

Autres activités possibles

Activités du groupe 3 :

Exerce une ou plusieurs activités parmi les suivantes :

- Avis à tiers détenteur
- Contentieux monétique
- Contentieux SED-SOG
- Incident de paiement - Traitement des impayés
- Liquidation de biens
- Opposition, saisie-arrêt
- Traitement des réclamations et renseignements reçus par lettres ou par téléphone ; contentieux-fraude, relevés-réquisitions
- Succession
- Surveillance des découverts
- Traitements des découverts

04 - SITUATION DES AGENTS NON RATTACHABLES A L'UNE DES TROIS FONCTIONS

Les agents non rattachables à l'une des trois fonctions proposées exercent aujourd'hui un nombre d'activités insuffisant pour que leur poste de travail soit rattachable à une fonction de niveau II-1.

Afin de les amener dans les meilleurs délais possible au niveau des fonctions d'agent de modules, un dispositif particulier qui fera l'objet, d'une part, d'une concertation puis d'un bilan avec les organisations syndicales dans chaque Centre, d'autre part, d'un suivi et d'un bilan au niveau national, est proposé.

041 - Au moment des entretiens de rattachement

Chaque agent se verra proposer un plan de développement des compétences basé sur la détermination des activités nécessaires à l'exercice de l'une des deux fonctions d'agent de modules.

Ce plan de développement intégrera :

- d'une part, le plan de formation nécessaire à l'exercice des activités nouvelles,
- d'autre part, les mises en situation à l'intérieur du centre.

Il se déroulera sur l'année 1994.

042 - En fin d'année 1994

Le bilan du plan de développement des compétences sera effectué en fin d'année 1994 dans le cadre de l'entretien annuel d'appréciation et à l'issue du plan de formation mis en oeuvre.

- Si l'agent a acquis et exerce les activités définies, son poste de travail sera rattaché à la fonction correspondante et une proposition de reclassification en II-1 sera faite aux dates d'effet prévues pour la classe II.
- Si l'agent a refusé le plan de développement des compétences, il se verra proposer à l'intérieur du centre un autre poste de travail et conservera le droit à qualification attaché à son grade de reclassement. Les CT/CIION conserveront leur droit à reclassification sur le niveau II-2 conformément aux modalités du dispositif spécial de reclassification prévu pour eux (cf. article 43 du présent chapitre 0).
- Si l'agent n'a pas complètement acquis les compétences nécessaires à l'exercice des activités définies, il se verra proposer un plan complémentaire pour l'année 1995.

05 - STRUCTURES FONCTIONNELLES DES POSTES DE TRAVAIL DES STRUCTURES MODULAIRES

051 - Structure fonctionnelle actuelle

- Agents non rattachés 10,8 %
- Agents de module 81,8 %
- Techniciens de module 7,4 %

Fonctions proposées	CT CION	AEX AAP	Autres grades	TOTAL	%
Techniciens de module	242	200	7	449	7,4
Agents de modules type A	2 466	1 728	153	4 347	71,7
Agents de modules type B	322	245	48	615	10,1
Total agents de module type A + type B	2 788	1 973	201	4 962	81,8
Agents non rattachables à une fonction	352	262	41	655	10,8
TOTAL GENERAL	3 382	2 435	249	6 066	100

052 - Structure fonctionnelle au 31.12.95

- Agents de module 90,8 %
- Techniciens de module 9,2 %

Cette structure fonctionnelle devra être atteinte au 31.12.1995.

Pour cela, les centres qui actuellement ont une proportion de postes de travail de techniciens de module inférieure à 5 % des postes de travail mettront en oeuvre sur l'année 1995 les actions nécessaires pour atteindre ce seuil de 5 %.

Les centres qui sont aujourd'hui au-dessus de cette structure fonctionnelle, ne sont pas concernés par cette disposition.

L'ensemble du dispositif fera l'objet, d'une part, d'une concertation puis d'un bilan dans chaque centre avec les organisations syndicales, d'autre part, d'un suivi puis d'un bilan au niveau national.