

Liace Magazine

Prix de vente du numéro : 2 €

Revue bimestrielle

Lettre d'information de l'Amicale des Chefs d'Etablissement de La Poste

Juillet 2019 - n° 169

**Après
Congrès**

**Après
Congrès**

Yannick ROULETTE réélu Président



« Votre rôle est essentiel pour l'entreprise et il l'est encore plus dans une période de transformation très profonde. Je tiens à vous remercier pour votre rôle de tous les jours. »

Philippe WAHL, Président du Groupe La Poste



Bientôt à la retraite ?

Anticipez dès aujourd'hui votre couverture santé !

Lors de votre départ à la retraite, votre contrat santé collectif souscrit par La Poste prendra fin. Pour vous accompagner dans le choix d'une complémentaire santé adaptée à vos nouveaux besoins, **votre conseiller de La Mutuelle Générale est à votre disposition.**

Appelez le :  **N°Cristal** 0 969 39 57 50

APPEL NON SURTAXE

du lundi au vendredi de 9 h à 18 h



L'édition 2019 de notre congrès national est déjà dans nos souvenirs. Nous en retiendrons la richesse des échanges, due à la qualité de nos invités et l'excellence de leurs interventions.

En écoutant notre Président, Philippe WAHL, on ne peut qu'avoir du respect, de l'admiration pour l'homme qui pendant plus d'1h30 a tenu un discours d'avenir, rassurant avec la petite pointe d'humour qui va bien face à une salle conquise, et qui a su exprimer sa reconnaissance du travail que nous effectuons au quotidien.

Merci Monsieur le Président.

Mme BOURN, Mr MORILLON, Mr FERE, ont fait des interventions de grande qualité, répondu à toutes nos questions, nous ont éclairés sur nos métiers et sur la situation de chacune des branches

de notre entreprise et ont tous exprimé la qualité du travail qu'ils partagent avec l'ACE.

Je n'oublie pas nos partenaires, Mr ROUL de la Tutélaire, Mr SAGON Président de la Mutuelle Générale qui a tenu un discours très pédagogique sur la santé et l'avenir de la MG, ni le docteur Philippe RODET, personnage hors norme, orateur hors pair qui a emballé l'assistance avec une conférence passionnante et très instructive sur le stress et la bienveillance.

A l'issue de ce congrès, vous avez bien voulu me reconduire à la tête de notre amicale.

J'en suis très fier et vous en remercie très sincèrement.

Les 2 années qui viennent seront vraisemblablement difficiles pour nos métiers et notre association. Nos métiers changent et sont de plus en plus exigeants.

Il nous faudra être vigilant pour que chacun(e) puisse assurer ses missions dans les meilleures conditions possibles.

Des avancées significatives ont été obtenues, mais il faut penser à nos équipes.

Leur présence auprès des Directeurs d'Etablissement est indispensable, mais aujourd'hui, elles doivent être rassurées, valorisées et soutenues.

Nous nous emploierons avec la nouvelle équipe qui travaillera à mes côtés pour porter ces messages. Pour l'association, comme je l'ai indiqué, il faut préparer l'avenir et le renouvellement de l'équipe en place.

Chacun(e) de vous sera la ou le bienvenu(e) dans la gouvernance de l'amicale.

Notre avenir appartient d'abord à chacune et chacun d'entre vous. Cette volonté de préparer l'avenir de l'ACE devra être notre fil conducteur tout au long des deux prochaines années.

Mais il nous faut aussi penser à faire évoluer à notre mode de fonctionnement, à être plus réactifs en terme de communication, être plus rigoureux dans la gestion de nos fichiers pour n'en faire qu'un seul, fiabilisé et opérationnel.

Je n'oublie pas le rôle dévolu à la section des adjoints qui est le cœur de la relève et qui a du travail pour les 2 années à venir, ni celui de la section des retraités, indispensable à notre fonctionnement et notre cohésion, et celle des métiers techniques fidèles et incontournables dans notre quotidien.

Enfin, le rapprochement annoncé avec nos collègues de MC2 crée l'espoir d'être plus forts et d'assurer l'avenir de la commission courrier.

Pour terminer, merci à l'équipe d'organisation pour ce beau congrès, merci à Mamie pour l'administratif compliqué d'un tel événement, merci à tous pour votre présence chaleureuse.

J'espère que vous garderez un bon souvenir de ces moments retracés par Philippe, Jean-Pierre et Myriam, dans les pages qui suivent à l'issue d'un travail colossal et extraordinaire. Merci à eux.

Bel été à chacun, bon repos et bonne lecture.

Merci

Yannick ROULETTE

SOMMAIRE

■ EDITO	p. 3
LA VIE DE L'AMICALE	p. 4-7
■ En direct des instances nationales	
■ Les assemblées générales	
APRÈS CONGRÈS	p. 8-37
■ Compte-rendu du congrès de Pornichet du 26 au 29 mai 2019	
EXPRESSIONS	p. 38
■ Depuis l'oeil d'un ancien... Lettre à mes jeunes collègues	
LES RETRAITÉS	p. 39 à 42
■ Réunion du BNR	
■ Tous à Saint-Victor la Coste	
■ Des larmes de nostalgie	
A NOTER SUR VOS TABLETTES	p. 41
JEUX	p. 43
■ Mots croisés et solution n°167	
■ Sudoku et solution Sudoku n°167	

EN DIRECT DES INSTANCES NATIONALES

Vous trouverez ci-dessous une synthèse de la réunion du Conseil d'Administration des 8 et 9 avril 2019.

Rappel : tous les comptes rendus exhaustifs de ces réunions, audiences et assemblées générales sont mis en ligne sur le site: <http://www.ace-poste.com>.

LIACE vous rend compte de l'essentiel. Ce journal est le vôtre, n'hésitez pas à envoyer vos articles et réactions à :

jpguilloteau86@gmail.com

PERSPECTIVES +

Suite à l'ouverture des chantiers DS et DE, le Courrier a été le premier à annoncer les mesures prises à la mi-février avec notamment la création d'une prime de fonction.

Les DS s'attendaient à ce qu'une semblable mesure soit prise au Réseau.

Mais la communication faite par le Réseau ne prévoit pas cette prime de fonction, ce qui a eu pour objet de déclencher la colère de certains DS, non seulement par rapport à cette absence mais aussi parce que les responsables de l'ACE qualifiaient les mesures proposées comme de bonnes mesures.

La philosophie du Réseau est totalement différente de celle du Courrier. 60% des DE sont Groupe B avec une rémunération pour la majorité

au-dessus du mini de la fourchette basse de l'emploi repère, il existe donc un différentiel entre le DE et le DS, mais l'avenir est peut-être plus clair pour le DE.

En effet, entre une PDC, une PPDC MF, une PIC ou encore le métier de Directeur Opérationnel, les options existent pour changer, évoluer et trouver son épanouissement personnel dans un métier opérationnel.

Les mesures annoncées concernent la formation, la mission du DE et la rémunération et devraient inciter les DE à rester DE et à nos N-1 de regarder la fonction de DE avec une approche plus positive.

Au Réseau, la réflexion est plus stratégique.

Le projet du Réseau est orienté essentiellement autour des parcours professionnels pour donner aux Directeurs de Secteur de nouvelles perspectives sur leur métier et leur avenir professionnel et pour susciter des vocations auprès des plus jeunes en créant les conditions d'attractivité d'un métier stratégique et leur donner une vision très claire en termes de perspectives d'évolution.

Une nouvelle répartition des secteurs selon trois niveaux d'enjeux (à enjeux, à forts enjeux, à très forts enjeux) permet désormais de proposer à tous les Directeurs de Secteur des parcours de carrière lisibles et garantissant une progression salariale cohérente.

Les 3 bandes de rémunération sont spécifiques à chaque niveau d'enjeux.

Il est important de noter, que tous les DS seront positionnés au moins, au minimum de la bande qui correspond au niveau d'enjeu de leur secteur. Cette initiative va permettre à 387 de nos collègues de bénéficier d'une augmentation conséquente de leur niveau de rémunération.

A cette mesure s'ajoute une **revalorisation a minima de 3 %** à chaque changement de secteur de même niveau d'enjeu ou une **revalorisation de 5% à minima** pour une mobilité vers un secteur d'enjeu supérieur.

De façon exceptionnelle, en complément de la NAO 2019, des mesures individualisées visant à reconnaître les Directeurs de Secteur les plus performants sur l'année 2018 sont mises en œuvre au mois de juin. Une enveloppe complémentaire est débloquée à cet effet et les situations sanitaires particulières devraient être prises en compte pour apprécier le niveau de performance.

Concernant les conditions d'exercice du métier, une nouvelle politique d'attribution de véhicules est mise en place, elle systématise le remisage à domicile pour tous les Directeurs de Secteur.

L'ensemble de ces mesures va dans le bon sens mais la présentation qui

en a été faite dans certaines régions est plus que contestable.

Il est décidé de publier dans le LIA-CE 168 qui devrait être en ligne fin avril et dans les boîtes vers le 10 mai, un article à ce propos.

OUVERTURE DU CHANTIER DES N-1

L'ACE se doit d'être force de proposition pour ce chantier et pour qu'il en soit ainsi, la section des adjoints doit totalement s'investir très rapidement dans cette mission.

Il faudra notamment établir une liste des adjoints autres que « EX-CE » puis désigner un correspondant dans chaque région et créer une fiche par fonction reprenant les problématiques et les attentes.

NOUVELLES DU COURRIER

Nous avons fait une réunion avec MC2, il y a un mois et n'avons pas de nouvelles, depuis.

Le climat semble plutôt favorable mais l'on n'arrive pas à créer la synergie.

Notre objectif est d'annoncer au Congrès le rapprochement des deux associations avec un congrès commun en 2021.

On pourrait leur confier la responsabilité de la commission Courrier.

PROTECTION JURIDIQUE

Nous sommes assurés à la GMF jusqu'au 31/12/2019.

La Banque Postale Assurance devrait nous faire une proposition avant le Congrès.

TRESORERIE

La comptabilité a fait l'objet le 8 avril de la vérification préalable au Congrès.

Dans le cadre de ce congrès, il sera proposé de ne pas augmenter les cotisations pour l'année 2020 et de soumettre une augmentation de 1 euro pour tout le monde pour la cotisation 2021.

COMMUNICATION

La diffusion du LIACE 168 est reportée d'une dizaine de jours afin d'y insérer un article relatif à Perspectives +

Il devrait être en ligne sur le site vers le 25 avril.

ADJOINTS

Le bureau s'est réuni à Nîmes les 1^{er} et 2 avril. Le remplacement de Pascal PETITPAS de la présidence sera assuré par Régis ALEXANDRE et Serge DEVILDER jusqu'à la prochaine AG électorale programmée en juin 2020 conformément aux statuts.

L'ouverture d'un chantier pour les N-1 est une satisfaction et la section entend y prendre toute sa place.

Une réunion de bureau est envisagée en juin.

RETRAITES

Doris STEBIG évoque la disparition de Jean AGULLO et Jackie COUGNON.

Il fait part du souhait de Claude

JAQUELIN de ne plus être responsable de la commission voyages.

Celle-ci s'est réunie pour modifier son fonctionnement en conséquence.

CONGRÈS

L'affiche du Congrès est dévoilée et adoptée.

Le cadeau de bienvenue (Conférencier) est présenté.

Un point est fait sur les inscriptions. Des problèmes relatifs à l'envoi des invitations nécessitent de faire le point région par région. Yannick va faire un mail de rappel à tous les présidents de région.

Le déroulé est présenté sachant que le Président Philippe WAHL, Rémy WEBER, Anne-Laure BOURN et Fabrice FERE ont annoncé leur présence de même que le docteur RODET (bienveillance au travail) et Patrick SAGON, président de la MG.

L'APRÈS CONGRÈS

A ce jour, Yannick ROULETTE est seul candidat déclaré à la Présidence. L'équipe qui travaillera à ses côtés est en cours de constitution.

La première des missions sera de maintenir les relations de confiance qui existent avec le Siège mais aussi de préparer un avenir qui les perpétue.

Jean-Pierre GUILLOTEAU

VOLONTÉ DE CONTINUITÉ EN CHAMPAGNE ARDENNE

La région Champagne Ardenne a tenu son assemblée générale le 23 avril 2019.

Quinze adhérentes et adhérents ont répondu à l'invitation de Céline MASOYEZ, Présidente de la région et neuf se sont excusés de ne pouvoir être présents.

Alain SCHUMACHER, Vice Président national a participé à cette réunion.

Rapport moral par Céline MASOYEZ, Présidente

Céline signale que 21 DS sur 30 sont adhérents ainsi que 10 adjoints ou adjointes ce qui est significatif de l'intérêt qu'ils portent à l'ACE.

Elle précise qu'elle a participé à quatre réunions du Conseil d'Administration et qu'Olivier DUPORT, DR, a été rencontré à quatre reprises pour débattre des sujets suivants :

- 2017 : retour sur le congrès
 - 2018 : Paris échange DS avec DR
 - Juillet 2018 : résultats sondage DS
 - Février 2019 : Séminaire de mars
- Céline MASOYEZ confirme l'attachement d'Olivier DUPORT à l'amicale. Il a toujours répondu à nos sollicitations et nos interventions ont été suivies des faits.

Elle indique le congrès à Pornichet du 27 au 29 mai en présence de Philippe WAHL, Rémy WEBER, Anne-Laure BOURN pour le Réseau et Fabrice FERE pour le Courrier.

Elle souhaite la création d'une sec-

tion adjoint à l'ACE, car les adjoints courent les mêmes risques sur le management et le rapport avec les clients et l'ouverture d'un chantier national les concernant devrait se concrétiser en septembre.

Il conviendra d'y exposer leurs besoins, leurs problématiques et leurs attentes.

Rapport financier par Hugues DEPARPE, trésorier

- 31 mars 2017 : 2462,94 €

- 31 janvier 2019 : 2999,00 €

Le rapport financier et le rapport moral sont validés à l'unanimité.

Intervention d'Alain SCHUMACHER

Alain repositionne l'amicale comme force de proposition, pour faire avancer le métier de DS et d'adjoint. Elle souhaite être dans la discussion et travailler ensemble à tous les niveaux.

Les dirigeants du Siège sont demandeurs des remontées du terrain via l'amicale.

Il nous présente le projet Perspectives Plus concernant le métier de DS et DE au Courrier.

Pour le Courrier où les DE sont majoritairement Groupe B, mise en place d'une prime de fonction de 200€ net par mois + un cursus de formation.

Pour le Réseau, un choix différent a été fait pour les DS, du fait du manque d'attractivité du métier. Mise en place de 3 classifications de secteurs,

3 fourchettes de rémunération, mise au niveau mini de la rémunération d'office (25% des DS ne sont pas au mini).

A chaque changement de secteurs +3% d'augmentation et 5% si le secteur est de classification supérieure. Une enveloppe supplémentaire « performance » pour valoriser les secteurs ayant une feuille de route supérieure à 90. Cette revalorisation doit tenir compte de la situation sanitaire du secteur.

Un chantier sur l'équipement informatique sera ouvert en fin d'année, la politique d'attribution des véhicules a été revue : 1 voiture pour les secteurs type B et 2 voitures pour les secteurs C et D. Renouvellement du parc en voiture 5 places. Remisage à domicile systématique pour le DS.

Election du bureau

- Présidente : Céline MASOYEZ
- Vice Présidente : Séverine GUICHARD-MARTINEAU
- Trésorière : Karine MAILLARD
- Secrétaire : Nathalie LASSAIGNE
- Représentante du territoire Ouest : Aude BERGEROT
- Représentante du territoire Ardennes : Sandrine HANRAS
- Représentante du territoire Forges et Champagne : Isabelle BARDANI
- Pour la section des adjoints :
 - Présidente : Séverine PLARD
 - Vice Présidente : Leila HABIBES

Fanny CORDELLE et Marie-Laure CHARPENTIER nous rejoignent, ainsi que Olivier DUPORT, DR et Serge JANOT, DRAT.

Séance Questions-Réponses avec Olivier DUPORT et Serge JANOT

Olivier DUPORT souhaite faire une déclaration préalable. Il souligne la richesse de notre métier et les difficultés de la gestion de l'humain. Il nous indique que le chiffre d'affaires du Groupe a baissé de 6% en 2018 et que la banque, le courrier et le colis sont en difficulté pour des raisons différentes mais de manière uniforme. Notre Groupe est à un tournant. Par contre dans ce contexte difficile, il nous félicite pour le travail fourni qui nous place 2ème DR au national malgré le taux d'atteinte de 89%.

➔ Pourrions-nous avoir un entretien pour la RVB et NAO avec nos DT ? Comment sera mis en place la NAO complémentaire ?

- Le Directeur Territorial doit nous le communiquer personnellement sinon il faut le provoquer. Entretien naturel. Pour la Nao complémentaire, pas encore d'information, en attente des règles, dossier à suivre.

➔ Sera-t-il possible de pratiquer au niveau de la DR un arbitrage de véhicules entre les secteurs B, C et D ?

- Le DR n'est pas fermé à cet arbitrage dans le cadre, évidemment de la dotation globale. Arbitrage à faire en bonne intelligence et bon sens, à voir à l'échelle des DT qui ont une bonne vision de leurs secteurs.

➔ Qu'en est-il du management des RCPro pour les DS, y'a-t-il un plan de formation ?

- Pour l'instant ce transfert de management n'est pas prévu, même si à terme les RCPro seront rattachés aux DS. Pour les formations, elles seront mises en place en temps et en heure, notre Groupe pratique toujours de cette façon.

➔ Pourrions-nous avoir des précisions sur le déploiement de DDA car nous sommes en manque d'informations

- Olivier DUPORT s'occupe de relancer le projet.

➔ Serait-il possible de mettre en place des plannings des RRR pour les visites secteurs pour améliorer et anticiper la fluidité des ressources humaines, certains secteurs n'ont pas eu de visite depuis 18 mois.

- Serge JANOT rappelle l'obligation de rencontrer les secteurs au moins 1 fois par an, pour améliorer les compléments de poste,

mise en place d'un comité de comblement DR-DRAT-DT par trimestre.

- Olivier DUPORT reprend la parole pour nous indiquer que les chargés de clientèle sont en sur nombre (105% sur la DR) et nous précise que les problèmes de recrutement ne sont pas sur les CHCLI mais plus sur la force de vente et l'encadrement. Pour régler les problèmes ponctuels, mise en place du contrôle médical, fermeture l'été 3 semaines des bureaux de moins de 30 000 points et réactivation du prêt d'agent.

➔ Qu'en est-il des CSI de secteur ?

- Une CDSP est en préparation pour la suppression.

➔ Serait-il possible d'un retour des PACS en DT et en tous les cas, d'avoir plus de matière et un PACS clé en main ?

- Les souhaits sont divers d'un territoire à l'autre, Olivier DUPORT laisse la main au DT pour la forme du PACS. Par contre, il note la nécessité d'avoir un outil plus précis.

Céline MASOYEZ remercie Olivier DUPORT et Serge JANOT de leur présence et de la qualité des échanges.

Céline MASOYEZ

COMPTE-RENDU DU CONGRÈS DE PORNICHET DU 26 AU 29 MAI 2019

JOURNÉE DU 26 MAI 2019

Alain SCHUMACHER, Vice-président, accueille les congressistes en leur souhaitant la bienvenue, mais aussi M. Jean-Claude PELLETEUR, Maire de Pornichet pour sa présence aux côtés de Yannick ROULETTE, Président de l'ACE.

L'élu présente sa commune forte de 11 000 habitants à l'année et 55 000 en période estivale. Il s'est plu à rappeler que Pornichet est une ville portuaire à proximité du pôle économique des chantiers de l'Atlantique avec 14 paquebots en commande pour les 12 années à venir. « *On fait vivre cette ville familiale, accueillante à l'année avec ses plages et offrons toutes les activités gratuitement* ». Le premier magistrat s'est aussi donné pour objectif d'accueillir de jeunes familles pour faire vivre la commune et la dynamiser à tous les échelons.

Pour poursuivre, les représentants de la région des Pays de la Loire nous font découvrir ce coin de France sous différents aspects.

Les images diffusées vont certainement inciter les collègues à revenir et profiter des nombreuses richesses des cinq départements composant ce territoire. Cette vision a également été reprise par Jean-Pascal HUVELIN, Directeur d'Azurèva Pornichet en rappelant les 67 années d'existence de nos centres de vacances. « *La valeur portée depuis l'origine avec une attaché particulière est liée par ces moments de partage* ».

