



Février
2026

FO COM \ LA POSTE

DREC DP Directions DSRC/CNMR



LEGAL COMPLIANCE

STEAMEO 2.1

LANCEMENT EXPÉRIMENTATION DSRC ET CNMR FO ATTENTIVE ET EXIGEANTE SUR L'INTRODUCTION DE L'IA !

Depuis juin 2025, la DOSB évoque STEAMEO. FO Com déplore qu'aucune présentation générale et complète n'ait été proposée.

Aussi, suite à l'intervention des élus FO lors du CSE Central début décembre 2025, dans le cadre de l'expérimentation qui est lancée en début 2026 sur DSRC et CNMR, La Poste a acté une Information/Consultation lors du CSEE DREC-DP à ce sujet.

EN QUOI CONSISTE CETTE EXPÉRIMENTATION ?

- Entre février et mai 2026, les clients appelant le 3639 sur les 4 motifs suivants : Ajout Bénéficiaires – Assistance Virement – Gestion Carte et Prise de RDV, seront pris en charge par un robot et accompagnés afin de réaliser l'opération en autonomie. Avec l'option, néanmoins, pour le client de traiter sa demande en direct avec un conseiller.
- L'expérimentation vise à évaluer les impacts à la fois sur le plan quantitatif (volume d'appels) que qualitatif (expérience clients, expérience collègues, impacts commerciaux).
- Le bilan de l'expérimentation permettra de décider de l'extension ou non de l'outil à 6 motifs supplémentaires : Assistance Prélèvement – Modification adresse mail & tél. – Modification adresse postale – Assistance E-relevé – Frais bancaires – Demande de RIB.

POUR FO COM, L'INTRODUCTION DE L'IA DOIT FAIRE L'OBJET DE BEAUCOUP DE PRUDENCE ET D'UN ACCOMPAGNEMENT HUMAIN PARTICULIÈREMENT ÉLEVÉ !

Prudence sur le niveau et la qualité de l'emploi, sur la sécurisation du Système d'Information et sur les impacts tant sur les conditions de travail que sur la qualité de service.

C'est pourquoi FO Com a exigé d'avoir un état des lieux complet RH et QS avant l'expérimentation et

de suivre des indicateurs précis durant l'expérimentation : indicateurs sur l'emploi (volume et qualité), sur les impacts commerciaux (sur la production et les opportunités de rebonds), sur la DMT, la DMC, les pics d'appels.

FO Com a également demandé un focus sur les impérieux besoins en formation générés par ce nouvel outil :

- Du fait de l'impact important qu'il aura sur la transformation des appels auxquels seront confrontés les conseillers, appels plus complexes, ce qui engendrera un niveau d'expertise plus important.
 - Pour FO Com, niveau minimum III.1.
- La quasi disparition des appels de gestion simple pour aider à la montée en compétence des primo-arrivants.
 - Pour FO Com, réintroduction de la fonction de CCA.
- La révision du dimensionnement des ADC, qui seront très sollicités.
 - Pour FO Com, la norme (aujourd'hui 1 ADC pour 25 Conseillers) doit passer à 1 ADC par équipe.

Tout cela devra se traduire par une évolution des rémunérations (RVB, PFB, PV) et des niveaux de fonctions. Et donc, par conséquent, un Dialogue Social de très haut niveau pour accompagner HU-MAINEMENT cette évolution !

FO COM SUIVRA TOUT PARTICULIÈREMENT CETTE EXPÉRIMENTATION.



SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, N'HÉSITEZ PAS À CONTACTER NOS REPRÉSENTANTS FO COM :

fo.drec-dp@labanquepostale.fr

DÉTERMINÉS