

# COMMISSION DE DIALOGUE SOCIAL À LA POSTE

***POSTE IMMO***

***18 AVRIL 2019***

Branche Services-Courrier-Colis  
Direction des Ressources Humaines et des Relations sociales  
Direction Relations Sociales

***Classé C2***

*C0-Public ; C1-Interne ; C2-Restreint ; C3-Confidentiel ; C4-Secret*



LA POSTE

# CONTEXTE

Poste Immo, en qualité de propriétaire de locaux à usages notamment postaux, a souhaité, dans le cadre d'une expérimentation, confier à La Poste la réalisation de 2 prestations :

- Etats des Lieux (EDL) sortants et entrants (1 fois).
- Surveillance de sites vacants (SSV) se résumant à une surveillance technique minimale 2 fois par an.

Dans ce cadre, des tests ont été réalisés avec la Direction Régionale Nord-Ouest Poste Immo qui nous a confié 40 prestations sur les départements du 59 et du 62 (20 établissements concernés).

Poste Immo, satisfait de l'expérimentation, souhaite un déploiement national.



# OBJECTIFS ET ENJEUX DU PROJET

## - Pour POSTE IMMO, permet de :

- \* recentrer ses inspecteurs de parc sur d'autres activités.
- \* plus globalement, monter dans la chaîne de valeur en se concentrant sur les missions d'expertise.
- \* capitaliser sur le réseau de proximité des facteurs.

## - Pour La Poste, permet de :

- \* Mettre en avant l'efficacité de l'organisation postale (Facteurs Service Expert) et des Nouveaux Services.
- \* Se positionner sur ce marché en répondant à un questionnaire selon des critères définis en amont.



# LES PRESTATIONS

**Prestations Etat des Lieux** (sur document papier, solution sur Facteo en cours pour le déploiement):

- Les documents transmis en amont :
  - La fiche de liaison (coordonnées, type d'état des lieux, nombre de pièces),
  - Le plan sous format papier (pièces numérotées correspondant au questionnaire,
  - Le pré état des lieux établi par Poste Immo 2 mois avant l'état des lieux définitif pour les états des lieux sortant,
- Injection de la prestation dans Presto,
- Prestation effectuée en « dédié »,
- Prise de RV par l'établissement, avec le locataire informé en amont par Poste Immo de la prestation réalisée par La Poste, à une date précise (date de sortie des lieux),
- Collecte les informations (questionnaire d'observation et photos) en présence du locataire et récupération des clés.
- Durée de la prestation : en moyenne 1h.



# LES PRESTATIONS

## Prestations Surveillances de Sites Vacants (Proxi Data) :

- Les éléments transmis en amont :
  - La fiche de liaison (coordonnées, type d'état des lieux, nombre de pièces),
  - Le plan sous format papier (pièces numérotées correspondant au questionnaire,
- Prise de contact avec le Réseau pour récupérer les clés du site,
- Injection de la prestation dans Presto avec une durée de réalisation de 14 jours,
- Prestation effectuée en « dédié »,
- Collecte d'informations (questionnaire d'observation et photos) : le questionnaire n'est pas configuré pour répondre pièce par pièce, le besoin étant un aperçu général,
- Appréciation par le FSE de façon « prudente, diligente et attentive » de l'état global du lieu,
- Durée de la prestation : en moyenne 30 minutes selon la surface.



# FORMATION

## ETAT DES LIEUX :

Formation des FSE par Poste Immo (Direction Régionale) et les RDRO<sup>2</sup> à partir du kit de déploiement / Parcours Ecrans Facteo / Fiches facteur.

Estimation de façon « prudente, diligente et attentive » de l'état des pièces selon 4 motifs :

1. Bon état      2. Usure normale      3. Usure liée à un défaut d'entretien      4. Dégradé

Il y a de toutes façons des points objectifs à regarder : robinet ouvert ou électricité allumée etc.

Pour les FSE absents, les RDRO<sup>2</sup> prennent le relais.

## SURVEILLANCE DE SITES VACANTS :

Formation des FSE par Poste Immo (Direction Régionale) et les RDRO<sup>2</sup> à partir du kit de déploiement / Parcours Ecrans Facteo / Fiches facteur.

Appréciation globale du site, non effectué pièce par pièce, seuls les points négatifs sont relevés.

Pour les FSE absents, les RDRO<sup>2</sup> prennent le relais.



# LES RÉSULTATS DU TEST ISSUS DES ÉCHANGES AVEC LA DEX

## POINTS POSITIFS :

- Formation en présence de la Direction Régionale Poste Immo très appréciée,
- Documentation et formation suffisantes à la bonne réalisation des prestations,
- Importance de la prise de RV et de la mention d'un interlocuteur précis,
- Importance de la préparation en amont et du plan,
- Prestations effectuées en dédié par le ROQ ou le FSE dans les temps définis en amont,
- Indication dans la fiche facteur portant sur le relevé des compteurs : si inaccessibles, l'indiquer et ne pas effectuer le geste.