JOURNÉE DU 27 MAI 2019

LES RAPPORTS D'ACTIVITÉ

Rapport moral et d'activité
du président Yannick ROULETTE

Chers collègues, chers amis,
Nous voilà donc réunis pour notre congrès national, moment fort de la vie de notre association, moment de travail parce que nous ne sommes pas là pour rigoler.
Mais nous sommes aussi réunis pour je l'espère de très bons moments d'échanges et de convivialité, et sur ce point je suis sûr de ne

pas me tromper tant ceux qui sont déjà venus reviennent, bien sûr pour l'amicale mais aussi pour ces moment-là, et j'ai bon espoir que ceux qui viennent pour la première fois et que nous avons plaisir à accueillir, aspireront à revenir eux aussi.

Même si nous sommes un peu moins nombreux qu'en 2017, organiser un congrès avec 180 personnes, nécessite un gros travail et je voudrais remercier l'équipe de préparation qui a œuvré pour que vous soyez accueillis et traités dans les meilleures conditions possibles. Une petite pensée pour notre ami Jean-Pierre HAMON qui a quelques soucis de santé et que nous aurons l'occasion d'apercevoir, je l'espère.

Azurèva nous accueille une nouvelle fois et merci à Claire de nous avoir aidés à gérer la logistique et comme d'habitude, merci à Mamie qui s'est occupée de la gestion des participants.

Et je peux vous dire que cela n'a pas été une mince affaire.

Pour s'inscrire, il y avait une fiche à retourner, ce qui aurait logiquement dû être une procédure simple.

Mais entre ceux qui la renvoient hors délais, ceux qui envoient un mail pour dire « je viens » sans plus de précisions, ceux qui ne disent pas quand ils repartent, ceux qui oublient les pièces d'identité, je vous laisse imaginer le temps passé à tout reprendre, relancer et mettre en forme pour que tout soit clair... **Merci Mamie.**

Voilà 2 ans que vous m'avez élu, et je vous en remercie.

Permettez-moi de vous rappeler les conditions de mon élection en 2017.

Je vous avais dit que je n'étais pas destiné à postuler à un mandat de président, puisqu'après Luc, je pensais que l'avenir appartenait aux jeunes et qu'en ce qui me concernait, j'avais fait mon temps avec 22 ans de présence au bureau national...

Mais la relève s'est avérée compliquée et j'ai accepté de reprendre le flambeau en affirmant que je ne ferais qu'un seul mandat, (je reviendrai ultérieurement sur ce point).

Ce mandat s'achève, une nouvelle mandature débutera à l'issue de ce congrès avec je



l'espère une envie de vous tous ici présents de poursuivre le cheminement de notre action sachant qu'il y a encore beaucoup à faire !!!

2 ans de présidence, c'est long et c'est court à la fois parce que le temps passe vite, que notre job nous prend quand même un peu de temps et que ce n'est pas toujours facile d'être sur tous les fronts.

Qu'avons-nous fait pendant ces 2 années ?
J'avais fixé plusieurs objectifs.

Le premier était d'être présent en région le plus possible.

Nous avons assuré pas mal d'assemblées générales mais pas autant que je le voulais, car comme je l'indiquais, les contraintes du métier avec des agendas surbookés ne m'ont pas toujours permis d'aller où cela était prévu, et je le regrette sincèrement.

Alain, Anne, Guillaume, Catherine, Jean-Pierre, Luc ont pris le relais mais il reste encore pas mal de régions où nous devons aller afin de réaffirmer le rôle et l'importance de notre association, et relancer l'activité de ces régions en difficulté.

Comme on ne cesse de nous le répéter, il faut donner du sens, et même si ce n'est pas toujours évident, c'est une nécessité pour nous faire connaître et faire adhérer...

Je peux donc considérer que ce premier objectif partiellement atteint.

Le second objectif était d'obtenir un texte qui régit notre métier tant au Réseau qu'au Courrier.

Nous avons déjà travaillé en ce sens avec Luc, mais n'avons rien obtenu de clair et précis.

Nous avons poursuivi ce travail aussi bien avec Anne-Laure BOURN et Didier MOATE qu'avec Paul DWORKIN et Line EXBRAYAT.

Pendant ces 2 années, nous avons rencontré physiquement les représentants du Siègne à 11 reprises, auxquelles il faut ajouter quelques Skype.

A chaque fois, nous avons martelé notre souhait que la spécificité du métier de Directeur d'Etablissement ou de Directeur de Secteur soit reconnue et revalorisée.

Quelques-unes de ces 11 rencontres ont été tendues, voire très tendues à tel point que nous aurions pu parfois frôler l'incident mais notre volonté, notre loyauté, et nos arguments ont finalement été pris en considération.

A ce stade, je voudrais préciser que pour être crédible, il faut et c'est certainement le plus indispensable, avoir la confiance de nos interlocuteurs.

Cette confiance, nous l'avons aujourd'hui comme nous ne l'avons peut-être que rarement eue.

Elle est le fruit de relations de travail depuis tant d'années avec Yves, Doris, Jacques, Sylvie, et bien sûr Luc. Si nous n'avions pas cette confiance rien ne serait possible.

La confiance est un rouage essentiel au niveau des relations professionnelles comme elle l'est au niveau de notre vie personnelle que ce soit avec notre famille ou tous ceux qui nous sont proches.

La confiance est le seul carburant qui permet de faire fonctionner le moteur relationnel.

Vous le savez, ce travail a payé aussi bien au Courrier qu'au Réseau.

Alors bien sûr, j'entends des murmures d'insatisfaction, mais aussi plus que des murmures... des hurlements, je dis bien des hurlements comme quoi, les annonces faites ne valent rien, qu'il nous faut plus, que l'on se moque de nous.

J'ai également reçu des mails assez hards et connu des échanges téléphoniques quelque peu compliqués et pu constater quelques démissions.

Tout cela n'est pas facile à gérer et à accepter lorsque l'on s'est investi sans retenue et que l'on a le sentiment du devoir accompli.

Certes il nous faut bien reconnaître qu'au Réseau, la ligne hiérarchique ne nous a pas beaucoup aidés, qu'elle a même parfois plutôt « torpillé » le dossier.

Avec Alain, nous avons eu en direct avec Anne-Laure BOURN, - Le sens et le bon sens - ce qui nous a permis d'affirmer que les mesures étaient bonnes et satisfaisantes pour le métier et son avenir.

Le rôle de l'Amicale est de défendre les

métiers et leur pérennité, et Perspectives + répond pleinement à cela.

Alors bien sûr on peut toujours avoir plus, c'est une réaction légitime.

Mais qui a fait mieux pour le métier ? Aucune organisation professionnelle n'a jamais rien obtenu depuis l'obtention en 2012 des voitures de service (15 ans de travail de l'amicale).

Ne faisons pas la fine bouche !!! Ce qui est pris est écrit et est pérenne.

Les mesures pour le Courrier sont différentes mais pas aussi fortes qu'au Réseau.

Une prime qui faisait envie à tous, 2,5 K€ / par an, un abondement de l'augmentation individuelle et des parts variables... bien, mais pas grand-chose sur la pérennité du métier et son évolution.

Certes le groupe B ou ICS2 est plus fréquent mais au Réseau, l'avenir du métier est écrit, il fixe les règles, il donne une rémunération de base et une évolution garantie.

2,5 K€ quand on est DE, mais plus rien quand on ne l'est plus.

Un DS qui prend 3 ou 5 % et qui peut les avoir à plusieurs reprises dans sa carrière en dehors de la NAO, ce n'est quand même pas négligeable et bien supérieur à une prime de 2,5 K€ non intégrée dans le salaire.

Rajouter un véhicule de service pour presque tous les DS !!!

J'estime que l'objectif est atteint, pas dépassé, mais atteint...

Troisième objectif : Le statut des adjoints et la section des adjoints

Il n'y a plus d'adjoint au Réseau selon la volonté d'Anne-Laure BOURN et au Courrier même si le délégataire a une petite valorisation, la notion d'adjoint qui existe dans les PIC, PPDC Multi flux et quelques grands bureaux n'est plus forcément bien reconnue, ni utilisée.

Par contre, nous avons des collaborateurs appelés N-1, ce sont ces collaborateurs qui constituent la section des adjoints.

Vous connaissez la position que j'avais prise lors de la création de cette section, ma position a évolué, certainement pas encore suffisamment au goût de certains mais elle a évolué !!!

Cette section est indispensable à l'amicale, parce qu'en premier lieu, elle réunit de futurs DE ou DS, et en second, parce qu'elle se compose d'un nombre significatif d'adhérents.

Mais avoir des adhérents implique que l'on

se préoccupe de leurs problématiques et si cela n'est pas vraiment réalisé nous allons droit dans le mur.

J'ai fait des préconisations à la section, j'en attends un retour rapide...

De mon côté, je me suis engagé et là aussi le Siègne nous écoute et nous a peut-être entendus.

Des chantiers vont s'ouvrir sur les métiers N-1 dès septembre prochain pour le Réseau et le Courrier. Ils devront indéniablement passer par la reconnaissance et la valorisation, car ces métiers sont indispensables à la vie d'un établissement, seul le DS ou DE ne peut rien faire.

Mais attention, les attentes doivent être clairement identifiées et tout aussi clairement justifiées.

Comment faire valoir telle ou telle fonction, de quoi a-t-elle besoin ? Que veulent-ils ? 500 euros / mois, une voiture de service, un portable, un régime de travail spécifique, etc... aujourd'hui je ne le sais pas !!!

Il nous faut faire des propositions correctes, crédibles et possibles, j'attends donc de la section des adjoints (qui devrait changer de nom un jour) des propositions formalisées... Sinon on va y perdre gros !!!

Je considère cet objectif comme non atteint mais je ne saurais plaider coupable.

Le quatrième objectif, était de préparer ma suite, demain, après-demain...

Ce fut un point particulièrement compliqué ; j'ai bien essayé de faire une RDP, UN A3, DU 5 S, mais n'ai pas trouvé de réponses.

Et pourtant les solutions sont là devant moi, c'est vous, c'est nous, ensemble mais bien évidemment il faut que des doigts se lèvent, pas facile, je le sais.

Pourtant, vous représenter, défendre notre métier est une belle mission, certes elle prend un peu de temps et un peu d'énergie mais d'autres l'ont fait, pourquoi pas vous, chacun de vous en a les capacités, sachez que l'amicale apprend, c'est une formidable école, moi je n'ai pas forcément été toujours un bon élève mais j'ai eu des profs qui m'ont aidé. Je ne résiste pas à citer le premier d'entre eux, Mr Marc, mais je n'oublie pas Yves, Doris, mon bon Luc et cet Alain qui me maltraite depuis 10 ans...

Je pense que chacun connaît la situation, alors... j'avais dit que je ne ferais qu'un seul mandat, et cela ne me semblait déjà pas si mal.

La vie de l'amicale est compliquée car nous

n'existons que par la volonté du Siège, il faut le savoir et il faut l'accepter.

On peut ne pas être d'accord, être contre, se révolter.

Quand le Siège dit non, soit on persiste et on est sûr de perdre, soit on compose et on essaie de trouver une solution acceptable.

Je ne reviendrai pas sur les événements, les discussions souvent difficiles, les interrogations, les doutes qui ont pris du temps et beaucoup d'énergie qui m'amènent à la solution trouvée, celle de solliciter auprès de vous, un second mandat. En effet, c'est la seule que je vous propose à cet instant mais si ici, un de vous en a une autre, je prends et m'efface...

Pour la petite histoire, je devais être en retraite le 1er avril 2019, je me suis engagé auprès du Siège, du cabinet du Président, du Courrier et du Réseau, à faire ce second mandat afin d'assurer la relève et de trouver parmi vous le prochain président de l'amicale parce qu'il est là..., aujourd'hui incognito mais il est là... C'est sûr !!!

Pour être tout à fait transparent, je reste encore 2 ans pour assurer le mandat (si vous m'élisez, bien sûr) mais je reste DE en poste jusqu'au 1er janvier 2020, je serai ensuite détaché à l'amicale avec une mission au sein de ma DEX jusqu'au prochain congrès, je garde ma qualité de DE (condition indispensable à l'exercice de la présidence en conformité avec nos statuts).

Cet objectif est non atteint et je le regrette sincèrement...

Le bilan de ces deux années

Je ne peux en tirer une totale satisfaction puisque je pense n'avoir pu réaliser qu'environ la moitié des objectifs qui étaient les miens.

Cela ne signifie pas pour autant que je sois résigné mais développe bien au contraire une nouvelle volonté de remettre les points non réglés à l'ordre du jour, afin de mettre l'amicale en parfait état de marche pour en transmettre le pilotage en 2021.

A propos de MC2

Avant de conclure, un point spécial, à la demande de la BSCC et plus particulièrement de Line EXBRAYAT et Philippe DORGE. Depuis quelques années, on nous avait demandé de se rapprocher de l'autre amicale Courrier MC2, née d'une scission de l'ACE dans les années 90.

Depuis 5-6 ans, nous avons approché

la direction de MC2, pas simple, mais aujourd'hui après quelques rencontres et de la bonne volonté de part et d'autre, et en simultané avec MC2 qui tient en ce moment même son AG à Hendaye, j'annonce notre rapprochement et fusion à horizon 2021. En effet, les 2 années à venir seront consacrées à sa mise en œuvre du point de vue statutaire et fonctionnement. A compter de septembre, les rencontres avec la BSCC seront conjointes. C'est une excellente nouvelle et nous ne pouvons que nous en réjouir.

Merci à Anne pour son aide précieuse dans ce dossier.

J'adresse un salut amical à Fabien et Franck qui ont changé d'horizon, ils ont été actifs au sein de l'équipe, pour Franck de nombreuses années, qu'ils en soient remerciés très sincèrement.

Un merci à nos amis les retraités, toujours présents et indispensables à la vie de l'amicale, parmi eux, Mamie... indéboulonna-ble... bon pied bon œil... et un sacré caractère, les deux Jean-Pierre, Gérard, Roland, Françoise MONCHET.

Certains souhaitent prendre du recul mais continueront à s'investir quelque peu pour passer le relais en douceur.

Je n'oublie pas le duo maintenant trio de choc, nos commissaires aux comptes, Jean-Pierre BERTIN, Louis BOLLE-REDDAT et le petit nouveau... Jean-Pierre POISNET... un Jean-Pierre s'en va, un autre arrive, doit y avoir un truc avec les Jean-Pierre...

J'aurai l'occasion de remercier les uns les autres pendant ces 3 jours, et je n'oublierai personne.

Je vous remercie tous de votre attention mais avant de laisser la place pour la suite, je voudrais avoir une pensée pour ceux qui nous ont quittés récemment et tout particulièrement pour un postier, un amicaliste de premier plan, un de mes profs avec qui j'ai aussi beaucoup appris et surtout un ami, un ami de tous ici qui nous a quittés, merci MON PTTIT JACKIE.

Rapport d'activité de la Commission Communication par Jean-Pierre GUILLOTEAU

Dans le rapport que je vous présentais lors du congrès du Cap d'Agde, je concluais mon propos en disant qu'il ne pouvait pas exister de communication digne de ce nom sans communicants.

Cette affirmation était consécutive à deux

souhaits que j'avais préalablement formulés. Le premier était que la commission communication soit composée pour au moins la moitié de ses membres, de collègues en activité et que ceux-ci participent à ses travaux de façon régulière.

Ce premier vœu a été, je crois partiellement, réalisé.

En effet plusieurs actifs ont accepté de rejoindre la commission et d'apporter leur contribution à un niveau plus ou moins important dans la rédaction de Liace et les en remercie.

Cette participation s'est traduite pour Jean-Pierre DE SANTIS par la rédaction d'un ou plusieurs articles dans chaque numéro de la revue, pour Christine MEIJAS par la création de dessins pour illustrer les textes et la réalisation d'interviews, pour Philippe BRISBART par une participation très active à la correction des articles et du BAT et pour les autres par une participation active à la rédaction d'informations relatives à la vie de leur région.

Par contre, trop peu d'entre eux ont pu se rendre disponibles pour que la commission puisse se réunir et travailler de façon constructive lors des réunions du Conseil d'Administration.

Ces absences se sont avérées particulièrement néfastes car l'élaboration de Liace ne se limite pas à la rédaction d'articles.

Il faut également déterminer le contenu du magazine, solliciter les rédacteurs, parfois les harceler gentiment pour respecter les délais et presque toujours traduire les articles proposés en version journalistique.

La mise en forme de Liace, le transfert des données à l'imprimeur, la validation du Bon A Tirer et le transfert à destination du routier, la mise en ligne sur le site sont autant d'autres actions à réaliser.



Pierre CHATELET assurait cette partie technique, mais son état de santé lui causant quelques soucis, il n'a pas été en mesure d'assurer cette mission depuis plus de 6 mois et j'ai dû, au pied levé, pallier sa défection. La réunion de la commission doit permettre

de répartir ces tâches mais aussi d'échanger des idées sur les évolutions qui semblent indispensables pour faire évoluer notre revue et la rendre plus attractive.

Ne pas pouvoir rassembler les membres de la commission de façon régulière est de ce fait particulièrement négatif à son bon fonctionnement.

Le second souhait était que chaque région élise au sein de son bureau un véritable responsable communication en charge de rédiger les articles relatifs à l'actualité de sa région afin de les publier dans Liace, mais aussi de le mettre en ligne sur le site dans la rubrique « actualités » de sa région.

A la lecture des comptes rendus des diverses Assemblées Générales, je ne suis pas convaincu que cet appel ait été parfaitement entendu et la consultation de l'actualité des régions traduit bien la faiblesse de la communication en leur sein.

Je suis bien conscient qu'il est plus facile de faire un état des lieux et de faire ressortir les difficultés ou les dysfonctionnements perçus que d'y apporter des solutions.

Liace permet de pallier quelque peu ces manquements et il est légitime de se demander ce que deviendrait la communication sans Liace.

Heureusement, notre revue est bien vivante, mais un tel magazine vit beaucoup par le rôle dévolu à son rédacteur en chef.

J'ai accepté d'occuper cette fonction pour la première fois pour l'élaboration du numéro 115.

Vous venez de recevoir l'exemplaire d'avant congrès qui porte le numéro 168.

Cela signifie que j'ai à ce jour assuré la rédaction en chef de 54 éditions.

Il me semble donc légitime d'envisager de passer la main mais il me semble encore plus légitime de passer ce relais dans les meilleures conditions possibles et j'entends bien agir en ce sens.

L'action prioritaire est de constituer une commission solide qui œuvre pour à minima pérenniser le niveau de notre communication actuelle et je compte sur vous pour vous associer à ce projet.

Commission Voyages

Patrick JOUAN, au nom de la commission des voyages, nous présente la future sortie ayant pour destination la Sicile après avoir rappelé les résultats du vote où quatre choix étaient proposés. Déroulant le séjour au fil

des slides présentant les centres d'intérêts de cette île baignée de soleil aux multiples facettes, ces séjours permettent aussi de se retrouver avec la bonne humeur qui caractérise l'ensemble des participants.

Rapport d'activité de la Commission Courrier par Anne MICOTS

Au cours de ces deux dernières années, la commission courrier a été reçue régulièrement par Philippe DORGE et Line EX-BRAYAT, des rencontres autour de notre quotidien et de celui de nos équipes, et de l'évolution de notre métier avec la transformation de la Branche Service Courrier Colis et du management.



Ces échanges ont été nourris de nos interrogations, nos doutes et nos difficultés : nos CAP, l'atteinte de la FGTI, la mise en place des organisations, le fonctionnement des Zones de Marché, le schéma industriel, le SI, mais aussi sur la mise en place d'Ensemble vers le monde des services « aider celui qui fait » oui mais... Engagement, conquête, excellence, performance, et système d'excellence.

Des équipes DEX installées et des Etablissements qui aujourd'hui s'interrogent face au fonctionnement en silo, aux postes que nous avons du mal à combler, aux agendas qui se remplissent sans crier gare... transformer et aller vers des équipes autonomes.

Au cours de ces rencontres, nous avons également systématiquement œuvré pour la reconnaissance de la spécificité du métier de Directeur d'Etablissement pour le rendre attractif, pour que, comme le disait Franck BRIAR lors du congrès précédent « La rémunération reflète notre niveau de responsabilité ».

31 janvier 2019, lors de la convention DE, Philippe DORGE annonçait les mesures prises en faveur du métier : prime de fonction, revalorisation, augmentation, prise de poste.

Ces mesures attendues confortent l'ACE dans son travail et son investissement au service du métier.

Et demain : « Agir pour réussir et préparer l'avenir ».

