Octobre 2023

AFFICHAGE À TOUT PRIX

Ne pas succomber au chant des sirènes

À tous les niveaux de La Poste, le suivi des résultats est capital.

Bien que Polaris affiche régulièrement la production, les managers exigent la plupart du temps d'en avoir connaissance à l'instant T. Alors, ce peut être parfois la porte ouverte aux annonces approximatives. Il ne faut pas afficher *«zéro»* au risque de passer pour un mauvais élève. Et tant pis si le postier se met en danger, l'essentiel étant de ne pas vivre un moment *«inconfortable»* lors de l'annonce des chiffres réalisés. Certaines pratiques "borderline" peuvent aussi voir le jour ça et là pour éviter de se situer dans le flop.

Mais danger il y a !

Et La Poste le spécifie dans son instruction 2023_725 relative à la connaissance client et à la création des comptes La Poste : *«Sauf s'il souhaite créer son Compte La Poste, il n'y a aucun caractère obligatoire pour le client de fournir ses informations personnelles d'identification au chargé de clientèle ou à l'agent communal, et d'activer son Compte La Poste (hormis pour la souscription d'un contrat de réexpédition où l'email du client est nécessaire).»*

Les mauvaises pratiques à proscrire sont listées et il est indiqué qu'elles peuvent donner lieu à des sanctions professionnelles. Et même si cette année, le taux d'identification compte La Poste pèse pour 20 % dans le calcul de la RVE, ATTENTION car le perdant sera toujours le postier qui n'aura pas respecté la règlementation. Il est important de ne pas succomber au chant des sirènes qui vous diront que l'essentiel est de faire du chiffre.

Dernière minute : escroquerie au CPF

Il est également impératif de ne pas devenir une proie pour les escrocs au Compte Personnel de Formation. Plusieurs postiers se seraient laissés corrompre et sont aujourd'hui licenciés.
Relayée depuis peu par les médias, cette information va fortement entacher l'image du tiers de confiance que veut être La Poste. Mais au-delà de ça, quelle réaction aura le client qui se verra proposer une Identité Numérique ?
La suspicion va régner sur la ligne guichet et il faut donc aujourd'hui laisser l'agent décider seul de l'opportunité ou non de proposer une Identité Numérique.

Pour FO Com, il est temps que La Poste cesse de porter aux nues les performeurs d'un jour. Elle doit analyser le travail sur le long terme, récompenser la réalisation de résultats pérennes et fiables ainsi que la qualité du service rendu au public.