

LE RESEAU D'ÉCHANGES RECIPROQUES DE SAVOIRS DE LA POSTE

Depuis fin 2006, un Réseau d'Échanges Réciproques de Savoirs (RERS) est expérimenté à la Direction du Courrier de La Poste. Un tel réseau met en relation des personnes voulant acquérir un savoir ou un savoir-faire en relation avec celles qui proposent de les transmettre.

1- SES OBJECTIFS SONT DE DEUX ORDRES

- Mutualiser les savoirs afin d'améliorer le professionnalisme et de limiter les pertes de connaissances liées au turn over.
- Faire évoluer la culture postale en développant, sur le plan individuel, la connaissance de soi et la responsabilisation et, sur le plan collectif, une culture de l'échange et de la coopération (et de ce fait est une illustration de l'Esprit de Service).

2- UN CERTAIN NOMBRE DE PRINCIPES STRUCTURENT LE FONCTIONNEMENT DU RERS

- La réciprocité qui postule qu'offrir un savoir implique d'en demander un et vice versa.
- Le volontariat des personnes participantes.
- La liberté d'offrir et de demander, qui signifie que le choix et le contenu des offres et demandes ne font l'objet d'aucune intervention ou validation préalable d'un hiérarchique ou d'un expert. Le seul engagement des participants est de respecter les orientations stratégiques de l'entreprise. Le contrôle a posteriori s'effectue par l'examen des fiches bilan que remplissent les participants.
- Il s'agit d'un transfert de savoirs et non de services. On apprend à faire. On ne fait pas à la place de l'autre.
- Les savoirs échangés sont uniquement du domaine professionnel.
- Au sein du RERS, l'égalité des savoirs et la parité des personnes doivent être respectées.
- Dans un souci de confidentialité, les participants s'engagent à ne pas diffuser les informations recueillies sur les personnes rencontrées dans le RERS.

3- COMMENT FONCTIONNE LE RERS

***L'échange est oral (en face à face ou par téléphone)**, permettant ainsi de répondre de manière pertinente et contextualisée à la demande, voire d'explorer également l'environnement implicite de la question. A noter

***3 modalités pour mettre les personnes en relation :**

- Des bourses d'échanges collectives sont proposées afin que les participants se connaissent, comprennent les offres et demandes des collègues, définissent ensemble les modalités des échanges.

- Un site extranet accessible par intranet ou internet (www.rers-courrier.fr) permettant de s'inscrire, de formuler et consulter les offres et demandes, d'obtenir les coordonnées des participants, de définir les modalités et de faire le bilan de l'échange. Il permet ainsi aux retraités de poursuivre leur participation dans le RERS.

- les animateurs locaux qui peuvent conseiller, guider les participants et les mettre en relation entre eux.

***Une animation territoriale** forte sans laquelle l'activité peut avoir tendance à se relâcher (voir en annexe fiche de mission de l'animateur local).

***Une analyse précise de l'activité** et des apports de la démarche (bilans remplis par les demandeurs et les offreurs ainsi que des questionnaires d'évaluation).

4- LE BILAN DE 5 ANS DE FONCTIONNEMENT

***Le volume de l'activité :**

- Près de 1200 participants.

- Environ 2200 échanges effectués ou en cours dont 700 rentrés sur le site.

- Près de 4000 offres et demandes exprimées depuis le début du projet.

***Le contenu des échanges :** une grande satisfaction est exprimée par les demandeurs qui estiment que 94% des objectifs sont atteints.

***La mise en œuvre des savoirs transférés :** + 70% des savoirs acquis sont mis en œuvre dans le mois qui suit l'échange et plus de 90% des personnes qui ont échangé se sentent capables de les mettre en œuvre le moment venu.

***Le RERS a un impact positif** sur les activités des participants, leur management, les relations avec les autres et sur eux-mêmes. Il améliore la vie au travail (confiance en soi, rupture de l'isolement, baisse du stress, meilleure maîtrise de la fonction...)

5- CE QUE LE RERS APPORTE

*** A l'entreprise :**

- Le développement d'une culture de l'échange, d'une culture de l'évaluation, d'une culture du travail en équipe (évolution du rapport avec les autres).

- Le développement de la circulation des savoirs.
- L'amélioration du professionnalisme.
- Le ciblage des besoins et apport rapide d'une réponse adaptée.
- La maîtrise du coût global du dispositif mis en œuvre.
- La complémentarité avec les autres démarches de l'entreprise.

***Aux managers :**

- Une meilleure intégration des personnes de l'équipe (facilitation des premiers pas dans la fonction).
- Un « mieux être » au travail (réduction du sentiment de solitude, accroissement de la confiance en soi et dans les autres, renforcement de la motivation).
- La cohésion de l'équipe (renforcement des liens internes, meilleure perception de l'autre).
- Une valorisation des collaborateurs.

***Aux participants :**

- L'acquisition et/ou le renforcement de leurs propres savoirs.
- L'amélioration de leurs capacités pédagogiques.
- Le développement de leurs dimensions professionnelles.
- L'intégration à un réseau qu'ils pourront solliciter autant que de besoin.
- Le fait d'être acteurs de leur propre développement
- Des changements individuels, par la prise de conscience des manques et des savoirs, le dépassement de la peur, le renforcement de la valorisation et de la confiance en soi, le fait de se prendre en charge...
- Une évolution des rapports avec les autres, dans la mesure où le RERS met les individus sur un pied d'égalité et qu'il renforce la solidarité, la cohésion, l'esprit d'équipe, l'écoute, la tolérance et le respect.