Pour pérenniser notre engagement et continuer nos actions, pour enrichir nos rencontres, notre commission courrier a besoin de s'étoffer, d'être présente en tout point du territoire, d'avoir des relais, de mieux communiquer aussi auprès de ses adhérents, de susciter de nouvelles vocations... **se rassembler pour mieux défendre notre métier.**

Demain ACE et MC2.

Ce rapprochement indispensable est acté, notre travail en commun sera effectif dès la rentrée avec nos collègues de MC2 avec des compromis réciproques, pour défendre notre métier passionnant, porter nos messages auprès de nos dirigeants, pérenniser notre engagement et bien sûr agir pour nos conditions de travail et celle de nos équipes.

Commission Nationale des métiers techniques par Jean-Marc TOURNOIS



Depuis le dernier congrès, quoi de neuf à la section métiers techniques ?

Un nouveau bureau, élu à la dernière assemblée générale d'Ivry sur seine.

Marc BALSSA vice-président, Patrick DESTREBECQ trésorier et Jean Marc TOURNOIS, moi-même, président.

Le nombre des adhérents a sensiblement diminué, suite au renouvellement de DTSI, avec quelques départs, et quelques arrivées moins nombreuses au sein de l'Amicale, donc, nous avons quelques relances à faire. Les comptes sont à l'équilibre malgré ces cotisations en moins.

Depuis notre prise de mandat, nous avons eu une audience avec Dominique AMAR, relatée dans le dernier Liace.

Elle a été l'occasion d'aborder différents sujets : bien être des DTSI, véhicules, charge de travail embarquée, dont les réponses qui nous ont été apportées, transparentes, nous satisfont.

Il y a deux ans, vous étiez annoncé le projet de transformation de la DSEM.

Petit point d'étape, celui-ci est quasiment

terminé. Fermeture d'ateliers pour reconcentrer l'activité sur 71 agences, passage en mode nomade d'une petite centaine de techniciens, recrutement de près de 270 collaborateurs au sein du groupe : facteurs, chargés de clientèle, ou autre ... avec un parcours de formation adapté.

A ce jour, la DSEM se reconcentre plus sur la production depuis l'arrivée d'une nouvelle directrice dédiée à celle-ci, et à la satisfaction client. Les derniers projets embarqués, dont vous en connaissez le nom, VirtuOS, PST, Com1... ont fait naître des incompréhensions multiples au sein des établissements qu'il convient d'éclaircir.

Le gros sujet que la DSEM aura à aborder dans les mois qui viennent, dont l'Amicale reste vigilante, est la reprise des sites tertiaires, ou encore des Villages La Poste. Cette activité était plus ou moins confiée au IRT (Informatique, Réseau, Téléphonie) des Centres Financiers, ou encore aux techniciens de la DT (Direction Technique). La DSEM devient donc le prestataire unique pour ces sites, avec la localisation d'agents sur place.

Commission Réseau par Catherine GIRARD

Au Réseau 1600 DS, auxquels s'ajoutent 400 DE au Courrier, c'est le nombre de postes de Chefs d'Établissement aujourd'hui appelés Directeurs qui restent. Cela représente un peu plus de 10% du chiffre des années 2000.

En 2006, on comptait 12 000 Chefs d'Établissement. Le changement constant de modes de fonctionnement des Français modifie la configuration de notre entreprise et donc de notre métier.

Je souhaite mettre en avant deux conséquences importantes pour notre métier et le fonctionnement de l'Amicale.

L'éclatement géographique des postes et l'éclatement des anciens Chefs d'Établissement sur différents métiers d'encadrement. Plus les secteurs ou plaques sont grands, plus les collègues sont éloignés les uns des autres.

Dans ce contexte pour animer la Commission Réseau, j'ai expérimenté avec une dizaine de collègues des réunions audio mensuelles et le partage d'un fichier via Google Drive. La commission est composée de collègues qui ont participé aux CA, et sont choisis pour leur représentativité du territoire national.

Le sondage fait par Guillaume au moment du projet des Clefs de la Réussite a fait res-

sortir le besoin de s'exprimer de la part des collègues.



Ce sondage a permis à l'Amicale d'être écouté par le Siège.

Je souhaite contribuer avec la Commission Réseau à alimenter le dialogue avec le Siège, pour que notre Président puisse faire remonter les sujets que vous avez à cœur de voir traités.

Pour le réaliser, l'expérimentation réussie du mode de communication par une réunion mensuelle audio, me donne l'envie de continuer sur ce mode de fonctionnement.

Nous réaliserons l'agrégation des informations en commission Réseau, pour en faire une synthèse au Président.

Garder du lien entre collègues malgré le changement constant sera le fil conducteur de mon animation au sein de la Commission Réseau, pour que l'Amicale reste une structure d'animation et de partage.

Rapport d'activité de la Commission Nationale des Adjointes par Pascal PETITPAS

Suite à des événements personnels fin 2017, une nouvelle équipe a été constituée en janvier 2018 lors d'une assemblée générale électorale à Nîmes où j'ai été élu président.



Une ligne directrice s'est détachée afin de remobiliser nos adhérents. Ainsi, nous avons acté une présence de représentant du bureau lors des assemblées générales régionales (une douzaine, même si ce n'est pas encore assez). Nous avons organisé des réunions physiques délocalisées en territoire avec à chaque fois des rencontres d'adjoints adhérents ou non, dans le but de promouvoir et d'expliquer l'ACE. Ces réunions ont permis de conserver nos adhérents et d'en capter

d'autres au cours d'échanges vifs et parfois virulents. Outre ces réunions physiques, nous avons fini cette structuration par la mise en place d'audioconférences mensuelles : il faut se servir de tous les nouveaux outils pour effacer les distances qui nous séparent. La dernière action, même si elle semble évidente, a été que la section soit présente sur toutes les instances nationales (CA, CD).

Après cette restructuration, nous avons attaqué le chantier de la dénomination de la section des adjoints. Pourquoi ce chantier ? La notion d'adjoint a perdu au fil du temps sa notion tant au Réseau qu'au Courrier dans un futur proche. Il faut de plus, reconnaître toutes les spécificités managériales de nos différents métiers. Ce chantier est à reconduire, car il est difficile de le faire aboutir.

Le deuxième chantier qui a été démarré depuis quelques mois, est la conception d'un questionnaire à l'instar de ce qui a été fait pour les DS et les DE. L'idée est de connaître l'exhaustivité des besoins de tous les responsables en établissement Courrier et Réseau. Cela va nous permettre de toucher des populations qui nous échappent actuellement. Les conclusions de ce questionnaire permettront à nos représentants nationaux de faire un compte rendu des attentes du terrain et de tous les responsables à nos dirigeants lors des rencontres qui ont lieu régulièrement.

Le dernier chantier est moins factuel mais tout aussi important. Les métiers de DE et DS évoluent vite, leur attractivité n'est pas toujours perçue, leur pérennité avec les changements d'organigramme peu sûre, et c'est donc sur cette population, d'adjoints, des collectifs managériaux, voire de responsables que La Poste doit chercher ses talents. C'est aussi ce que l'ACE doit faire et nous sommes en première ligne pour y parvenir. Un fait important, pour le renouvellement des Directeurs actuels : les personnes changent vite de fonction par le biais de mobilité choisie, par lassitude ou fatigue, mais aussi par des mobilités subies.

Suite à ma nomination début 2018 comme Directeur d'Établissement, je m'étais engagé à rester à la présidence jusqu'au congrès. Lors de notre dernier bureau national, il a été acté, en accord avec nos statuts, une présidence provisoire avec nos deux vice-présidents jusqu'à la prochaine assemblée gé-

nérale électorale en 2020. Je vais maintenant aider Anne sur la partie Courrier.

Merci à tous pour votre engagement et pour les liens que nous avons tissés. On ne peut pas avancer sans un groupe.

Rapport moral Section Nationale des Retraités par Doris STEBIG

Tous les 2 ans, lors de notre congrès, le rituel mais aussi nos statuts imposent aux instances nationales de rendre compte de l'activité de chacune des sections, composantes de notre Amicale.



Chaque responsable brosse à son niveau les chantiers, le cheminement de la réflexion de sa commission et des échanges plus ou moins fructueux avec les dirigeants du Siècle du Groupe.

Notre Président Yannick ROULETTE, soucieux de sauvegarder l'esprit qui anime plus d'un quart de siècle, s'efforce de perpétuer les vertus prônées par nos valeureux « anciens », les sages que nous sommes, pouvons en témoigner.

Participation aux instances et à la vie de notre association

Que ce soit au niveau local ou national, les collègues retraités répondent présents dès l'instant où les actifs les sollicitent. Ils peuvent ainsi vous assurer les tâches de secrétariat ou de trésorerie.

Je me permets de rappeler que les responsables locaux des retraités font partie intégrante de vos bureaux régionaux et qu'ils doivent être invités afin de participer à vos instances.

Au niveau national, je note l'implication des membres de notre section :

- au secrétariat
- à la trésorerie
- au fichier
- à la communication, notamment à la création de plaquettes et à la rédaction de LIACE
- à la vie et l'animation et (ou) la réanimation des régions, notamment celles en difficultés

- à l'organisation des voyages
- à l'actualisation des statuts.

Faute de retraités solidaires, volontaires et bénévoles, nos instances ne pourraient fonctionner qu'avec des personnels rémunérés.

J'ajoute aussi notre écot annuel à la trésorerie nationale puisque, comme les autres sections, nous reversons notre cote part des cotisations.

Solennellement, je voudrais remercier ceux qui depuis plusieurs années donnent de leur temps et qui souhaitent passer le flambeau à une nouvelle génération. Je veux aussi rendre hommage aux conjoints (es) qui acceptent les contraintes liées à leur investissement.

Actions au quotidien en faveur de nos adhérents

Au-delà de ce que je viens de décrire et qui justifie pleinement l'existence de notre section, je voudrais vous parler de notre action au quotidien en faveur de nos anciens.

Le soutien que nous devons à nos adhérents et à leurs familles.

Malheureusement, récemment, nous avons eu à déplorer des événements douloureux avec des disparitions brutales d'amis ou de conjoints d'amis. La maladie ou des handicaps plus ou moins lourds ont frappé certains d'entre nous.

Chacun, à son niveau, a assuré de sa présence et de sa compassion ceux qui souffrent, démontrant cet élan de solidarité et d'amitié, propre aux vertus de l'ACE.

Pour ceux qui le peuvent et ils sont heureusement encore nombreux, des manifestations ou retrouvailles conviviales, festives et culturelles sont organisées localement par nos responsables, souvent animateurs.

Nos instances nationales

Fidèles à nos statuts et au règlement intérieur, nous réunissons 2 fois par an un BNR où l'expression du terrain est souvent axée sur nos difficultés à recruter. Le recrutement pose un grave problème lorsque la coupure actifs / retraités est manifeste.

Récemment, et dans le but de répondre aux exigences légales, nous avons demandé la création d'une commission « voyages » afin de nous mettre en conformité avec la réglementation liée à ce type d'activité qui, il me semble important de le rappeler est placée sous la double responsabilité du Président national de l'ACE et du Président de la section des retraités.

Défendre les intérêts des retraités

Nous avons avec nos collègues de l'ANR et l'ACR, déploré et combattu les mesures visant à réduire notre pouvoir d'achat (augmentation de la CSG et désindexation des retraites sur l'inflation).

Prochainement, nous participerons et suivrons, avec les associations de retraités les négociations sur les projets visant à mettre en place le système universel de retraite.

La dépendance est un autre chantier que nous devons suivre avec attention car il impactera toutes les générations dans le futur.

Les évolutions de la Mutuelle (couvertures et cotisations) sont scrutées par le comité de veille. Patrick SAGON, le Président nous en dira peut-être davantage.

Comme vous le voyez, les projets ouverts très prochainement seront suivis avec attention. Nous ne manquerons pas de vous tenir informés de l'avancement des négociations nationales.

Ce compte rendu n'est certainement pas exhaustif mais nous sommes prêts à répondre à vos interrogations.

Rapport de Trésorerie par Myriam MOULIN



Vous avez dit Trésorerie... Quelle drôle d'idée !

Dans la vie de tous les jours, nous sommes entourés de chiffres, tout comme dans le milieu associatif, et je sais de quoi je parle car je suis aussi responsable des finances du club de natation de Dunkerque. Pour certain, l'annonce d'un bilan peut effrayer ou éveiller de la curiosité avec une prise de conscience suscitant aussi de l'émerveillement. Je dirais même une forme d'empathie avec deux facettes, l'une émotionnelle et l'autre cognitive tout en ajoutant « osons » de l'enthousiasme.

C'est dans cet esprit qui anime une équipe motivée que je vais vous parler de la situation financière de l'ACE.

Partons à la conquête d'un inventaire qui ne sera pas à la Prévert mais l'expression d'un travail effectué en osmose entre tous les acteurs. A ce titre, la transparence est primor-

diale à tous les échelons si nous voulons ensemble partager un bilan présenté à chaque congrès.

Plus de perspectives pour demain dans une dynamique basée sur le partage des tâches dont je me dois de rappeler que la comptabilité intègre aussi celle de toutes les régions. A cet égard, je tiens à remercier chaque trésorier pour leurs remontées d'informations et regrette les régions en panne pour tenir les rênes de la dite gestion. Malheureusement le suivi comptable et des bordereaux qui tardent à être remontés nous pénalisent tout comme le bilan annuel qui est une obligation pour toute association.

Jean-Pierre HAMON, Trésorier National, peut être fier du travail effectué depuis de nombreuses années pour que tout soit conforme à la réglementation avec ce souci permanent de maîtriser nos dépenses afin de trouver le bon équilibre au regard de nos recettes. A ce sujet, les vérificateurs aux comptes veillent au grain.

Un constat

Au Cap d'Agde, je vous développais la responsabilité du poste, la nécessité d'établir un budget prévisionnel pour le bon fonctionnement tout en soumettant au Conseil d'Administration les choix financiers avec des bilans intermédiaires. Je vous rassure, rien n'a changé depuis même si on constate une baisse des adhérents liée aux évolutions du Groupe La Poste. Depuis le début de l'année, la situation est plutôt favorable et s'est stabilisée ; nous avons même enregistré de nouvelles adhésions en plus grand nombre, si l'on compare à l'année passée.

Un poste clé

La gestion de la trésorerie repose sur la confiance tout en étant le garant de la bonne santé afin que nos comptes soient à l'équilibre grâce aussi aux efforts de chacun. Toutefois, je m'inquiète quant à la régularité sur l'encaissement des cotisations, notamment vis-à-vis des collègues qui payent par chèque où il faut trop souvent relancer pour recevoir le règlement. Une évolution vers le prélèvement reste la meilleure opportunité pour faciliter le travail de tous les trésoriers. Je suis également chagrinée avec les rejets dus aux prélèvements et des frais bancaires qu'ils induisent. A ce sujet, il me semble important que chaque adhérent prenne conscience du bien-fondé des ressources de l'ACE et pri-

vilégie la relation au sein même des régions pour tout changement.

Une équipe soudée



Un challenge à relever tous les jours avec des collaborateurs enthousiastes qui maintiennent une situation financière en garantissant la fiabilité des fichiers. Que ce soit au niveau national ou régional ; la disponibilité, la compétence et l'engagement de chacun sont des atouts indéfectibles pour faire rayonner l'Amicale dans ses aspects budgétaires. Aussi, je pense à Jean-Pierre HAMON absent, notre banquier d'une grande régularité qui maîtrise parfaitement toutes les lignes comptables.

Un devoir de solidarité

Malheureusement et comme à chaque congrès, on constate que le montant des cotisations encaissées baisse de façon irrémédiable. L'évolution décroissante du nombre d'adhérents et les réorganisations à venir laissent présager un avenir qui pourrait être compliqué. Aussi, si nous voulons pérenniser notre Amicale et penser aux jeunes managers de demain, il faut absolument éviter d'avoir une position sclérosée qui pourrait à terme annihiler le nombre d'adhérents et par conséquent mettre en difficulté la trésorerie, pierre angulaire de toute association.

A ce sujet, je souhaiterais que chacun ici aille à la rencontre de collègues encore hésitants avec cette capacité à la transcendance. Grace au projet Perspective +, nous devons aller vers les jeunes managers pour nous rejoindre car nombreux seront les départs en TPAS ou retraite bien méritée. La solidarité reste un incontournable, d'autant plus que notre responsabilité est fortement engagée avec les délégations de signature. Mieux vaut être averti deux fois plutôt qu'une.

Depuis des années, Gérard CHOLIN se préoccupe des rentrées d'argent et donc des cotisations. C'est un poste sensible et indispensable, je connais son entendement pour que tout soit conforme avec la déontologie inhérente à sa fonction. N'oublions pas qu'il met en adéquation la comptabilité des régions et

celle du national pour une présentation optimale en appui à Jean-Pierre.

Tout ce travail ne se ferait sans une mise à jour des fichiers gérés d'une main de maître en la personne de Roland WENDLING. Il est important de lui signaler tout changement, d'avoir une réactivité pour éviter des manquements, des déperditions dans le traitement des informations. C'est à partir de ces fichiers que se font les cotisations.

Comme évoqué tout à l'heure, la meilleure opportunité reste le prélèvement. Aujourd'hui, 90% des adhérents ont opté pour cette solution. C'est avec un encodage spécifique sur un bordereau effectué par Françoise MONCHET et déposé à la Banque Postale qui permet ce règlement. Absente de notre congrès, notre collègue vous transmet son bonjour.

Tous mes collaborateurs sont retraités et ont été longtemps actifs ; je tiens encore à les remercier pour leur investissement. Je voudrais avoir aussi une pensée pour Jacky COUGNON qui nous a quittés en février dernier. Il a certainement trouvé un poste ambitieux sur l'autre rive ; encore merci à lui pour toutes ces années passées au sein de l'ACE.

Enfin, Raymond DORE, trésorier de la section des retraités, reverse chaque année une somme importante à la section des actifs.

Nous voici tous réunis pour vous présenter un rapport financier annuel soumis au Conseil d'Administration et au congrès tous les 2 ans. La tenue des livres de comptes, les pièces comptables sont des incontournables pour les présenter aux commissaires aux comptes et ils ont l'œil à tous les échelons.

Jean-Pierre BERTIN, Jean-Louis BOLLE REDAT et Jean-Pierre POISNET ont effectué un travail titanesque ; ils ne manqueront pas de vous faire part de leurs observations. Sans leur quitus, nos bilans comptables ne pourraient vous être présentés, ni même validés. Je tiens à les remercier pour la rigueur et la bienveillance dont ils font preuve dans leur contrôle ainsi que les conseils formulés pour le futur.

Une véritable cohésion

Malgré les distances qui nous séparent, je me réjouis de ce travail, de celui des régions et des échanges réguliers entre nous tous ; soyez-en remerciés. Dans cette cohésion, je parlerai de quintessence pour résumer le travail accompli par tous les acteurs.

Un défi à relever

Plusieurs d'entre vous avez décidé de passer

la main, Gérard CHOLIN ainsi que Jean-Pierre HAMON qui deviennent nos coachs jusqu'à un certain de temps de compréhension. Vous me direz normal, je suis une vraie blonde du Nord. Quant à Françoise MONCHET et Roland WENDLING, ils continuent un bout de chemin avec la nouvelle équipe.

Face à ces évolutions, mon souhait s'oriente également vers un travail en binôme pour plus de réactivité. D'ici la fin de l'année, période qui sera propice pour la relève, j'espère que la nouvelle équipe aura autant de plaisir à jongler avec les chiffres et lignes comptables.

Enfin et avant de conclure, je ne voudrais pas non plus oublier nos fidèles partenaires présents dans le LIACE mais également sur notre congrès ainsi que le Groupe La Poste qui tous nous soutiennent financièrement et je tiens à les remercier.

L'amicale est force de propositions et il faut savoir reconnaître les acquis obtenus. Nous devons tous être des ambassadeurs dans chacune de nos régions et être des relais importants dans l'échange d'informations. C'est aussi par cette vitalité que nous devons continuer à être constructifs. N'oublions pas que la pérennité de notre association est inséparable du nombre d'adhérents et par conséquent de la santé financière de l'ACE.

Une prise de conscience

Il est important que nous soyons solidaires et engagés pour une meilleure aura sans oublier que la juridiction prévoit un délai de prescription de 10 ans après avoir quitté le métier. La fidélité, la reconnaissance, la transparence et je rajouterai l'Amitié, la Convivialité et l'Engagement (ACE) sont indéfectibles pour continuer ce chemin tous ensemble.

Les bonnes relations entre actifs et retraités à tous les niveaux sont une chance et je tiens à renouveler mes remerciements à tous les gestionnaires de la trésorerie pour leur assiduité.