## LES AXES DE TRAVAIL :

- Pour l'industrialisation des EDL, nécessité de passer d'un questionnaire papier à un questionnaire sur Facteo --> en cours d'instruction avec l'équipe Spring.



# CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DU DEPLOIEMENT

Déploiement en cours (avec la DDIOOP, RH, DC) coordonné par la BU Nouveaux Services :

- SSV : Pilote en avril 2019 pour déploiement prévu en mai selon les Directions Régionales Poste Immo.
- EDL : Pilote fin mai et déploiement prévu en juin 2019.
- Sur les DEX Hauts de France et Normandie.
- Prestations de niveau 4 réalisées par un FSE.





# ACCOMPAGNEMENT

En collaboration avec la DDIOOP / déploiement des offres et des nouveaux services

Kit de déploiement traditionnel :

- standards nationaux / logigrammes process,
- Parcours Facteo,
- Éléments de formation FSE.



# CALENDRIER PRÉVISIONNEL DU DIALOGUE SOCIAL

- Pré information en **CDSP BSCC le 20/03/2019,**
- Présentation détaillée du projet à la **CDSP BSCC du 18/04/2019,**
- **CHSCT d'information** auprès des établissements participant au pilote,
- **Etudes d'impacts** sur les établissements de Maubeuge et d'Evreux le 19/04,
- **Présentation du REX en CDSP BSCC** du Pilote avant déploiement national.



# ANNEXES

# Parcours FACTEO

Prestations Poste IMMO

Surveillance de surfaces vacantes



LA POSTE



Bonjour,

**Bonjour, vous allez rentrer dans le bâtiment qui est inoccupé et observer de façon globale certains critères. Si vous n'avez pas pu obtenir les clés, lancez le questionnaire et répondez NON à la question 1. Merci à vous**

**Ce questionnaire durera quelques minutes**

**Souhaitez-vous lancer le questionnaire ?**

Oui, lancer le questionnaire

Non observable

Autres choix possibles

L'objet de la prestation de surveillance des surfaces vacantes est de permettre à Poste Immo de savoir si ces sites inoccupés sont en bon état ou non.  
Le passage deux fois par an par le facteur permettra de s'en assurer.

Si « Non observable » : sortie du questionnaire, le facteur ne rentre pas dans le bâtiment.

« Autres choix possibles » : motif à choisir, PUIS sortie du questionnaire, le facteur ne rentre pas dans le bâtiment.

## Autres choix possibles

Proxi data | Questions Observations

Précisez le motif de non réalisation de la prestation pour le bénéficiaire

- Adresse ou bénéficiaire inaccessible
- Adresse inconnue

Valider



LA POSTE

← Proxi data | Questions Observations

**Bonjour,**

**Bonjour, vous allez rentrer dans le bâtiment qui est inoccupé et observer de façon globale certains critères. Si vous n'avez pas pu obtenir les clés, lancez le questionnaire et répondez NON à la question 1. Merci à vous**

**Ce questionnaire durera quelques minutes**

**Souhaitez-vous lancer le questionnaire ?**

Oui, lancer le questionnaire

Non observable

Autres choix possibles

Si les clés n'ont pas pu être obtenus auprès du Réseau, il faut quand même lancer le questionnaire et indiquer que les clés n'ont pas été réceptionnées en question 1.

Afin de ne faire courir aucun risque au facteur, si des traces d'effraction sont constatées, la prestation se clôture.

Si « Oui, lancer le questionnaire » : déroulé de la prestations

## Accès au bâtiment

Proxi data | Questions Observations

Avez-vous réceptionné les clés ?

Oui

Non

Ne peut pas répondre

Retour [Globe] Valider

Avez-vous constaté des traces d'effraction ? Ne pas entrer si vous en constatez (fin de questionnaire si OUI).

Oui

Non

Ne peut pas répondre

Retour [Globe] Valider

Si «NON » : sortie du questionnaire. Le facteur ne rentre pas dans le bâtiment.

Si «OUI » : sortie du questionnaire. Le facteur ne rentre pas dans le bâtiment.



LA POSTE

## Descriptif de l'intérieur du bâtiment

**Proxi data** Questions Observations

L'éclairage est-il bien éteint quand vous êtes arrivé ?