Pour terminer, une citation de John Fitzgerald Kennedy qui pourrait aussi s'apparenter à une forme d'aposiopèse : « *L'art de la réussite consiste à savoir s'entourer des meilleurs* »... En complément, ce congrès n'a pas souhaité augmenter les cotisations mais se réserve la possibilité de réunir une assemblée générale extraordinaire en cas de besoin.

A l'issue des différents intervenants, le vote sur le rapport moral et la trésorerie est approuvé à l'unanimité.

Rapport des commissaires aux comptes par Jean-Pierre BERTIN, Louis BOLLE-REDAT et Jean-Pierre POISNET



Vérification faite à Blois en avril 2019.

Dans le rôle des vérificateurs aux comptes et en acceptant notre mandat, nous avons engagé notre responsabilité morale vis-à-vis du Président National et donc de l'association. Nous sommes tenus à la plus grande discrétion y compris envers vous, membres du Congrès. Vous devez savoir que notre mission qui s'exerce une fois par an pour le contrôle de l'année écoulée, est permanente ce qui nous contraint à lire attentivement Liace et plus particulièrement tout ce qui concerne la trésorerie nationale, régionale et des sections.

Notre mission consiste à vérifier les opérations dans les différents comptes, la régularité et la sincérité des écritures ainsi que la tenue de la comptabilité et des pièces comptables.

En aucun cas, nous devons nous immiscer dans la gestion de notre Association. La régularité et la sincérité des comptes sont donc les bases essentielles de notre mission. Néanmoins, des observations et des réserves peuvent être formulées au trésorier ou directement et seulement au Président.

Nous attestons de la régularité des comptes et de la qualité du travail effectué.

Intervention du Docteur Philippe RODET



Le Dr Philippe RODET, médecin urgentiste, travaille depuis 25 ans sur l'influence du stress sur la motivation et inversement celle de la motivation sur le stress, sur la base d'études scientifiques internationales et reconnues.

Il a accepté l'invitation pour une intervention devant les congressistes de l'ACE le lundi 27 mai 2019 à Pornichet, et nous voulons le remercier chaleureusement pour la qualité et la pertinence de son intervention qui a captivé l'auditoire du début à la fin.

L'ovation qu'il a reçue était tout à fait méritée, et vous comprendrez pourquoi à la lecture des points saillants ci-dessous de sa conférence.

Précisons enfin que cette intervention a été faite à titre bénévole.

Quelques éléments de contexte...

Dès 1988, l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) s'est inquiétée d'une probable forte augmentation du nombre de personnes stressées avec la crise : elle avait vu juste puisque, ne serait-ce qu'en France, ce pourcentage est passé en 10 ans de 41% à 60% quand celui des personnes très motivées est passé de 42% à 28%.

Notre pays connaît une crise de l'engagement, et cela se retrouve dans nos entreprises.

Si on ne fait rien ce phénomène ne peut que s'amplifier puisque motivation et stress fonctionnent à l'inverse : si l'une positive monte, l'autre négative baisse.

Les mécanismes du stress...

A notre époque, comme les sources de stress au quotidien sont nombreuses et dépassent largement les capacités d'adaptation de notre corps, nous nous intéressons en priorité aux « facteurs de protection » permettant de corriger des effets du stress.

Sachez que les comportements liés au stress de l'organisme masculin sont différents de ceux de l'organisme féminin : si chez la femme le besoin d'échanger est important (et lui permet de baisser son niveau de stress), l'homme a plutôt tendance à s'isoler (et son niveau de stress reste identique).

Cela s'explique par la présence en plus grande quantité d'une hormone libérée en cas de stress chez les dames, l'ocytocine. Cette hormone renforçant la créativité et la cohésion, il peut être intéressant dans les lieux de hautes tensions (CODIR, COMEX) d'avoir des équipes mixtes.

Des signaux faibles évocateurs d'un certain niveau de stress...

Quand on est stressé on a des pulsions alimentaires, on a envie de produits sucrés et salés : c'est fou le nombre de boîtes rondes

de bonbons colorés dans les entreprises. Or quand on est stressé on a déjà plus de sucre et de sel dans le sang, et on risque d'autant plus de faire monter ce taux que l'on est en dehors des repas ; comme l'estomac est vide, l'absorption est rapide.

Avez-vous remarqué que la 1ère semaine des vacances on est souvent malade ?

C'est logique, car avant de partir on travaille beaucoup pour tout boucler, puis on s'arrête... et pendant 8 jours on va avoir un « point bas sur le plan hormonal » qui nous fragilise.

En fait il faut continuer à être actif tout en ralentissant le rythme progressivement, l'être humain sachant gérer les variations douces et non les changements brutaux.

Quand on est stressé on dort mal, car l'hormone qui nous tient éveillés est le cortisol, celle-là même qui est produite par le stress. On en élimine la ½ au bout de 1h30 et les ¾ après 3h00, donc toute source tardive de stress perturbera ensuite notre sommeil puisqu'il restera dans notre corps ce cortisol.

Avez-vous remarqué qu'après une journée compliquée, vous êtes de moins bonne humeur le soir ? L'hormone qui nous rend agressif, c'est encore le cortisol, que nous avons produit en quantité plus importante.

Un autre signe évocateur d'un certain niveau de stress est l'envie de consommer de l'alcool ou de fumer. Si temporairement, ils contribuent à nous détendre, à moyen terme l'effet du tabac s'inverse et l'alcool risque de nous pousser à consommer de plus en plus, ouvrant la porte d'un autre danger. Soyons vigilants car ces produits sont toxiques.

Des moyens de se protéger soi...

L'exercice physique permet de se protéger du stress, ne serait-ce qu'au quotidien monter 21 marches et faire 30 minutes de marche : ces exercices réduisent la production de deux hormones du stress : l'adrénaline et la noradrénaline. C'est ce qui explique que les cyclistes professionnels, qui ont une activité physique très importante, ont des fréquences cardiaques le matin très basses au réveil car leur taux d'adrénaline est faible.

La consommation d'aliments naturels antioxydants est un moyen de protéger nos vaisseaux et nos défenses naturelles, si nécessaires en période de stress. Les tomates, le melon ou les fruits rouges et surtout la papaye bien mûre... sont très indiqués pour lutter contre le cholestérol ou les infections. L'hypnose de pleine conscience, des exer-

cices permettant de renforcer le sentiment d'efficacité personnelle sont aussi des moyens de diminuer son niveau de stress. Ils sont présentés dans une Appli gratuite qui s'appelle : Bien chaque matin.

Augmenter les émotions positives...

Des chercheurs ont remarqué aussi que caresser un chien lui apporte une satisfaction qui se voit dans son taux élevé d'ocytocine. Ils en ont déduit que cette hormone est le biomarqueur des émotions positives. Chez l'humain, les émotions positives nées lors d'échanges verbaux produisent les mêmes effets hormonaux.

Le sens de sa vie est un facteur de protection très puissant. C'est le sens qui a permis à des personnes de survivre dans des camps de la mort ou lorsqu'elles ont été atteintes de maladies graves. Le fait d'aider quelqu'un renforce le sens de la vie.

Cependant, nos collaborateurs ont quelquefois du mal à percevoir le sens de leur travail : par exemple une hôtesse de caisse n'enregistre pas seulement des produits achetés mais aussi crée du lien social par ses interactions avec des personnes, dont certaines âgées ou isolées... On ne voit pas toujours le sens du travail de nos collaborateurs, tel cet aviateur en temps de guerre qui, ayant dû s'éjecter de son avion et sauter en parachute, a rencontré quelques années après celui qu'il voyait sans le remarquer, celui qui pliait les parachutes, l'homme à qui il devait la vie. Devenu conférencier Charles PLUMB conclue ses interventions en disant : « Et vous, qui pliez vos parachutes ? »

Si on a un objectif très élevé, ce ne sera pas faisable car on ne sait pas franchir un mur.

Par contre, le décomposer en des objectifs un peu au-dessus de nos capacités qui soient des « défis possibles » permet de se réaliser et de s'épanouir dans son travail.

Accorder un juste niveau d'autonomie générale de la santé – à travers la liberté d'action – et de la réussite grâce à la confiance et à la créativité que cela induit.

Exprimer de la gratitude, formuler des encouragements sont aussi des moyens d'augmenter les émotions positives.

Diminuer les émotions négatives...

Comme les émotions négatives sont plus puissantes que les émotions positives- il faut selon les personnes de 2,9 à 13,2 émotions positives pour compenser une émotion négative - on va en parallèle de l'augmentation

des émotions positives, diminuer les émotions négatives.

Pour diminuer les émotions négatives, on peut par exemple cultiver le sentiment de justice en faisant plus de compliments que de reproches et en faisant bien les reproches. Il peut également s'agir de reconnaître ses maladresses managériales, de muter le pessimisme en optimisme...

Et si on augmente les émotions positives et que l'on diminue les émotions négatives, on favorise la libération de deux hormones qui vont diminuer les effets du stress, augmenter la motivation, renforcer la cohésion, la confiance et la créativité.

De la contagion de la bienveillance à l'excellence !

En se comportant bien, nous ferons changer les personnes à côté et en-dessous de nous, et même au-dessus de nous : la bienveillance est contagieuse.

Face aux anciens modèles managériaux qui mettaient en avant la pression et le stress, promouvons des comportements bienveillants qui permettent d'allier santé et succès, ils agissent comme un arc boutant sur la voute de l'exigence, permettant à la voute de l'exigence d'aller le plus haut possible et aidant ainsi à tendre vers l'excellence.

COMPTE RENDU BUREAU NATIONAL DES RETRAITES

Comme à chaque congrès, le bureau national des retraités se retrouve pour traiter différents thèmes.

Trésorerie

Bilan 2018 : les résultats sont conformes aux prévisions avec un équilibre entre les produits et les charges, dégageant même un excédent de 1,2 K€. Il convient aussi de remercier chacun pour la maîtrise de la ligne comptable des déplacements. A ce sujet, il faut rappeler que tous ces déplacements sont à adresser à Raymond DORE à Brioude avec les pièces justificatives et notamment celles liées aux frais d'autoroutes.

Autre point : les cadeaux d'un montant de 900 € lors du BNR de SEILLAC ont été offerts par la trésorerie des actifs de la région Centre. Aussi, il revient de remercier la section des actifs pour leur précieuse aide à tous les échelons, une belle reconnaissance qu'il convient de signaler. Concernant 2019 : Recettes représentent 87% du budget prévi-

sionnel (27 553 € pour 31 500€)
 Dépenses : 15 % du budget prévisionnel
 (5 115 € pour 35 500 €)
 Effectifs
 Au 31/12/2018 ➤ Adhérents : 1013
 Au 05/05/2019 ➤ Prélèvements rejetés : 32
 Dossiers en instance : 5 Radiés 2019 : 24

Au regard de ces chiffres, il est regrettable que les collègues n'informent pas le secrétariat ou le trésorier de leur souhait de démissionner. Cela pose un problème car chaque rejet bancaire nous coûte 11,65 € de pénalité. Aussi, les délégués de zone seront invités aux régularisations des rejets.

A l'issue de ces présentations, les commissaires aux comptes tiennent à remercier Raymond pour la qualité de la gestion de la trésorerie et quitus est donné à l'unanimité.

Ouverte d'une Assemblée Générale Extraordinaire

Décision pour intégrer la section voyages avec une réglementation et des statuts qui s'appliquent à tout le monde. A ce titre, il a été convenu d'inclure un article spécifique au regard de la section des retraités. De plus, un regard attentif a été soulevé face à la responsabilité pénale comme spécifiée par la loi de 1901 et notamment celle du président de l'amicale.

- Article 8. Une commission « voyages » est composée et animée par un responsable et des membres issus de la section. Cette commission est élue lors de chaque Assemblée Générale pour une durée de deux ans renouvelable. Sa mission est de consulter tous les adhérents de l'ACE pour leur proposer le choix de plusieurs destinations. À l'issue de ce choix, la destination la plus demandée est retenue et les conditions sont publiées dans LIACE et mises sur le site de l'association. Tous les adhérents de l'Amicale, à jour de leur cotisation, peuvent participer à ces voyages.

Tout voyage organisé doit faire l'objet d'un dossier en précisant les modalités et d'un compte rendu financier avec les pièces comptables s'y rapportant. Un compte bancaire spécifique est ouvert au nom de cette commission sous la responsabilité de la section des retraités.

Fermeture de l'AG extraordinaire

Assemblée Générale 2020

L'année prochaine, la section des retraités se retrouvera pour son assemblée et Doris se

propose de l'organiser à Vers sur Lot dans la semaine précédant l'Ascension (Arrivée le dimanche 17 mai et départ le 20 mai après le petit-déjeuner).



D'autres projets pourront être présentés avant la fin de septembre 2019 pour la validation du dossier retenu au plus tard lors de la réunion de décembre du BNR.

Pour conclure, Doris STEBIG, n'a pas oublié les plus anciens avec une pensée pour ceux qui n'ont pas pu nous rejoindre pour différentes raisons. Il souhaite aussi renforcer les articles de la section des retraités dans le Liace, magazine qui pour beaucoup reste un lien fort, tel un trait d'union pour nos collègues isolés.

La première journée du Congrès National de l'ACE se termine par le vote afin de désigner le prochain Président.

JOURNÉE DU 28 MAI 2019

Résultat de l'élection du président de l'ACE



- 57 inscrits
- 43 votants
- 38 voix pour Yannick ROULETTE
- 5 bulletins blancs

En quelques mots, le président souhaite une nouvelle équipe avec des changements dans la structure.

- Président : Yannick ROULETTE
 - Secrétaire Général : Jean-Pierre PARRA
 - 2 Vice-présidents délégués pour passer le relais en douceur qui suppléeront sur l'année 2020 et chargés de créer une commission renforcée
- Réseau : Catherine GIRARD & Philippe LEPLAT

Courrier : Anne MICOTS & un délégué MC2

- Secrétaire Administratif : Patrick JOUAN aidé de Françoise PEPIN pour l'événementiel
- Section des adjoints : Serge DEVILDER & Régis ALEXANDRE
- Trésorerie : Myriam MOULIN, Jean-Pierre HAMON & Patrick BELLIO
- Commissaires aux comptes : Jean-Louis BOLLE REDAT & Jean-Pierre POISNET
- Communication : Jean-Pierre GUILLOTEAU, Philippe BRISBART & Jean-Pierre DE SANTIS
- Métiers techniques : Jean-Marc TOURNOIS & Marc BALSSA
- Section des retraités : Doris STEBIG & Yves LE LEUCH
- Animation des régions : Michel LEFEBVRE
- Conseiller technique en charge des fichiers et réseaux sociaux : Guillaume DEFRANCE
- Conseiller du Président : Luc PONS

Introduction de Yannick pour la venue de M. WAHL

Tout d'abord, permettez-moi de vous dire notre fierté de vous avoir ici au congrès de l'amicale des Chefs d'établissement. Monsieur le Président, merci pour votre fidèle présence, merci pour votre confiance, merci pour votre soutien et encore merci pour un moment particulièrement fort, votre discours devant les DE le 31 janvier dernier à la convention de la BSCC au parc floral de Vincennes.

Je suis un vieux postier, 44 ans de vie postale dont 25 ans de DE et jamais je n'avais entendu un président mettre au cœur de son propos le métier de Directeur d'Etablissement comme vous l'avez fait.

Il y a dans cette salle des DE qui étaient présents le 31 janvier dernier, mais nos collègues DS n'y étaient pas, je ne doute pas que vos propos puissent leur être également destinés.

Depuis de nombreuses années, l'action de l'ACE s'est portée sur une juste reconnaissance de l'investissement des Directeurs d'Etablissement, loyaux dans la déclinaison de la stratégie du Groupe, un métier spécifique, difficile, au cœur de l'action de proximité, face aux clients.

Nos sollicitations auprès des métiers ont été entendues. Perspectives + et les annonces du 31 janvier sur la rémunération spécifique des DE nous satisfont et nous vous en remercions.

Monsieur le Président, vous êtes à la tête de notre entreprise, belle entreprise et chacun de nous dans cette salle est fier d'y mener ou d'y avoir mené carrière.

Vous avez initié le plan stratégique 2020, un plan ambitieux, et vous ne vous êtes pas trompé, la transformation engagée permet aujourd'hui d'avoir une ambition : Devenir la première entreprise de proximité humaine.

Ne pensez-vous pas que la conjoncture actuelle avec la baisse des volumes, la croissance du QCOLIS, des PPI, la baisse de fréquentation en établissement, les taux au plus bas, la digitalisation, le pouvoir du numérique, puissent voir une influence sur notre développement ?

Demain, probablement une nouvelle orientation. Encore une côte à graver, nous le savons, le projet Mandarine, la situation sociale, économique ne vont-ils pas nous impacter de manière forte ?

Avons-nous la capacité à continuer à surfer sur les vagues de croissance, ne risquons pas de nous mettre en danger, d'être plus fragiles par rapport à la concurrence ?

Monsieur le Président, merci de nous éclairer, de nous dire de quoi demain notre Groupe sera fait, comment allons-nous faire face, quelles orientations pour demain, la continuité pour une consolidation, un virage radical, une ambition plus forte ?

Intervention de Philippe WAHL, Président Directeur Général du Groupe La Poste

Le Président Philippe WAHL partage sa fierté des relations avec les présidents successifs de l'ACE et dit sa satisfaction de voir des postiers d'expérience mais aussi des retraités qui font partie de la grande communauté postale.

C'est un moment important car je n'ai manqué aucune invitation depuis que je suis le PDG du Groupe et je sais le rôle clé que vous avez dans l'entreprise. Vous êtes la première ligne du management celle avec les plus grandes contradictions à gérer car elle est confrontée entre les besoins de la stratégie du Groupe et la réalité.

Qu'allons-nous devenir, tout ce qui nous entoure n'est-il pas inquiétant ?

Les réponses se confrontent au réel avec de bonnes idées qui ne se traduisent pas dans la vie de l'entreprise parce qu'elles ne collent pas avec le reste.

Le réel, on ne peut y échapper mais en plus, il se manifeste chez vous tous les jours. Vous êtes en charge du réel de La Poste. Ce réel, ce sont les clients et les postiers. Vous ne pouvez pas échapper au regard de la grandeur de votre métier à ces deux éléments de la réalité.

C'est ce qui fait de votre métier, une profession complètement essentielle dans notre Groupe et qui structure une carrière de manière riche quand on devient manager de La Poste. Si on a été Directeur d'Etablissement, on a eu l'occasion de faire ses preuves face au réel. Ce rôle est essentiel pour l'entreprise et il l'est encore plus dans une période de transformation très profonde. Merci d'être ici et je serai encore présent la prochaine fois.

Où en sommes-nous dans notre plan stratégique même si vous avez participé l'année dernière au Tour de France de La Poste ?

Nous avons cet automne de Lille à Saint Denis de la Réunion, avec le comité exécutif de La Poste, rassemblé autour de nous 6 000 des 7 000 managers de notre Groupe. C'était la 3ème édition de ce Tour de France pour rendre compte aux managers de l'avancée du plan stratégique. En qualité de PDG, je dois vous rendre compte comme aux deux actionnaires, l'Etat et la Caisse des Dépôts (et l'inverse demain) ainsi qu'aux élus de la République.

Je voudrais aussi mettre fin au suspense après mon Tour de France sur ce qui allait se passer après 2020 et vais commencer à y répondre.

Tout d'abord, le problème d'aujourd'hui pour vous les managers, c'est de réussir les années 2019 et 2020.

Cependant, il y a autour de l'année 2020, deux questions à savoir l'avenir à très long terme du Groupe et il n'est pas impossible que notre nouveau plan stratégique aille jusqu'en 2030.

Il faut essayer de se projeter une entreprise qui a plusieurs siècles à 10 ans et quand la lettre aura quasiment disparue. Ce qui peut être une menace, d'un point de vue stratégique, est une chance.

Quelques chiffres, vous avez connu une

poste avec 18 milliards d'objets lettre par an et cette année ce sera 9 milliards. Les prévisions nous donnent 5 milliards en 2025.

Les facteurs et chargés de clientèle, les postiers de base ont tous entendu que dans l'engagement du plan La Poste 2020 « Conquérir l'avenir », il y avait un engagement : pas de plan de départ contraint pendant le plan stratégique qui a été conforté avec la signature d'un accord majoritaire. « Un avenir pour chaque postier ».

Cet engagement de La Poste, nous allons le tenir car il est très sensible. Donc une partie de leur inquiétude sur l'après 2020 est liée à cela. A quoi ressemblera La Poste en 2030 et l'engagement pris dans le plan stratégique La Poste 2020 « Conquérir l'avenir » sera-t-il repris dans la prochaine version ? A ce stade, je n'en sais rien.

Nous sommes en train d'y travailler en regardant ce que font les autres postes et on y voit des choses intéressantes qui confirment plutôt que notre stratégie multi-métiers est une bonne stratégie. A l'exception de la poste allemande et aussi italienne, les autres postes sont très déstabilisées. Ainsi, Royal Mail a annoncé qu'elle allait sensiblement baisser ses dividendes pour pouvoir investir. Par ailleurs, les postes cotées en bourse sans modèle stable sont menacées de disparition.

Notre orientation sur les services de proximité est une originalité.

Nous regardons d'autres entreprises pour savoir comment elles font pour se projeter dans l'avenir. Nous nous sommes intéressés à IBM qui fabriquaient des ordinateurs qui aujourd'hui ne représentent plus que 9% de leur activité. Ceci montre que l'on soit une entreprise publique française ou privée américaine, on est confronté au choc avec la réalité de changer de métier. Si IBM n'avait pas transformé son modèle stratégique de base, il y a une trentaine d'années pour vendre des logiciels, cette entreprise n'existerait plus.

Ceci montre que ce nous vivons, d'autres entreprises le vivent avec le même processus. Pour le cas d'IBM, soit il continuait à fabriquer des machines et leurs propres logiciels, soit il évoluait avec des objets digitaux, des logiciels et des services humains.

Ce qui nous arrive, arrive à toutes les entreprises qui ont décidé de survivre, de se

pérenniser, de continuer à se développer dans un monde qui se dérobe à leur métier traditionnel. Nous sommes dans cette phase d'observation du réel et à l'intérieur de notre Groupe.

Il faut à ce stade rendre hommage aux générations des postiers qui nous ont précédés ; ceux et celles qui ont décidé de transformer les services financiers de La Poste en une banque, ceux qui en 1985 ont décidé de créer Chronopost, filiale d'un département administratif de l'Etat.

Ceci montre la puissance d'innovation des postiers au cours de toute leur histoire, ce qui a été le pôle sur lequel s'est construit Geopost et ensuite l'acquisition de DPD, entreprise allemande de distribution et colis. Les générations qui nous ont précédés ont apporté un soutien à la maison mère avec Geopost et la Banque Postale.

Ces acquisitions nous aident dans notre développement et Geopost va certainement dépasser les 10 milliards de chiffre d'affaire cette année ou l'année prochaine. Nous savons surfer sur la vague du e-commerce et Chronopost avec les acquisitions et le développement interne va aussi dépasser les 10 milliards l'année prochaine.

Il faut également savoir qu'en Allemagne, la Deutsche Post maintient ses prix extrêmement faibles et à titre de comparaison, le prix d'un colis moyen outre-rhin coûte 2,40 € alors qu'en France, il est de 4,20 €. La pression sur les prix est beaucoup plus forte en Allemagne.

La banque que nous avons créée est un rêve postal

Son chiffre d'affaire est stable entre 5,55 et 5,65 milliards d'euros.

Quand j'étais le Président du Directoire de la Banque Postale, j'avais, pour essayer de simplifier les choses, dit aux postiers que le chiffre d'affaire moyen que nous faisons avec un client (PNB : Produit Net Bancaire) est inférieur de 130 € à la moyenne des banques. Si on comble l'écart, c'est plus d'un milliard d'euros de chiffre d'affaire supplémentaire.

Cet milliard a été comblé grâce aux développements des assurances, des nouveaux produits, avec les collectivités locales. Malgré cet effort considérable, il faut aussi se sou-

venir que les taux d'intérêt à l'entrée dans le Groupe en janvier 2011 étaient de 3,7% et la semaine dernière de 0,27 %. Quand, vous appliquez cela dans un bilan, c'est 1,6 milliard qui manque.

De nouveaux métiers, de nouvelles activités

A leur création nous faisons des profits supplémentaires, ils étaient mangés par la baisse des taux et je ne sais combien de temps va durer cette baisse.

Tout le monde était persuadé que dès la fin 2019 cela remonterait. Or c'est l'inverse qui se produit. Ces deux signaux aident donc à notre développement, il va donc falloir aller plus loin pour nos filiales et la totalité du Groupe.

Pour nos filiales, c'est sans doute pour Geopost faire d'autres acquisitions. Nous avons commencé par regarder le Sud-Est Asiatique et nous sommes aujourd'hui le premier actionnaire minoritaire dans un jeune groupe singapourien avec 100 millions de colis cette année. Nous investissons pour aider Geopost à se développer.

Pour la banque, c'est le projet Mandarine, un rapprochement au niveau opérationnel avec la Banque Postale et la CNP et au niveau stratégique entre la Caisse des Dépôts et La Poste. Cette opération se réalise en complétant le modèle de la Banque Postale et nous complétons un rêve des postiers.

Quand cette opération sera finie, nous aurons la même organisation stratégique que les cinq autres grands groupes bancaires. Nous aurons ainsi achevé un cycle stratégique que nos dirigeants ont souhaité depuis 40 ans.

Pour donner un ordre de grandeur, les fonds propres de notre Groupe, c'est 12 milliards d'euros et Mandarine nous apporte 6 milliards d'euros supplémentaires et 500 millions de profit net de la part de la CNP. C'est le juste retour du travail des chargés de clientèle, conseillers bancaires et Directeurs de Secteur avec des ressources créées par les commerciaux de La Poste.

Que La Poste et la Banque Postale prennent le contrôle de la CNP, c'est la reconnaissance du travail réalisé par nos distributeurs de notre Groupe. Tout ceci est une victoire des salariés de La Poste, c'est la reconnaissance

de pouvoir du distributeur dans une entreprise cotée. La valeur est apportée par ceux qui connaissent les clients.



Nous nous projetons également vers d'autres projets

Celui qui commence à se décoller, ceux sont les services de proximité. Au lancement de cette nouvelle orientation, le 24 janvier 2014, nous avons été accueillis par beaucoup de perplexité.

Conseil d'Administration de la Poste

Il y a en son sein deux types de conseils.

Ceux pour prendre des décisions et les séminaires stratégiques au nombre de trois chaque année. Lors du dernier, Philippe DORGE est venu présenter les services de la silver économie, une vague de croissance sur laquelle il faut surfer et des nouveaux services de proximité.

Au regard des différents représentants rencontrés dans différents domaines, aucun des administrateurs n'a dit que c'est une chimère et on commençait à voir ce que cela pouvait représenter. Nous avons été très loin dans cette présentation en montrant à combien d'emplois cela correspondait aujourd'hui et demain. Cela ne compense pas économiquement la chute du Courrier. Je crois profondément au développement des services de proximité et notamment avec le vieillissement de la population à la livraison des repas à domicile. Trouver dans la société qui nous entoure une manière d'être utile aux gens est la seule façon d'être de La Poste.

Avec le versement de la prime exceptionnelle décidée par le gouvernement, nous avons décidé de décaler certains investissements pour pouvoir payer la dite prime. Si la rentabilité du Groupe me permettait de verser une prime supplémentaire, je n'hésiterais jamais.

Qu'est ce qui fait venir les postiers ?

C'est plus que le service public ; c'est la volonté d'être utile. Dans le pays qui est le

notre, le vieillissement s'impose comme un fait absolument majeur. Toute la société s'en rend compte ; l'équilibre social, les valeurs républicaines, car une société se juge sur la façon dont elle accompagne les plus fragiles que sont les seniors, les petits-enfants, les handicapés. Ce sujet du vieillissement va s'imposer comme inédit dans l'histoire de l'humanité ; 1,3 million de nonagénaires en 2030 dans notre pays.

Comment notre pays va-t-il organiser leur vie ? Nous avons un rôle clé à jouer car le seul réseau de proximité humain mobile est à La Poste et nous devons trouver une réponse à ce sujet. Quand nous rencontrons le patron de la CNAM, le rôle de La Poste est une évidence pour lui mais aussi dans l'univers de la santé et c'est le sens de l'accord que je viens de signer avec l'IRCARD de Strasbourg, leader mondial de la chirurgie assistance.

A côté de tout ceci, il y a aussi l'idée de la protection numérique

C'est devenu un sujet majeur de notre société. L'un des avènements de la Poste, c'est de transposer l'avenir du digital du 21ème siècle, le rôle de tiers de confiance dans le monde réel de gestion. Nous sommes à La Poste une réponse à l'angoisse de l'intimité numérique. Nous aurons au cours de notre vie un patrimoine numérique et La Poste aura la capacité de le gérer et d'amener des millions de personnes à s'en servir dans la société d'aujourd'hui.

Nous voyons se dessiner ce que pourrait être le plan stratégique de demain avec le soutien du e-commerce, à Geopost dans le monde, avec aussi Mandarine et la réflexion de ce que doit être une banque numérique dans le futur à la Banque Postale.

L'émergence à partir de nos réseaux physiques et numériques de nouveaux métiers autour des services de proximité, de la donnée et de l'intimité numérique. Tout cela, sont des travaux que nous menons sur ce qui va se passer après 2020.

Comment associer les managers à la définition des orientations de La Poste à l'horizon 2030 ?

Nous avons commencé à travailler et nous ne devons pas perturber votre responsabilité dans votre travail de tous les jours et vous aurez toute

votre place avec vos idées pour influencer sur ces orientations. Ceci nous montre que La Poste est pleinement investie dans l'après 2020.

Nous abordons les difficultés du temps en préparant l'avenir sur le plan stratégique, avec le développement commercial et cette volonté de contrôler les coûts avec la baisse des taux et continuer à faire des bénéfices.

Il faut partager le sens avec les managers, regarder aussi ce qui bouleverse la traditionnelle tournée du facteur qui commence et finit tôt. Demain, il y aura des colis et des services avec d'autres horaires. Toute cette mécanique est en cours, elle est appréciée par nos actionnaires mais aussi par les élus qui comprennent ce que nous sommes en train de faire.

Notre Groupe continue sa marche pour réussir son plan 2020

Atteindre ses objectifs économiques, ses objectifs avec moins de 20% de courrier traditionnel et notre plan stratégique sera de continuer cette transformation. Atteindre l'ensemble serait extraordinaire.

Avant de conclure, je voudrais vous dire que je ne vais refaire le discours du 31 janvier. Ce que j'ai dit c'était que les Directeurs d'Etablissement Courrier mais aussi pour les Directeurs de Secteur avaient le droit de se sentir chambouler. Nous sommes tous chahutés et c'est naturel, il faut se préparer et chercher les réponses. Avec l'Amicale et la forte mobilisation aux élections de décembre dernier, nous sommes la première entreprise avec une telle participation, nos syndicats sont légitimes. Ils sont engagés et dans nos rencontres, je les vois comme des hommes et des femmes compétents pour travailler les dossiers.

Depuis septembre 2013, j'ai instauré le cycle stratégique et déjà au 11ème sur la base d'une réunion d'une demie journée avec chacune des six fédérations. On parle de stratégie et ils ont des dossiers confidentiels. Dans le premier dossier donné, il y avait la traduction en français d'un document de 15 pages fait par une grande banque américaine sur la stratégie logistique d'Amazon. On partage avec eux et on se dit comment Amazon peut être une chance et un danger à la fois.

Dans votre quotidien, je sais que cela est moins stratégique mais toutefois nécessaire

comme le partage et la gestion de la relation indispensable. C'est pour cela que votre rôle est indispensable face aux clients, aux postiers avec leurs impatiences, leurs mal-être, leurs questions, leurs difficultés, leurs enthousiasmes, leurs engagements mais aussi avec les organisations syndicales ; vous faites un travail exceptionnel.

A la BSCC et au Réseau, nous avons mis en place des mesures très concrètes

Pour que cette reconnaissance se traduise par des preuves pour le travail fait, pour vous remercier avec un effort particulier non seulement monétaire mais aussi de la formation et notamment les DS avec 11 semaines en présentiel pour aller chercher la priorité et la compétence bancaire. Votre rôle reste absolument essentiel dans la Poste d'aujourd'hui et dans celle de demain.

Vous souhaitez un désir d'autonomie mais ce qui rend difficile dans ce domaine, c'est la pression de l'extérieur extrêmement forte. Comment donner de l'autonomie en faisant aussi des économies, c'est ce qui est le plus difficile à gérer. Ce besoin sera un des éléments clés du prochain plan stratégique car je ne m'interdis rien y compris avec les structures de notre Groupe.

Je veux vous dire mes remerciements, ma gratitude pour votre engagement de tous les jours, votre réussite avec les 251 000 postiers engagés et 5 000 de plus avec Mandarine. Cette grande entreprise humaine vit avec des managers, femmes et hommes impliqués. Les mesures prises à la BSCC et au Réseau vous montrent l'importance et la reconnaissance de votre engagement. C'est cette posture que nous allons dessiner ensemble dans le plan stratégique en 2020, celle qui va rendre service à des millions de personnes et à la société toute entière.

Par ailleurs, comment devenir un des leaders du développement durable

Dans la réalité, nous le sommes dans le secteur de la logistique. Notre secteur postal peut-il prendre l'engagement d'être neutre en carbone en 2040 ? Nous sommes le leader mondial avec nos véhicules électriques. Cette préoccupation est également majeure avec la montée des inquiétudes écologiques et du devenir de notre planète.

Soyez fiers d'être dans une entreprise qui considère qu'elle doit réussir sa stratégie, d'accompagner les postiers dans la transformation de leur quotidien postal et professionnel, et d'être utile à la société toute entière. Ce n'est pas un hasard si nous avons pris le risque avec la mise en place de la Banque Postale et les 225 milliards confiés par nos clients d'être la première et la seule banque qui propose une gestion 100% investissement socialement responsable. Sur la planète, une seule banque a pris cet engagement, c'est la Banque Postale. Aussi, je tiens à vous remercier pour votre rôle de tous les jours.

Echanges avec les congressistes

➔ Où en sommes-nous du rapprochement de la Banque Postale et de la CNP ?

C'est un processus très complexe notamment avec une entreprise CNP cotée et ses obligations et parce qu'il y a plusieurs distributeurs mais pas seulement à la Banque Postale. Or, nous ne voulons pas en faire la captive de la Banque Postale. Le problème de la CNP, c'est qu'elle a perdu 3 distributeurs au cours de ces dernières années.

Les deux axes représentatifs du personnel de la Banque Postale et de la CNP ont été saisis pour consultation. La semaine passée, la Banque Postale a émis un avis unanimement positif et les organisations professionnelles ont voté en faveur de cette opération au sein du CE.

Le CE de la CNP est également saisi pour donner son avis après une expertise de 15 jours. Parallèlement et toujours dans le cadre de la consultation, Éric LOMBARD et moi-même avons informé le 22 mai dernier l'autorité du Groupe avec des consensus forts et des arguments forcés. Donc, la consultation sociale avance, ce qui est majeur dans une réorganisation. Par ailleurs, on échange des documents avec l'autorité des marchés financiers.

Quand on sera d'accord sur la stratégie et la gouvernance, il restera encore à savoir la valeur de La Poste. Par contre, quand nous allons prendre le contrôle d'une entreprise cotée qu'est la CNP, se pose la question de l'OPA.

Nous pensons qu'on ne change pas la CNP car sa gouvernance et ses projets ne changent pas et c'est tellement important que ce soit la Caisse des Dépôts qui contrôle La

Poste. Aujourd'hui, elle contrôle la CNP et demain La Poste, la Banque Postale. Si j'ai confiance dans la Caisse des Dépôts comme actionnaire de référence, demain ça ne changera pas.

Le modèle stratégique, c'est de ne pas en faire une petite compagnie d'assurance-vie pour les postiers pour garder son côté multi distributeur, son côté international, son côté embauche. Il faut que nous soyons convaincants envers l'ANS pour une validation avec un retour sur juin ou juillet, ce qui revient à dire que l'on peut y aller sans faire d'OPA.

En cas d'éventuelles contestations de cette décision avec un recours, la Cour d'Appel de Paris a cinq mois pour statuer et si elle donne son accord, l'opération se mettra en place au 1er janvier prochain. Ainsi, sur l'ensemble de l'année 2020, on aura le contrôle de la CNP, ses profits et le nouveau modèle de la Banque Postale. Au regard de tout cela, on avance bien, sans oublier que l'on souhaite que l'Eureuil avec 16% du capital demain reste dans cette organisation.

➔ Vous avez parlé de nouvelles économies et de proximité à l'instar de Docapost. Concernant, VSMP (Veiller Sur Mes Parents) il est prévu 3 ou 4 contrats par tournée en 2020, le marché semble ne pas être encore mature, qu'en est-il réellement ?

VSMP n'est pas un succès commercial mais un succès stratégique de communication avec une posture pour aider les plus fragiles et se projeter dans autre chose que la distribution de la lettre. Pour faire comprendre aux millions de personnes qui nous entourent qu'il y a une nouvelle poste qui se déploie et que celle-ci sera à proximité même de tous, VSMP est la seule alternative pour le moment.

Je suis également frappé par le nombre de personnes qui se plaignent de la fermeture des bureaux de poste mais disent que ce que nous faisons pour les seniors est un sujet qui interpelle. Pas encore un succès commercial mais une vraie réalité en terme stratégique, cela fait comprendre les choses.

Pourquoi cela ne marche pas bien ? Je pense que l'on est en avance sur le marché et le vieillissement n'est pas encore installé dans la tête des gens. Deuxièmement, une chose

que l'on n'a pas encore bien surmontée sur la critique faite que c'était gratuit avant et notamment par l'association des Petits Frères des Pauvres. Lorsque le facteur prenait de son temps de travail pour passer du temps avec une personne âgée, c'était payé par la lettre distribuée. Ce service n'était pas gratuit avant. Chacun des services de proximité que le postier faisait auparavant était financé par le monopole et le service de la lettre.

Sur la marchandisation du lien social, c'était marchand avant et ça l'est encore aujourd'hui. Quand une aide-soignante vient auprès d'un patient ou une infirmière rend service, le paiement ne dévalorise pas l'acte.

Il n'est pas interdit à nos facteurs de continuer à rendre des services en dehors des missions courantes, sinon ce serait une faute de management.

Nous avons décidé de lancer deux anthropologues dans la course qui ont parcouru La Poste avec une lettre de mission pour venir écouter dans les établissements.

Les gens qui avaient recours aux services de proximité et notamment Veiller Sur Mes Parents n'étaient pas seulement le facteur qui rend service mais l'occasion de faire plaisir à un proche. Dans une relation, il n'y a jamais seulement un don et un contre don.

Cette polémique existe et nous n'avons pas pour l'instant été capable de la surmonter mais on va y arriver. On a ce sujet de la marchandisation et aussi celui des processus internes. Une autre importance, celle de la transformation des contacts effectués par les facteurs en affaire avec la signature du contrat.

On va aussi monter en charge sur la livraison des repas pour devenir en France le leader de la livraison quotidienne, ce sera grâce à VSMP qui aura dégagé la route. L'idée que les postiers se soucient du bien-être des clients de La Poste.

➔ Le Groupe La Poste a acquis l'entreprise AXEO, service de santé ; Postimmo a annoncé la transformation de ses bâtiments de ville moyenne en résidence seniors. La Poste a-t-elle pour objectif d'investir le marché de la gestion des résidences seniors avec celui d'intégrer le marché des personnes âgées ?



Alain SCHUMACHER décline le programme



Accueil de M. PELLETEUR, Maire de Pornichet



Benoit et Didier présentent leur région



M. HUVELIN Directeur d'Azuréva Pornichet



Yannick ROULETTE présente son rapport moral



La communication par Jean-Pierre GUILLOTEAU



Anne MICOTS présente l'actualité du Courrier



Jean-Marc TOURNOIS parle «technique»



Catherine GIRARD et l'actualité du Réseau



La commission Réseau



Pascal PETITPAS au nom des Adjoints



Doris STEBIG exprime le ressenti des retraités



Myriam MOULIN pilote l'équipe de la Trésorerie



L'équipe des trésoriers



Les vérificateurs veillent sur les comptes



La Communication prépare déjà le LIACE 169



Le bureau du BNR à l'écoute des retraités



Yannick ROULETTE réélu pour 2 ans



Yannick ROULETTE présente sa nouvelle équipe



Le docteur RODET évoque la bienveillance au travail



Une assistance attentive au propos du docteur RODET



Yannick ROULETTE accueille Philippe WAHL



Une assistance à l'écoute de Philippe WAHL



Le Président Directeur Général parle de l'avenir



Les échanges se sont poursuivis à table



Anne-Laure BOURN évoque l'actualité au Réseau



Echanges avec les DS lors du repas



Anne-Laure BOURN rejoint les congressistes

REPORTAGE PHOTOS



Fabrice FERE expose la situation du Courrier



Intervention du représentant de La Tutélaire



Le stand de La Banque Postale



Moment de reconfort avec l'apéro des îles



La fanfare en elastique de l'ACE rejoint José



Les responsables du Courrier et ceux de l'ACE



Patrick SAGON et le devenir de la Mutuelle Générale



Alexandre MORILLON responsable assurance santé



Ambiance musicale



Qui dit côte atlantique dit fruits de mer

Au regard de nos immeubles postaux inoccupés, nous parlons aussi de leur autonomie et nous sommes en train de réfléchir pour l'acquisition de livraison à domicile d'équipements médicaux parce que si on veut que les gens vieillissent bien, tous les rapports disent que les seniors veulent rester chez eux. Donc, l'équipement médical devient un enjeu majeur.