Ne peut pas répondre

**Proxi data** Questions Observations

Les fenêtres :

sont toutes fermées

au moins une est ouverte

il y a au moins une vitre cassée

Ne peut pas répondre

Le descriptif de l'intérieur permet de savoir si :

- des consommations inutiles (électricité, eau, chauffage) ne sont pas engagées
- des travaux doivent être engagés pour maintenir le site en état (fenêtre, fissures)

**Proxi data** Questions Observations

Prendre les fenêtres ouvertes ou cassées en photo

Ne peut pas prendre la photo

En cas :

- De fenêtre ouverte
- Ou de vitre cassée

**Les radiateurs sont-ils froids au toucher ?  
(cela permet de voir si le chauffage est  
éteint ou non).**

Oui

Non

Ne peut pas répondre

Retour



Valider

**Les robinets sont-ils tous fermés (vous  
constatez que l'eau ne coule pas quand  
vous arrivez) ?**

Oui

Non

Ne peut pas répondre

Retour



Valider



LA POSTE




**Proxi data** questions observations

Voyez vous des traces d'humidité ou d'infiltration d'eau ?

Oui

Non

Ne peut pas répondre

Retour  Valider

Si la réponse est OUI

**Proxi data** questions observations

Prendre les traces d'humidité en photo



Ne peut pas prendre la photo

Retour  Valider


Proxi data Questions Observations

Voyez vous des fissures significatives (mur/plafond) ?

Oui

Non

Ne peut pas répondre

Retour  Valider

Si la réponse est OUI

Proxi data Questions Observations

Prendre les fissures en photo



Ne peut pas prendre la photo

Retour  Valider


Proxi data | questions observations

Y a-t-il des traces d'occupation des lieux (bureau, matériel, etc.) ?

Oui

Non

Ne peut pas répondre

Retour  Valider

Les locaux Poste Immo sont censés être totalement vides. En cas de matériel entreposé ou d'utilisation des locaux, le signaler.

Si la réponse est OUI

Proxi data | questions observations

Prendre ces traces d'occupation en photo



Ne peut pas prendre la photo

Retour  Valider


**Proxi data** Questions Observations

D'une façon générale, le bâtiment vous semble-t-il propre ?

Oui

Non

Ne peut pas répondre

Retour  Valider

Il s'agit de l'appréciation de façon générale du site. Appréciation par le facteur sur la propreté et les odeurs.


**Proxi data** Questions Observations

D'une façon générale, y a-t-il de mauvaises odeurs dans le bâtiment ?

Oui

Non

Ne peut pas répondre

Retour  Valider

## RELEVÉS DE COMPTEURS

Les compteurs doivent être facilement localisables. En cas de difficultés d'accès ne pas les relevés en photo.  
Pour le compteur GAZ, s'il y a une citerne de gaz, ne pas prendre la photo.



**Si le compteur d'EAU est accessible :  
prendre le relevé en photo**



Retour



Valider



**Si le compteur d'ELECTRICITE est  
accessible : prendre le relevé en photo**



Retour



Valider



**Si le compteur de GAZ est accessible :  
prendre le relevé en photo. En cas de  
présence d'une citerne de gaz, NE PAS  
PRENDRE LA PHOTO**



Retour



Valider



LA POSTE

## Descriptif de l'extérieur du bâtiment


**Proxi data** Questions Observations

**A L'EXTERIEUR : Constatez vous des dégradations sur les murs (revêtement abîmés, tags, pierres cassées, etc.) ?**

**Oui**

**Non**

**Ne peut pas répondre**

Retour  Valider

Si la réponse est OUI

**Proxi data** Questions Observations

Prendre les dégradations en photo



**Ne peut pas prendre la photo**

Retour  Valider


**Proxi data** Questions Observations

**A L'EXTERIEUR : Constatez vous des fissures importantes sur les murs ?**

**Oui**

**Non**

**Ne peut pas répondre**

Retour  Valider

Si la réponse est OUI

**Proxi data** Questions Observations

Prendre les fissures en photo




**Ne peut pas prendre la photo**

Retour  Valider



LA POSTE


 Questions Observations

Le sol extérieur est-il en bon état (nid de poule, etc.) ?

Oui

Non

Ne peut pas répondre

Retour  Valider

Si la réponse est NON

 Questions Observations

Prendre le sol extérieur en photo



Ne peut pas prendre la photo

Retour  Valider


Proxi data | Questions | Observations

S'il y a un parking, est-il occupé ?

Oui

Non

Ne peut pas répondre

Retour  Valider


Proxi data | Questions | Observations

Les espaces verts extérieurs sont-ils entretenus ?

Oui

Non

Ne peut pas répondre

Retour  Valider



 Proxi  
data | questions  
observations

Autres remarques ou commentaires ?

Saisir la réponse

Ne peut pas répondre

Retour  Valider

Nombre de caractères non limité

## CLOTURE DE LA PRESTATION

 Proxi  
data | questions  
observations

**Le questionnaire est terminé. Penser à fermer les locaux à clefs en partant et à les rapporter où vous les avez réceptionnés.**

**Merci de votre participation.**

Retour  Terminer



LA POSTE