Sur les résidences seniors, j'ai été impressionné par l'écho dans la presse et pour dire la vérité, ce n'était pas volontaire de notre part. C'est une fuite sur cette opération de Postimmo qui a transformé certains hôtels de poste en résidence services seniors qui s'est transformée en résidence santé seniors et du coup les journalistes ont dit que La Poste se lance dans les EHPAD.



A ce stade de notre histoire, on ne veut pas rentrer dans la gestion des maisons de services ou médicalisées car c'est pour l'instant trop loin du cœur de notre métier.

Par contre, au regard de nos immeubles postaux inoccupés, Postimmo, se dit que l'on peut en faire quelque chose utile à notre société en valorisant notre patrimoine plutôt que de le garder en friche, c'est donc une orientation de notre part.

Cela signifie que l'on devient acteur de la silver économie. Nous sommes en train de choisir un ou deux groupes qui nous accompagneront pour faire la gestion de la maison non médicalisée et nous viendrons avec nos services postiers, tels VSMP.

L'idée est de rester sur les services plutôt que sur la gestion des maisons car notre priorité est de nourrir les réseaux de La Poste et les tournées des facteurs.

Enfin, nous n'avons pas assez d'argent pour acquérir les résidences car il faut beaucoup de capital mais cela montre que le sujet du vieillissement a un très fort retentissement dans le pays.

➡ Sur l'opération Mandarine, l'actionnaire Etat ne sera plus majoritaire. Qui aura

le contrôle de la gouvernance ? Quelles conséquences peuvent en découler ?

Gouvernance, rapport entre la Caisse des Dépôts et stratégie.

Gouvernance : peu de changement, aujourd'hui quelle est la situation de La Poste ? L'Etat est présent au capital de La Poste à 75% et la Caisse en a 25% avec 3 administrateurs de la Caisse des Dépôts et 11 de l'Etat et demain ce sera l'inverse. Ceci dit, même si elle n'est pas majoritaire aujourd'hui, la Caisse des Dépôts a un veto sur tout. Si on devait caractériser juridiquement le contrôle de La Poste aujourd'hui, c'est un contrôle conjoint.

Sur la question de l'autorité des marchés financiers, le contrôle conjoint ne permettait plus de dire que, in fine, la CNP était contrôlée par la Caisse des Dépôts.

Deuxièmement, cela ne va pas changer grand-chose dans la mesure où l'Etat lui-même aura des pouvoirs importants et au-delà de sa place au Conseil, il définit nos missions de service public. Il garde un rôle essentiel sur l'avenir de La Poste et il ne faut pas avoir d'inquiétude sur nos missions de service public. La notion d'accessibilité bancaire est indispensable et notamment avec les personnes en situation de fragilité. Nous avons 1,5 million d'exclus de la banque même s'ils ont un compte bancaire, ils sont exclus, c'est-à-dire les migrants, SDF, les personnes très fragiles. La Banque Postale est la première banque pour eux. Les missions de service public entrent un pouvoir supplémentaire de l'Etat dans La Poste.

Enfin, en termes de fonctionnement de La Poste, rien ne va changer et notre intérêt est de garder l'Etat à bord. Il nous a dit, dans le futur vous aurez des investissements globaux tout en regardant les dossiers. Sur la gouvernance, ça change les choses.

Ce qui change aujourd'hui entre nous, c'est lorsque l'on a un projet important, on le présente à la Caisse, à l'Etat et ça se règle entre l'agence de participation de l'Etat et le Ministre. Pour la Caisse des Dépôts, il y aura un interlocuteur de plus avec la commission de surveillance de la Caisse. Nous allons passer beaucoup de temps avec elle car l'institution nous apporte 6 milliards d'euros.

Sur la stratégie, nous sommes interrogés en permanence mais cela ne changera pas grand-chose. Cela voudrait-il dire qu'il y aura plus de pression sur le Groupe ? Quand on est une entreprise responsable, on se l'adresse sur nous-mêmes. Avec la baisse des taux d'intérêt qui menace les marges de la banque, c'est à nous à faire des économies. Voilà comment les choses vont se passer.

Intervention d'Anne Laure BOURN

Yannick ROULETTE accueille Anne Laure BOURN en la remerciant pour la mise en œuvre de Perspectives Plus.

Anne Laure BOURN le remercie et y associe Alain SCHUMACHER car sur ce dossier nous avons fait un travail de partage, et d'explication de sens ensemble.

Ce sens n'a pas toujours été porté d'une façon compréhensible par chacun, je trouve que là, il y a une grande relation de maturité entre l'ACE et la Direction Générale et je vous en remercie.

Mr PONSY auparavant avait la même qualité de relation.

Mon équipe et les Directeurs exécutifs et régionaux sont très attentifs aussi à la qualité des relations avec l'ACE puisque que vous êtes à la tête des secteurs et que pour moi le secteur c'est la clé de la réussite du Réseau.

Avant de vous parler de l'actualité du Réseau, la replacer dans un contexte plus stratégique.

Nous avons aujourd'hui le double défi stratégique que connaissent toutes les banques de détail et tous les réseaux de distribution.

Les réseaux de distribution sont des univers qui font beaucoup l'actualité en ce moment. De grands groupes traversent une passe difficile à l'image de Casino et Carrefour qui sont un sujet de modèle économique sur le e-commerce. Le commerce de proximité vit dans son ensemble des moments difficiles.

Nous sommes un réseau commercial postal multi activités à priorité bancaire

Nous avons à relever les défis des réseaux de distribution classiques et des réseaux de la banque de détail.

Sur la banque de détail, le modèle classique est bien chahuté en raison, des taux d'intérêts, de l'apparition de nouveaux concurre-

rents qui sont des banques en ligne ou néo-banque ou des fin-Tech. De plus, l'on avait un modèle qui faisait que nos clients étaient très incités à rester dans le même établissement toute une vie car c'était compliqué de changer de banque.

Aujourd'hui, nous sommes dans l'ère de la mobilité. Jamais la régulation, la protection des clients n'ont été aussi prégnants dans l'activité bancaire et ce phénomène nous touche d'autant plus nous servons à la Banque Postale divers types de clients ayant des besoins, des sujets de régulations tous différents.

Nous sommes bouleversés par la révolution numérique et particulièrement sous tension actuellement parce que les conditions économiques d'exercice de l'activité bancaire sont difficiles.

C'est vrai pour La Banque Postale, et pour toutes les autres banques. Elles cherchent à faire face à ces vents contraires avec 3 ou 4 axes majeurs tels que la maîtrise des coûts, l'investissement dans le digital et tout le monde est sur le terrain.

Le sujet de la proximité est revendiqué dans tous les plans stratégiques.

Nous avons beaucoup d'atouts dans cette nouvelle règle du jeu, mais nous avons aussi des difficultés particulières.

A propos des taux

Notre histoire de service public, de centre financier de La Poste, nous amène à être une banque de détail, axée sur la clientèle de particuliers, encore peu présente sur le domaine des entreprises. Nous avons des revenus peu diversifiés et quand les taux sont au niveau actuel, nous n'avons pas la possibilité d'aller retrouver des compensations sur d'autres segments d'activité.

Cependant nos concurrents aujourd'hui beaucoup plus diversifiés, rencontrent des difficultés aussi importantes sur leurs activités de marché, sur leurs activités de banque d'investissement et le modèle universel est plus compliqué aujourd'hui qu'il y a 5 ans.

Pour autant, nous sommes une banque sur-liquide et la situation des taux d'aujourd'hui, nous pénalise très fortement. Le produit net bancaire qui est lié aux activités du Réseau, représente 80% du PNB de la banque.

On place les liquidités à taux négatifs. Autrement dit, chaque année on perd des centaines de millions d'euros du fait de cette situation de taux d'intérêt.

Les commissions bancaires, l'équipement de nos clients, les commissions liées aux formules de compte, les cartes bancaires, constituent le second apport à notre produit net bancaire.

Mais il y a dans ce domaine une concurrence très importante, la seule façon d'augmenter ce compartiment est de faire de la conquête, en équipant nos clients.

L'assurance-vie contribue beaucoup aux résultats de la Banque Postale, on comprend l'intérêt d'être une banque assurance très bientôt.

Sur ce sujet d'épargne financière, la volatilité des marchés peut effrayer les clients et les conseillers et cela minimise l'effet attendu.

Il ne vous a pas échappé que sur les incidents de paiement, nous avons eu quelques plafonnements récemment décidés qui font des « cuts » sur notre PNB. C'est 50 millions d'euros de manque à gagner. Il y a 50 millions du fait que l'on ne peut pas faire les augmentations de tarifs prévues dans notre projection financière. Ces 100 millions s'ajoutent aux centaines de millions liées aux taux d'intérêt.

Et puis après, on a d'autres types de revenus

- Le crédit immobilier pèse peu dans le produit net bancaire mais c'est un instrument de conquête formidable et tout le travail que vous faites avec « Les maisons de l'Habitat » avec vos conseillers est essentiel pour continuer à faire croître votre fonds de commerce, à condition que derrière, la relation soit suivie.
- Le Crédit Conso, sujet d'actualité dans pas mal d'endroits, est très important pour notre crédibilité. Il marge bien et permet d'aller sur 1,2 voire 3 % de PNB supplémentaire, c'est pour cela que l'on vous demande de travailler particulièrement sur le sujet.
- Les produits d'assurance non-vie pour lesquels on a eu du mal pour différentes raisons, un plan d'action va vous être présenté prochainement, on ne peut pas rester dans la situation où l'on est notamment en IARD Auto et MRH.

On a des enjeux de moyen terme et des enjeux de très court terme. Il faut travailler sur un dispositif qui fasse que demain on reste un formidable réseau commercial en capitalisant sur tout ce qui est digital, expérience client et en arrêtant dès maintenant, l'érosion de notre fonds de commerce.

Services Courrier Colis

Nous avons une lourde responsabilité ; les zones de marché c'est 600 millions d'euros de chiffres d'affaire, nous sommes globalement un peu au-dessus de l'objectif, vous êtes à la manœuvre et l'activité des RC-PROS et GC-PROS sur la prise en charge de la clientèle des pros, est bonne.

Le Courrier est frappé par le même sujet que la banque, et passe au niveau numérique.

Les pros deviennent un axe stratégique majeur.

Je termine par les derniers éléments, de contexte stratégique, économique, politique.

On contribue très fortement à 3 missions

- Service universel
- Aménagement du territoire
- Accessibilité bancaire

Il y a presque 4 ans au moment où se renégociaient les présences postales territoriales, les relations avec les politiques étaient tendues.

On a eu un contrat de présence postale territoriale.

Je veux vous remercier car je sais le travail que vous avez fait, dans le contact avec les maires, dans la prudence pour les transformations.

Je vais citer une action que vous avez portée, à savoir les fermetures estivales ; je sais que c'est un sujet « casse-tête au possible » parce que je vous demande des efforts importants sur le sujet pour que les bureaux tournent. Vous avez parfaitement rempli votre part du contrat et les élus sont globalement assez élogieux sur votre façon de travailler et dialoguer avec eux.

Néanmoins, 3 sujets d'attention existent au moment où d'une part, où d'une part, l'on renégocie le contrat présence postale territoriale, d'autre part le sujet des clientèles fragiles n'a jamais été aussi négatif.



Sur la renégociation du contrat de présence postale territoriale, Philippe WAHL s'est investi très fortement sur ce sujet, pour gagner la confiance des élus. On a 2 points :

- les maisons de service au public.
- la per formelle du maire en cas de transformation, en milieu rural.

Nous avons 500 maisons de service au public. 1100 ont été mises en place par d'autres que nous. Si l'effectivité de la mise en place a été reconnue, la qualité de l'accompagnement a été assez contestée.

On travaille avec vous à consolider le dispositif, des visites sont prévues dans chacune des MSAP pour voir comment on fait en sorte de rendre nos CC plus à l'aise, comment on améliore la formation, comment on met en place des outils qui leur permettent d'avoir des réponses plus facilement.

On va mettre en place 250 sites supplémentaires.

3^{ème} sujet brulant : LCBFT (Lutte Contre le Blanchissement et Financement du Terrorisme). Je vous remercie pour le travail incroyablement qui a été fait dans les bureaux. Le travail de communication réalisé dans des délais extrêmement courts et le travail fait jour après jour par vos CC sur certaines périodes du mois, certains jours de certaines semaines, est particulièrement chronophage.

Sur ce sujet-là, nous vous devons des procédures claires et sans possibilité d'interprétation en fonction de qui lit la note.

On est en train de se réunir autour de la table pour avoir un dispositif clair et sans nuance et ce n'était pas le cas jusqu'ici.

Nous travaillons pour rapprocher les points de vue, clarifier les lignes et je peux vous assurer que les Directeurs exécutifs, moi-même et toutes les équipes sont à la manœuvre, équipe commerciale et de risques pour clarifier tous ces points-là. On y travaille, on y travaille vite.

Tout ça pour vous dire que nous avons une

aventure stimulante à poursuivre tous ensemble et que réconcilier une situation de tension sur notre PNB, la volonté de satisfaire nos clients, et faire le milliard d'euros avant impôts n'est pas chose facile.

Nous sommes une entreprise et notre raison d'être est de dégager du profit pour garantir notre pérennité et assurer demain la prise en charge des clients et de l'emploi.

La raison pour laquelle les budgets sont rudes

Il est vraiment important que je fasse l'explication avec vous.

Le Réseau, c'est une base crue de 4 milliards d'euros dont 1,150 milliard pour la ligne commerciale bancaire. Le reste est consacré pour les 2/3 à la masse salariale, et 1/3 au système d'information, à l'immobilier, au budget de fonctionnement pour que l'on puisse assurer nos activités.

J'ai une suppression budgétaire, comme vous, je n'ai pas négocié. Cela va être compliqué à tenir du fait qu'une grosse partie c'est de la masse salariale si je veux faire le budget classiquement je vais peut-être demander à mes DS de remplacer 1/4 CC, 1/3 CC.

On sort d'une période où vous avez beaucoup travaillé sur ce sujet, on a mis en place des recrutements très importants, on va avoir moins de vacances d'emplois.

Le COMEX Réseau a pris la décision, d'une part, d'être très exemplaire sur les budgets du Siège, chacun de nos N-1 doit faire moins 10 % sur son budget, on va arrêter un certain nombre de manifestations. Décisions fortes mais le budget du siège du Réseau est une goutte d'eau dans l'océan des milliards que vous représentez et donc pour réconcilier tout cela on a fait un gros travail par rapport à une charge.

Celle des guichets a diminué d'environ 5% (c'est ce que l'on a projeté et qui se confirme depuis le début de l'année) on fait en sorte que la diminution des CC ne soit pas supérieure à 3% ou 4% compte tenu de la disparité du Réseau. On ne peut pas faire mieux pour une prise en charge correcte du client.

Pour faire cela, il faut que vous fassiez de la transformation, du travail sur les réorganisa-

tions et là je suis en train de faire un échange avec chaque DS sur le travail remarquable que vous faites sur les réorganisations avec les services supports.

Dans le budget, il y a la FTV qui est très impactée par cette coupe budgétaire.

Je sais que vous êtes très actifs sur le sujet, vous êtes en train de trouver des solutions, ces injonctions que je qualifie de paradoxales en espérant qu'elles ne soient pas contradictoires.

Voilà ce que je voulais partager avec vous sur le sujet du contexte du Réseau et une fois que j'ai partagé cela je voudrais maintenant échanger avec vous sur mes convictions et comment on passe de la théorie à la réalité.

Nos clients

Notre organisation est assez claire. Chaque secteur est un fonds de commerce, toutes les équipes étant mobilisées pour faire fructifier ce fonds de commerce. Aujourd'hui dans notre univers de référence, il y a un acteur bancaire qui tire vraiment son épingle du jeu. C'est le Crédit Mutuel ; il a la particularité d'avoir depuis des années, le meilleur NPS « Net Promoter Score » et de loin.

Notre NPS est de -3. Cela veut dire que l'on a plus de détracteurs que de promoteurs, on est dans le ventre mou ; on a perdu une place cette année et on avait déjà perdu une place l'année précédente.

Le Crédit Mutuel est dans le benchmark, il a 13 ; c'est le meilleur de tous les réseaux bancaires et hors néo banque il y a Boursorama qui a le meilleur NPS. Je le compare avec réseau comparable. Il y a quelque chose qui est remarquable au-delà du fait qu'il est très bon, c'est que son NPS est le même sur tous les canaux si on mesure le NPS sur l'agence, le NPS sur la prise en charge téléphonique, NPS sur les outils en ligne.

Ceux qui progressent le plus en PNB sur l'univers de la mobilité des particuliers, sont ceux qui ont le meilleur NPS, ils travaillent le multi canal, ont un réseau de proximité. Ce qui doit nous guider, ce sont nos clients, on a une base de clientèle encore plus importante que celle du Crédit Mutuel.

Bien sûr, le CM a le Pro, nous on l'a de plus en plus, je suis très satisfaite des activités

postales sur les Pros, tout cela doit nous permettre de continuer à développer notre fonds de commerce.

Notre sujet c'est de faire en sorte que chacun de vos secteurs soit perçu comme un fonds de commerce et je vois bien que vous ne vous sentez pas toujours accompagnés.

Il y a plusieurs axes pour être au service du client. D'abord la connaissance client et le Réseau est en train de faire des grands progrès sur ce sujet. Coté activité postale, on n'avait pas la connaissance client avant « mon compte ». Je vous invite vraiment à travailler ce sujet-là dans l'espace commercial, c'est ce qui va vous permettre de déployer double dans l'ESC toutes les nouvelles offres et sur la banque il y a bien Cap Client qui doit vous aider à faire mieux et beaucoup plus sur la connaissance client jusqu'à la connaissance famille.

Un sujet préoccupant : Le Système d'Information

1^{er} point

On a un système financier fondé sur les centres financiers, agences bancaire et LBP. Il y a quelques années, on a pris des décisions sinon on allait dans le mur ; d'une part le partenariat avec des gens qui savaient faire le métier que l'on ne savait pas faire typiquement, c'est le crédit conso et c'est aussi l'assurance non-vie et d'autre part on a décidé de lancer des grands programmes de transformation « concerto » sur tout ce qui est production, « Cap Client » sur ce qu'on appelle la distribution.

On a investi des centaines de millions d'euros pour avoir les meilleurs outils, et puis être un vrai groupe avec une unité de « SI » parce que progressivement on va se dé-vulnérabiliser de systèmes autres que le nôtre.

Dans toutes les entreprises on est rendu dans un monde de « data » et l'on a besoin d'infrastructures téléphone qui nous permettent de gérer les flux « data » qui sont sans commune mesure avec ceux que l'on gérait il y a 3, 5 ou 10 ans. C'est la raison pour laquelle on a investi dans « PST » pour faire en sorte que le réseau téléphone soit au bon niveau pour digérer toute cette « data ».

2^{ème} point

On fait ce travail de mise en place de nouveau programme. D'anciens outils utiles res-

tent et d'autres qu'il faut à un moment donné arrêter sinon l'on a des traitements liés à ces bases qui perturbent beaucoup l'ensemble du « SI ».

Il faut que nos techniciens aient du temps pour le faire et ils étaient en pleine période de transformation,

Face aux nombreux bugs que vous rencontrez tous les jours, nous avons pris la décision d'arrêter le déploiement « Virtuos ». On le reprendra quand cela sera complètement sécurisé. J'ai pris la décision de retarder également le déploiement de « Cap Client V6 ».

Vous avez été nombreux à fait l'objet d'un questionnaire, vous avez fait en sorte de faire une analyse secteur par secteur avec les difficultés que vous rencontrez pour que Philippe CUVELIER notre « DSI » et ses équipes puissent prendre de bonnes décisions.

Les bureaux qui ont une connexion PST ne voient pas trop d'amélioration ; on va donner la priorité dans les mois qui viennent à ce travail de sécurisation pour que progressivement on ne retrouve plus ces lenteurs.

Cela sera très important pour la prise en charge des clients et l'approche globale et j'insiste sur ce point. L'approche globale des besoins est la seule qui nous garantisse que nos clients soient suivis dans la durée.

Trois sujets sur La Banque Postale

L'accessibilité du conseiller et sa « joignabilité »

Le but est de faire monter nos équipes sur l'accessibilité.

Le taux de décroché des conseillers du Crédit Mutuel est de 65 %, le taux de décroché des CSP est de 14 %, il y a encore du chemin à faire.

Il y a un autre sujet qui est le multi canal et l'adaptation de nos formats, je les mets ensemble.

Aujourd'hui nos clients ont un accès aux offres de services, vous voyez la fréquentation de notre réseau, il y a de moins en moins de transactions simples. Il faut vraiment que l'on soit capable d'être dans des modèles d'accueil qui permettent à nos clients d'être confortables avec tous nos canaux.

Je vais démarrer par la relation à distance. Il est essentiel que nos conseillers soient à

l'aise avec le contact à distance, c'est un point clé. Vous y travaillez, nous y profitons beaucoup avec ce qui est fait au centre financier, on capitalise sur ces conseillers à distance notamment en cas d'absence de nos conseillers. N'ayons pas de complexe, tous les réseaux travaillent sur le sujet et tous les réseaux rencontrent des difficultés pour que leurs conseillers soient à l'aise avec cela, n'empêche qu'il faut que l'on soit très déterminé.

Un vrai accompagnement dans nos bureaux

Pour que les clients soient à l'aise avec les outils numériques avec La Poste et La Banque en ligne.

La formation que l'on est en train de déployer est un investissement important.

Ce que je souhaite c'est qu'il n'y ait personne du Réseau en écart avec les outils de ces applis que le groupe, La Banque Postale met en place pour que l'on soit vraiment dans une approche nouvelle et pro active et comme on enrichit de plus en plus « Smarteo ». Nos clients ont plus de possibilités d'utiliser du matériel en libre-service dans l'ESC.

Notre modèle d'accueil

Nos formats de bureaux de poste, les codes de rénovation ont changé, on est dans des codes d'accueil beaucoup plus à la hauteur, c'est très bien mais ce n'est pas suffisant.

Nous testons de nouveaux formats, avec une vingtaine de secteurs pilotes, en respectant que le secteur garantisse la prise en charge de tous nos clients pour toute activité.

Exemple le bureau d'Orléans Charles De Gaulle.

Dans ce bureau, il y a une configuration assez « TOP ». On a pu séparer en 2 endroits, un où il n'y a plus d'opérations bancaires, c'est l'endroit où sont les conseillers, où l'on accueille les clients pros qu'ils soient de la banque ou des activités postales et de l'autre côté, le bureau transactionnel que l'on renforce certaines semaines car il y a beaucoup d'opérations « cash ».

On expérimente des choses plus osées dans certains endroits : « Aux Lilas » un bureau sociétal, là il n'y a plus d'opérations bancaires au guichet, mais c'est un bureau social

quand même. On a équipé en cartes bancaires un certain nombre de clients et ils sont remis dans un usage un peu plus moderne. Il n'y a pas une activité à 2 vitesses, on rénove et on réorganise les bureaux.

Pour conquérir des jeunes actifs qui ne venaient plus dans nos bureaux, on les incite à y revenir différemment.

On espère aller plus loin sur ces expérimentations au second semestre 2020.

Enfin aussi des offres complémentaires, on mutualise. Au Mont Saint Michel, le bureau de poste et l'office de tourisme. Changement d'image dont on a besoin pour notre avenir.

Voici tous les sujets qui tournent autour du client.

Le secteur est le lieu d'engagement de service du client.

Les résultats

Sur la conquête, on est en MPAP positif.

Sur le Crédit immobilier, on est quasi à l'objectif.

Sur la collecte brute on est très bien, vous êtes en train de reprendre le chemin de la diversification.

Grace à l'ESC, on est en train de monter sur le mix carte bancaire, les CB haute gamme sont très importantes, les formules de compte simplicité ont progressé et tout cela est extrêmement positif.

2 sujets sur lequel on a un peu plus de mal, c'est l'assurance non-vie et le crédit conso.

On fait des analyses et depuis 9 semaines, le CAO hier était à 87%.

Bravo pour le travail que vous faites.

Echanges avec les congressistes

➤ Perspectives Plus avec des remerciements pour les premières avancées (voitures, parcours de carrière, en terme de rémunération), mais il reste beaucoup à faire sur l'autonomie des DS au quotidien (3ème constat sur les conditions d'exercice du métier dans perspective +). Comment va se faire la mise en œuvre (recrutement, FTU,...) ? Pouvez-vous nous parler des chantiers prévus pour les N-1 qui font partie intégrante de notre amicale.

En préambule, une petite anecdote sur la couleur des voitures de couleur blanche et grise par rapport à une grosse commande et revendue par la suite.

Dans un premier temps, il faut définir l'autonomie, sujet à discussion. Il me semble que vous avez de l'autonomie aujourd'hui et il faut objectiver ce point. Vous en avez donné une illustration par le recrutement de conseillers. Dois-je comprendre que vous n'avez pas de marge de manœuvre sur le choix des conseillers qui vous rejoignent ? On a fait un gros travail sur ce sujet-là pour que l'on ait une contribution essentielle du recruteur à l'acte de recrutement.

A certains endroits, ce n'est peut-être pas le cas mais il faut partager avec les Directeurs de Territoire car c'est ce que nous avons acté. Il peut y avoir des classes d'apprentissage qui se terminent, on recrute une vingtaine d'apprentis et il faut les positionner à un endroit. Il est possible dans des cas de figure, il n'y ait pas beaucoup de marge de manœuvre pour les DS.

Notre conviction, partagée avec tous les managers du Réseau, est que le DS doit être celui qui a le droit de choisir ses collaborateurs.



Vous avez ou pas un plan de développement de secteur ou vous avez mis en place des démarches avec des actions.

Il y a d'autres démarches qui peuvent être guidées par un plan d'action nationale, par une priorité régionale. L'autonomie ne se résoudra localement que par l'échange. Je ne veux pas être dans une forme de prescription et d'autoritarisme qui n'aurait aucun résultat tangible. Je crois à une équipe avec une hiérarchie et toutes les actions doivent être partagées et décidées ensemble.

Depuis le début de l'année, j'ai décidé de passer une journée et demie par mois avec vous en allant dans les régions, et le moins possible de rester dans un bureau sur une revue de performance. Dans les bureaux choisis au hasard, je discute avec les équipes. A la question posée, quel est votre PNB ? J'ai

rarement la réponse. C'est de ma responsabilité que chacun soit conscient des enjeux de son fonds de commerce, du Produit Net Bancaire, Chiffre d'affaire courrier colis, nombre de clients, etc... On a un chemin à faire ensemble.

On est globalement en montée en puissance et tant que l'on n'aura pas fait cette révolution de placer le client au cœur du système de secteur, on sera amené à continuer à mettre en place des actions, des plans d'actions laissant plus ou moins de liberté d'actions. Il faut que l'on y réussisse ensemble même si ce n'est pas simple à organiser, avec du temps et de la pédagogie.

Après des sujets d'ergonomie sur vos outils, de maîtrise des risques et d'aide sur vos formations réglementaires, on a un dossier sur les notes de frais. Toutes les semaines, il y a un comité des irritants avec un changement de nom, dorénavant : le comité des solutions avec le traitement des sujets sensibles tels les commandes de chéquiers, sur KDS et d'autres encore.

Je me sens plus à l'aise avec l'efficacité de cette action, nous avons décidé de lancer une nouvelle rubrique appelée « la vie des secteurs » pour vous rendre compte du travail fait pour vous faciliter la vie dans vos établissements. Cela fera l'objet d'une communication pro organisée à la rentrée.

Pour les N-1, c'est un sujet qui arrive très prochainement et 2020 sera une année avec des décisions où l'on avancera bien. Sans m'engager, c'est bien prévu par les équipes RH.

➤ Une nouvelle segmentation des portefeuilles des conseillers bancaires est arrivée ainsi que la revue de portefeuille CSP. Quelle cible de conseiller, la Banque Postale impose-t-elle au Réseau ?

La banque n'impose pas au Réseau, on travaille de façon rapprochée, mais définit une cible de conseillers bancaires en lien avec l'aval des clientèles et celles que l'on veut travailler, en lien avec des éléments de benchmark d'autres réseaux et de normes d'activité. A ce stade, la nouvelle segmentation ne change pas le niveau de la ligne commerciale bancaire. Pas de modification prévue sur le nombre de conseillers bancaires avec

la nouvelle segmentation. Celle-ci vise à ce que l'on mette mieux les bons clients face aux bons conseillers pour être plus puissant dans l'efficacité de nos actions.

Philippe CLEMENT complète en disant que la nouvelle segmentation et la composition du portefeuille ne doit pas avoir d'impact sur le volume de conseillers bancaires grâce à une méthodologie avec une vision exhaustive. Avec les nouveaux portefeuilles, on s'aperçoit que 40% des clients patrimoniaux ne sont pas affectés normalement. Le travail qui sera demandé à partir de juillet va démarrer sur les CSP pour la recomposition de ces portefeuilles et à la rentrée pour les RCPART. Sur la base de ces deux exercices, nous attaquerons début 2020 la recomposition des portefeuilles des conseillers bancaires. La recomposition des portefeuilles CSP aura une incidence sur celle des COCLIS.

En conséquence, il n'y aura pas d'impact sur les portefeuilles mais il se pourrait que sur certains secteurs, il n'y ait pas suffisamment de clients patrimoniaux pour constituer un portefeuille. Ce sera au cas par cas mais le projet n'a pas été fait pour cela.

➡ **Procédures et Stratégie.** Comment peut-on expliquer les nombreuses interprétations des stratégies et procédures du Siège lorsqu'elles arrivent en secteur ? Exemple : LCBFT, actions commerciales, RDV des secteurs...) conduite du changement avec des exigences.

Le travail que vous faites est très utile, exigeant en temps et on voit arriver des sujets de ce type. J'ai un rêve, on teste depuis déjà trop longtemps une nouvelle méthode de conduite du changement qui s'appelle le GERS (Gestion des Emplois Ressources en Secteur). Testé sur plusieurs régions, dans la négociation accord bureau à priorité sociétale, nous avons demandé d'aller plus loin dans l'expérimentation. GERS est l'idée de pouvoir adapter l'organisation au fil des besoins. Dans un cadre de partage avec les organisations professionnelles et les équipes extrêmement exigeant sans passer par ces négociations et les 9 mois de conduite du changement,

Dans le contexte d'élections professionnelles dans lequel on était et globalement social, la DRH Groupe a été très prudente sur les

avancées de ce dossier parce que sur le papier, il y a plus de souplesse dans ce que l'on peut faire au fil de l'eau dans l'esprit mais la crainte c'est qu'on soit sous protecteur des équipes sans l'aval des OS. C'est plus exigeant d'ouvrir l'information aux OS, aux équipes pour adapter l'organisation ; c'est l'idée du donnant donnant.

L'accord social et nos valeurs font que l'on ne va pas obliger les personnes à être complètement à contre-courant par rapport à leurs besoins personnels. Là où l'on expérimente, cela se passe très bien. Tactiquement, je vais relancer le dossier pour avancer avec un appui fort de la CFDT devenue le premier acteur du Réseau aux dernières élections professionnelles. Je crois que cela va nous permettre de sortir de ces difficultés en étant un peu souple sur le nombre de PT au final où vous ne retrouverez pas votre compte au niveau de la DR, de la DEX, du Réseau.

Si l'on veut une logique en terme de besoins de nos clients, on doit adapter nos organisations en tenant compte de nos équipes sinon, on n'aura pas d'engagements. Au sujet des opérations commerciales des secteurs, la philosophie veut que vous ayez de la latitude d'actions sur la façon dont vous opérez vos fonds de commerce en fonction de vos priorités. Je crois à la vertu du partage avec le Directeur du Territoire. Il doit vous écouter, être dans un dialogue d'écoute et de simulation. On doit retrouver cette prise en compte de la voix du patron, du fonds de commerce dans un mode d'échange bienveillant, exigeant. C'est important car vous êtes au cœur et porterez le sens avec ce poids de la vie des secteurs.

➡ **Au sujet du retard dans la mise en place du Cap Client, étape 6.** Pouvez-vous préciser ce point ?

J'ai décalé le déploiement de la R6 il y a un mois mais j'ai redonné le GO pour un déploiement le 11 mai. CAP Client est déployé dans 6 directions régionales avec une généralisation qui doit intervenir dans les meilleures conditions.

Pour conclure, Anne Laure BOURN dit apprécier ces échanges tout en étant consciente du temps consacré avec ce métier exigeant. D'autres choses vont se mettre en place prochainement tout en

soulignant que nous avons tous besoin de vous pour porter cette activité importante pour notre avenir.

Intervention d'Alexandre MORILLON, Directeur Général la Banque Postale Assurance

Se dit ravi d'être présent et de souligner le fait de remplacer dans ce congrès, un assureur assurément humain qui vous accompagnait depuis une dizaine d'année dans votre congrès, ce dont il nous remercie beaucoup.

Je reviendrai sur le rôle du DS dans l'assurance non vie et tiens à signaler que les personnes qui vous accompagnent sur le terrain sont heureuses tout comme les équipes présentes sur le stand du congrès qui entendent vos actions.

Du point de vue stratégique avec la banque assurance ou du point de vue économique à travers les commissions, je voudrais revenir sur un point : vous êtes patron du fonds de commerce mais c'est aussi mettre des barrières pour que les clients soient plus fidèles et restent chez nous.

Il est vrai que laisser des clients de votre fonds de commerce à la concurrence pour qu'un jour où l'autre ces concurrents les prendront par l'assurance emprunteur ou l'assurance vie est dangereux.



C'est pour cela que c'est essentiel d'équiper les clients de la Banque Postale pour en faire un axe de fidélisation. C'est un point clé et on a lancé un diagnostic très précis venant du terrain. Nous sommes allés voir avec nos conseillers, des secteurs, des patrons que l'on a interviewés et objectivés pour mieux comprendre le déréférencement présent depuis 2 ou 3 ans et comment inverser la pente. On est conscient que certains de nos produits sont complexes à la vente au quotidien avec les processus.

Des améliorations sont prévues pour les prochains mois. On a un plan d'actions vis-à-vis du DS pour amener plus de simplicité, pour redéfinir votre rôle dans l'assurance,

pour être un facilitateur pour vos conseillers. Il faut redonner confiance dans le produit et redonner le seul levier qui est d'équiper nos clients.

Nous devons vous amener plus de simplicité et arriver à avoir un minimum de bonnes pratiques pour faciliter le quotidien de votre rôle et aussi des conseillers et que cette alchimie sans qu'il y ait un effort trop important puisse nous remettre dans le chemin de la dynamique commerciale. On est sur la bonne voie pour donner la confiance à vos équipiers pour retrouver le chemin de la croissance.

Anne Laure BOURN complète en signalant la possibilité de changer d'assurance emprunteur en insistant sur les possibilités nouvelles offertes à nos clients de nous quitter. Avec les comparateurs, c'est très facile de changer de partenaire. On a évité de peu que sur les contrats d'assurance-vie, ce soit la même chose dans le cadre de la préparation de la retraite... Les sujets de la relation avec les clients, la capacité de nos conseillers de les suivre très régulièrement en les accompagnant dans leur moment de vie est notre seule protection. Le client doit avoir un interlocuteur joignable qui nous connaît en étant présent quand on a besoin de lui.

Intervention de la Tutélaire



Le congrès de l'Amicale est l'occasion de nous souvenir des liens étroits tissés entre notre mutuelle, depuis sa fondation en 1907, et le Groupe La Poste.

La Tutélaire, demeure un acteur engagé au service de la protection des postiers, en activité ou retraités. Plus de 80 000 collègues fonctionnaires ou salariés du Groupe et plus de 125 000 retraités bénéficient ainsi à travers nos contrats d'une protection de qualité en prévoyance.

Elle est devenue au fil des années un acteur de référence en matière de prévoyance et d'assurance dépendance, la perte d'autonomie est l'un de ces enjeux. Depuis 1998, tous les souscripteurs du contrat historique TUT'LR sont couverts par une garantie dé-

pendance qu'ils ont la possibilité de renforcer pour la souscription.

Pour aller plus loin, elle a mis en place une plateforme d'information dédiée à la perte d'autonomie, ses causes, les moyens de mieux y faire face : le site wikidependance.fr

Depuis notre fondation, notre objectif reste le même, combattre les inégalités et offrir à tous, y compris aux plus modestes, la possibilité de se garantir un avenir plus serein.

JOURNÉE DU 29 MAI 2019

Intervention de Fabrice FERE, Directeur délégué aux Opérations Branche SCC

Yannick ROULETTE après avoir accueilli le Directeur délégué souligne une situation compliquée au Courrier avec la souffrance des équipes en place. Il fait également remarquer les postes incomplets au regard des nouveaux services et la difficulté du travail des encadrants au quotidien. Enfin, il espère la reconnaissance des équipes dans le temps.

En préambule, Fabrice FERE tient à excuser Philippe DORGE et Lyne EXBRAYAT retenus pour une revue de performance, exercice ardu, tout en faisant remarquer que notre président ne laisse rien au hasard et fait preuve d'une sagacité intellectuelle dans ces moments-là.

Egalement Directeur de la filière management opérationnel pour l'ensemble de la branche et donc directement associé aux mesures, il se dit assez sensible aux points évoqués à son accueil.

Côté actualité

A l'instar de ce qui a été souligné pour les Directeurs d'Etablissement, la situation est difficile car notre activité historique se caractérise avec une décroissance plus rapide du courrier. Pour le premier trimestre 2019 par rapport à la même période 2018, nous avons perdu 7,2% de lettres, soit environ 200 millions de plis en moins. C'est très considérable et ça rétroagit sur le chiffre d'affaire de la branche. Cela étant sur le REX, à cet instant, il se porte plutôt bien grâce aux colis avec une surperformance de 15 millions d'euros et de 11 millions d'euros à l'international.

Il se projette à l'équilibre pour la fin de l'année, nonobstant les mesures MACRON qui

seraient reconduites et qui nous ont déjà coûté 50 millions d'euros, ce qui impacte directement le résultat d'exploitation de la branche.

Côté Direction des Opérations

Les choses sont plus contrastées avec la réalisation des CAP et des budgets en établissement ; c'est ardu. Ce qui impacte directement l'équilibre financier de la direction des opérations, c'est la productivité et chaque année, nous diminuons nos organisations avec les positions de travail. C'est une vraie difficulté puisque sur l'année 2019, nous enregistrons à ce moment un retard de 360 positions de travail, ce qui génère un dérapage de la force globale de travail. Fin avril, nous enregistrons un dépassement de 1 200 effectifs par rapport au budget.

Cette situation est directement liée à l'élément précité, au retard sur la productivité, et aussi au niveau de l'employabilité croissante d'une population de postiers (personnel à aptitude réduite). Il est vrai que considérant le vieillissement de la population postale, ce phénomène s'accroît d'année en année.

Budget de fonctionnement

Les recettes d'un côté et les charges notamment celles du personnel qui représentent 80% et le reste en frais de fonctionnement avec fin avril un dérapage de 13 millions d'euros dont la moitié pour la gestion de notre parc automobile. Pour faire simple, on a un peu trop de véhicules au niveau national mais aussi utilisés avec une désinvolture et parfois condamnable. Il suffit de regarder les véhicules utilisés par les facteurs qui sont dans un piteux état. C'est de la responsabilité des managers de faire en sorte que nos véhicules soient utilisés et entretenus tout comme on le fait à titre personnel.

Satisfaction clients

Force est de constater que nos résultats sur la qualité de service sont fortement impactés par les intempéries, gilets jaunes et quelques mouvements sociaux. Ceci étant sur le NPS (Net Promoter Score), mesure perçue et vécue par les clients au regard de la qualité, les choses vont plutôt bien et en progrès de 40 à 42 ; pour info Amazon est à 70. Cela laisse entrevoir le chemin à parcourir pour devenir une véritable entreprise performante sur le sujet.

Chiffre d'affaire

Côté DODT, nous prenons en charge en gros, la commercialisation des produits et service courrier et colis à destination des particuliers et des professionnels et sur le mois d'avril, nous sommes en croissance de 4 millions d'euros.

Accidentologie

Très belle satisfaction en 2018 mais depuis le début de l'année, elle est en train de s'évaporer car malheureusement nous enregistrons à nouveau beaucoup trop d'accidents ; en nombre et aussi en taux de fréquence, fin avril de 34 pour un objectif de 32. C'est un sujet de préoccupation pour nous, parce que notre système de management est tel mais nous recherchons une attention réelle tous les jours à nos collaborateurs.

Une entreprise performante si elle veut se préoccuper de ses clients doit consentir autant d'engagements avec ses investissements et au service de ses collaborateurs, c'est que l'on appelle la symétrie des attentions. L'accidentologie est vraiment un sujet alors que l'absentéisme tend plutôt à s'améliorer, surtout sur les absences courtes. C'est rassurant grâce à la pertinence du modèle de management mis en place et avec toutes les attentions portées à ce sujet. Mais sur les pathologies plus lourdes, on ne peut rien faire au niveau managérial.

Encadrants

Un sujet qui nous anime tous. Lyne EX-BRAYAT et moi-même organisons beaucoup de visites terrain. Ce qui nous intéresse dans ces visites, c'est de mesurer notre capacité à tenir le système de management avec ses qualités, sa technique, les process.

Ce qui fait vraiment la différence, c'est le capital humain et on ne s'en sortira au niveau de la branche qu'en travaillant ce capital. C'est pour cela que le système de management que nous mettons en place progressivement, appelé système d'excellence est d'une dimension humaniste.

La clé du succès, c'est notre capacité à nous occuper de nos collaborateurs. Or aujourd'hui, l'encadrement n'a pas trouvé sa place et c'est de notre responsabilité. C'est vraisemblablement parce que la configuration managériale de nos établissements,

de nos organisations, du mode de pilotage et de fonctionnement ne permet pas aujourd'hui aux encadrants de s'épanouir dans leurs fonctions. C'est ce que nous constatons au gré de nos visites terrain. Dans certains établissements, on assiste à une certaine diminution des responsabilités parce que entre l'intention stratégique du Siège et la réalité du terrain, il y a souvent une distance considérable, elle se dilue jusqu'à perdre de son sens lorsqu'elle descend sur le terrain. C'est un sujet majeur de préoccupation puisqu'une entreprise de réseau comme La Poste avec 3 000 sites et 100 000 personnes ne peut plus se permettre de vivre cette diminution. C'est pour cela qu'avec l'alignement managérial, chaque action du manager doit inspirer la protection de l'entreprise, du salarié et du client. Or dans nos organisations, le rôle de l'encadrement ne produit pas les effets attendus.



Deux choses sur la problématique de l'encadrement : l'expression du leadership. Une équipe responsable et autonome, c'est deux grandes familles de paramètres où il faut être vigilant : la maîtrise du nominal et l'expression du leadership.

Maîtrise du nominal : capacité de l'équipe à tenir ses engagements

Lorsque le leadership s'exprime à l'extérieur de l'équipe, c'est bien moins puissant qu'à l'intérieur.

En d'autres termes, nous assistons à un certain nombre de mises en œuvre avec des responsables opérationnels, avec les facteurs, services experts qui prennent en charge l'équipe, qui instaurent une régulation de l'équipe, ce qui est plus performant que le leader de l'équipe est à l'extérieur de celle-ci.

Nous réfléchissons à la mise en œuvre d'équipe responsable et autonome, une sorte de cellule de base de nos organisations. Nous souhaitons aussi réfléchir à la mise en œuvre du véritable principe de l'autonomie et de responsabilité des équipes afin qu'elles assument nos ambitions de transformation de la branche.

Le management à la période de transformation que nous connaissons, c'est la proximité entre le chef et ses collaborateurs.

Sur les structures de management, il est clair que nous avons été trop loin dans le dimensionnement des établissements et il faudra certainement revoir la configuration de nos structures managériales.

Comblement des postes

Dans le programme Ensemble Vers le Monde des Services, en DEX sur les postes N-1 et N-2, nous avons un taux de comblement des postes de 94%. Sur les postes de N-3 et N-4, nous sommes à 78%. Sur les établissements, nous sommes à 75,3% du taux de comblement des postes.

Une différence importante mais aussi sur les fonctions ; il nous reste des progrès à réaliser sur les complements en établissement sachant que nous avons jusqu'en fin 2020 pour combler l'ensemble des postes. Le rythme pourrait être un peu plus soutenu mais nous avançons en fonction de nos moyens et possibilités sur le sujet.

Vous avez évoqué les décalages de régime de travail entre les DEX et les établissements mais il me semble qu'il ne peut pas y avoir de réussite individuelle mais que des réussites collectives. La complémentarité gagnante entre l'action des Directeurs d'appui et de soutien, des Directeurs d'Etablissement, des Directeurs Opérationnels fait la clé du succès. Le système mis en place obéit à ce principe. Toute l'architecture managériale, le brief quotidien en escalade, le tour terrain, la résolution de problèmes, les managements visuels sont des occasions de faire appel à des fonctions supports.

Là où ça ne marche pas, les Directeurs Opérationnels sont là pour faciliter et fluidifier les choses. Il faut les interpeller quand vous constatez que le système grippe à cet endroit.

Rémunération

Mise en œuvre d'un train de mesure valorisant l'action des Directeurs d'Etablissement car ce sont eux qui font bouillir la marmite. Nous avons souhaité et continuons à faire en sorte que le métier de Directeur d'Etablissement soit un métier valorisé car la filière management opérationnel est la filiale la

plus noble de la branche car ce métier est au confluent des différents mouvements qui animent l'entreprise. C'est un métier exigeant, passionnant mais qui mérite d'être reconnu à sa juste valeur.

La formation et son programme mis en œuvre au travers du parcours Directeur d'unité opérationnelle devraient avoir un succès plus important que celui d'aujourd'hui. Nous avons nommé depuis le début de l'année 34 nouveaux Directeurs d'Etablissement et seulement 5 sont aujourd'hui engagés dans le parcours du haut, plébiscité notamment pour les primo accédants à la fonction.

Nous avons créé une prime de fonction de 2 500 euros pour les Directeurs d'Etablissement. Après quelques difficultés dues à notre système d'information lourd, un acompte sera payé en juin et tout sera régularisé en juillet avec rétroactivité.

Augmentations individuelles

Enregistrées en avril. Sur les groupes B, une augmentation moyenne de 976 euros, ce qui fait un niveau de rémunération moyen de 65 102 euros.

Pour les groupes A, une augmentation moyenne de 1 306 euros, ce qui porte à 52 450 euros le niveau de rémunération moyen.

Une belle progression de rémunération pour nos Directeurs d'Etablissement, hormis la prime de fonction qui viendra s'ajouter à cette rémunération.

Part variable

Pour les Directeurs d'Etablissement au sein de la DODT, une progression de 300 euros alors même que la performance collective n'était pas au rendez-vous en 2018.

Pour les groupes B : en moyenne l'année passée 10 220 euros et pour cette année 10 600 euros.

Pour les groupes A : l'année passée 8 140 euros et pour cette année 8 370 euros.

Nous faisons ce que nous pouvons pour accompagner les efforts qui sont consentis jour après jour pour mener les projets de transformation, assurer la protection de leurs collaborateurs, des clients et donc de l'entreprise.

Système de management

Il faut renoncer définitivement à l'idée que le système d'excellence est un système qui vient se coller sur le reste. Il permet de tirer la performance globale de nos organisations. Toutes les entreprises aujourd'hui poursuivent le même but qui est de mieux faire travailler leurs collaborateurs pour dégager plus de rentabilité, grâce à la satisfaction de leurs clients et à l'augmentation de leur part de marché. Certaines entreprises y parviennent très bien comme certains établissements au sein de la DODT qui parviennent à tirer la performance globale, celles qui respectent les standards de management.

D'une façon générale, on a une question sur le respect des standards car on les pose et ensuite on s'en arrange. Quand on regarde les accidents du travail, 75% viennent du fait que nos collaborateurs n'ont pas respecté les consignes de sécurité. Nous-mêmes en tant que managers, nous ne sommes pas toujours exemplaires dans le respect des standards. Ceci pose la question de notre crédibilité et le lieu de transformation, c'est le garage à vélos. Il suffit de regarder dans ce lieu pour s'apercevoir du bazar sans compter l'absence d'affichage des standards.

N'oublions pas non plus, l'accueil de nos clients dans l'espace dédié dans un environnement propre et agréable, ce qui est également valable dans nos locaux de travail au quotidien. Notre système de management ne doit rien laisser au hasard.

Tous les signes négatifs finissent par affaiblir la portée de notre stratégie. Le système d'excellence est de couvrir en permanence de façon itérative et vertueuse l'ensemble des sujets au quotidien. En le faisant tous les jours, on en tire les bénéfices.

A l'issue de cette présentation, Yannick ROULETTE dit que nous sommes convaincus du système d'excellence. Au sein des équipes, ça fait du bien et le brief du matin permet aux encadrants et aux responsables opérationnels d'être au cœur de l'équipe. Toutefois, sur l'autonomie des équipes, les agents ne sont pas encore prêts. Il faudra du temps mais on y arrivera.

Mr FERE estime que l'autonomie et la responsabilité se fait aussi avec des chefs pour

que le système d'excellence soit la bonne méthode dans notre quotidien. Le brief est un standard qui s'est généralisé mais c'est aussi l'assurance de la réussite d'une journée de travail d'un collaborateur.

Echanges avec les congressistes

👉 La priorité : Santé, sécurité au travail et la baisse des accidents de travail, nos équipes ont besoin d'appui et de professionnalisation notamment en matière de prévention des risques. Pourquoi les préventeurs sont aujourd'hui partagés entre plusieurs établissements ?

Sur le projet EVMS, nous avons estimé utile de rattacher les préventeurs aux DRH opérationnels pour les professionnaliser et intensifier la pertinence de leurs actions. Aujourd'hui, ce n'est pas satisfaisant puisque les préventeurs ne trouvent pas leur place dans cette organisation.

Nous allons entamer un travail de formation en l'intensifiant mais nous devons aussi bien caler leur intervention à celle des managers, c'est la première responsabilité sur l'accidentologie en tant qu'action managériale.

Il ne faut pas abriter l'action du manager derrière celle du préventeur. Il faut faire en sorte que le préventeur travaille sur l'expertise nécessaire du bon geste, à l'utilisation des moyens de locomotion et à l'ergonomie des chantiers. Leur rôle n'est pas suffisamment clair et circonstancié pour qu'il puisse délivrer une contribution qu'on attend d'eux. C'est un travail de clarification de leur positionnement dans l'organisation, d'animation, de formation et de professionnalisation.

On a parfois fait évoluer sur ces positions de travail des collègues qui n'avaient pas forcément une appétence particulière pour le secteur de la prévention. On ne réussira pas à faire diminuer de façon durable les accidents au travail uniquement grâce à l'action des préventeurs. C'est une responsabilité managériale et la première du manager que de rappeler les consignes en permanence. A chaque transgression de la règle, on autorise que l'ensemble des règles soient transgressées. Le manager en proximité aura un rôle de plus en plus important dans la formation des équipes aux standards, à la maîtrise du geste. Aujourd'hui, nos postiers ignorent

les conséquences du geste effectué au quotidien pour leurs clients mais aussi pour eux-mêmes.

➤ **Performance** : Il y a des écarts importants entre établissements en matière de performance, qui mettent sous tensions les équipes tout au long de l'année. Quelle analyse faites-vous de ces résultats hétérogènes et de la problématique du dimensionnement des CAP ?

Nous sommes enfermés dans les contraintes posées par la trajectoire Mandarine, avec un paysage exigeant pour l'ensemble des branches.

Nous avons rebasé les CAP de la fin d'année car on a épongé la productivité non réalisée. On a écrasé 1 300 positions de travail non réalisées fin 2018. On a rattrapé les écarts qui s'étaient creusés depuis juillet 2016.

Au plan macro, nous avons une situation qui reste extrêmement hétérogène avec des territoires qui sont plus compliqués que d'autres avec des résistances au plan social qui se prolongent de façon plus ou moins vive. Il y a aussi une culture de gestion un peu perdue à certains endroits.

Il faut aussi respecter les standards de pilotage au niveau de la force de travail, planifier les congés, vérifier les plannings, optimiser ses moyens, vérifier que les 30 jours de sécularité soient bien couverts. Il faut faire en sorte qu'à chaque fois que l'on met en place une organisation, qu'elle s'accompagne bien d'une diminution concomitante des ressources.

Il faut faire des recrutements, à chaque fois que l'on embauche un CDI, on économise 1,20 CDD. Il faut recruter quand c'est possible de le faire car c'est une mécanique que l'on avait perdue de vue. Il faut une force de travail permanente pour travailler intelligemment, mais on a aussi du mal à se décider à recruter.

Il faut respecter les standards, il faut recruter, il faut conduire les programmes de productivité qui sont les moments clés où les fonctions supports doivent être le plus en appui de l'action du Directeur Opérationnel.

Dès le cahier des charges de l'organisation,

vous devez exiger de la part de la fonction support sa présence pour vous aider à réussir votre projet. Elle ne justifie son existence que par l'aide et le soutien qu'elle vous apporte.

EVMS se justifie dans l'organisation pour satisfaire nos objectifs de transformation. Vous devez la faire vivre. Nous sommes conscients et nous efforçons de ne pas mettre de pression sur les individus par contre, pression absolue sur le respect des standards. Nous devons être très bienveillants avec les individus mais exigeants et intransigeants sur le respect des standards. En un mot, tout le monde a envie de réussir.

➤ **Le système d'info** : nous avons plusieurs fois par semaine des incidents liés à notre système d'info qui impactent fortement nos équipes et sont de véritables irritants, quelles solutions sont envisagées ?

Je cultive mes capacités d'indignation. Chaque fois que nous avons un incident, nous faisons part de la charge mentale qui pèse sur nos opérateurs, sur vous-même. Nous agissons à chaque fois pour faire valoir tous les désordres qui règnent aujourd'hui dans nos organisations liés par un manque de fiabilité du SI.

Nous avons obtenu de la part de la DSI un suivi statistique de bien meilleure facture sur les incidents avec une photographie qui permet de mieux confronter la réalité avec leur suivi et nous suivons aussi les incidents majeurs dans le cadre du brief quotidien en escalade tous les jours au national. C'est extrêmement curatif et pour prévenir toutes les difficultés, force est de constater qu'il y a encore de gros progrès à faire pour la robustesse du SI. On continue à s'indigner, à protester et on ne lâche rien.

➤ **Ensemble vers le monde des services** : les établissements rencontrent des difficultés pour combler les postes de leur CODIR pour les mettre en cible EVMS, notamment sur certaines fonctions, plusieurs appels à candidature sont parfois nécessaires, voire n'aboutissent pas, sur des territoires peu attractifs qui n'attirent pas la mobilité, avec des exigences sur des postes à enjeu. Quelles décisions, quelles solutions, quelles ressources, pour trouver nos collaborateurs ?

Les organigrammes DEX se construisent plus aisément que ceux des établissements car les collègues étaient déjà en place. On a aujourd'hui 350 sureffectifs sur les structures.

Très logiquement et de façon arithmétique, on pourrait se dire de les faire migrer en établissement. Sur ce chiffre de sureffectif, un grand nombre s'oriente vers une sortie de fonction (TPAS), le niveau d'inemployabilité est proche du néant, on a une question sur l'attractivité vers certaines zones.

Pour les comblements, sur les métropoles il n'y a pas de problème mais sur les zones les plus éloignées, le Groupe La Poste réfléchit pour sortir un dispositif d'attractivité sur la mobilité.

Dans le cadre de l'accord de l'EVMS, nous avons prévu des indemnités spécifiques, une rémunération pour les efforts que vont consentir les collègues qui partiront vers l'opérationnel. Par ailleurs, sur les filières opérationnelles, on peut recruter en externe.

➤ **Capacité à mener les projets** :

Les Directeurs d'Etablissement pour assurer la transformation de leurs organisations sont souvent confrontés à une mise en œuvre difficile

- Des leviers déjà utilisés
- Des bascules qui engagent régulièrement des moyens supplémentaires
- Une pression sociale qui peut remettre en cause les choix qui ont été actés

Donc, comment encore mieux aider les Etablissements à une transformation nécessaire notamment dans le dialogue social et la synergie avec nos collègues du Réseau.

Un sujet évoqué en comité au niveau du Siège avec une instance mensuelle dédiée à étudier les difficultés rencontrées. Il faut faire valoir vos difficultés et celles que nous rencontrons sont le plus souvent le fait de responsable sécurité du Réseau qui nous accueille.

Sur la conduite des projets, c'est le manque d'anticipation avec peu de communication et on ne dit pas non plus ce que l'on veut. Il faut dire ce que l'on va faire. Quand on installe le changement dans l'esprit de nos collabora-

teurs, 12 à 18 mois à l'avance, cela fonctionne bien mieux que lorsque ces derniers sont informés à la dernière minute du projet, c'est de l'anticipation. Ce jour, vous devez déjà être en train de communiquer sur les projets qui seront mis en place en septembre 2020. Tout doit être affiché, porté à la connaissance des agents largement en amont. Tout ceci produit des effets sur le climat social.

Sur la méthode de la conduite du changement, on s'interroge sur les ajustements qu'il faut apporter pour que l'on puisse s'affranchir sur l'atteinte du CAP.

C'est aussi le moment où vous devez exiger de la fonction support sa participation active au règlement des problèmes rencontrés dans le déroulement des projets.

Enfin, on avance sur l'allègement de la procédure de conduite du changement avec aussi dans le cadre des équipes autonomes, une participation active à la définition de l'organisation.

Sur le dialogue social, il y a le sujet de la communication interne en établissement qui n'est plus considéré comme une fonction stratégique au service de la transformation. Le brief n'est pas un ETC mais une journée de travail réussie de mes collaborateurs. L'ETC, c'est autre chose, un moment de partage avec les équipes où on explique, on échange et où on travaille sur des chantiers appropriés. La communication doit muscler les choses sur la conduite des projets.

🔗 **Inemployabilité croissante** : On est impuissant, on ne sait pas quelle action mener avec les services supports, les médecins de travail au regard des inaptitudes. Que comptez-vous faire car cela impacte nos indicateurs, nos résultats FGT ?

Un sujet important au niveau financier avec un dépassement de 30% FGTI. Il faut prévoir

dans nos organisations des positions de travail adaptées, c'est le traitement individuel des situations. Ça doit aussi éviter les situations néfastes d'aujourd'hui et de demain.

Il y a des résolutions de problème avec des solutions sur le terrain. Il n'y aura pas de grand plan qui va assécher ces situations, il faut travailler au plus près des agents pour trouver des solutions. Pour certains cas, il ne faut pas hésiter à travailler avec le corps médico-social et le Directeur Opérationnel. L'année passée, on a multiplié par 5 les licenciements pour inaptitude au niveau national. On a aussi des procédures qui sont parfois longues mais nous avons un régime protecteur.

LA MUTUELLE GENERALE par son Président Patrick SAGON

Si vous me posiez la question : « Comment va La Mutuelle Générale ? »

Je vous répondrais que La Mutuelle Générale va bien.

Nous avons connu en 2018 une croissance organique de 3 %. Notre activité globale Santé-Prévoyance est aujourd'hui pour moitié collective et pour moitié individuelle. En 2018, nous avons accueilli 1 500 nouvelles entreprises clientes. Nous avons terminé l'année avec un résultat positif de 3 M€, un résultat certes modeste mais qu'il faut mettre en regard de près de 26 M€ que nous avons redistribués sous forme d'action sociale et de minorations de cotisations.

Par contre, je ferai une réponse plus nuancée pour les mutuelles prises dans leur ensemble.

Nous sommes passés en quelques années du statut de mutuelles « autonomes » au statut de mutuelles « hétéronomes », c'est-à-dire de mutuelles qui reçoivent de l'extérieur les règles qui les gouvernent.

On nous rogne les ailes au fil du temps et on nous plonge désormais dans un carcan d'hy-per-réglementation : contrats responsables, reste à charge zéro, et maintenant résiliation infra-annuelle et CMU-C contributive...

En parallèle, le fameux « mutuelles bashing » - la critique des mutuelles - bat son plein. Nous sommes devenus les mal-aimés de la classe politique : nos réserves financières sont inconvenantes, nos excédents une aberration et nos frais de gestion ne traduisent que notre inefficience et ne trahissent que notre train de vie de sénateur.

La réalité des mutualistes au quotidien est pourtant toute autre et nous avons à cœur de la défendre avec pugnacité.

Les rapports de la DREES, la Direction des études et des statistiques du ministère de la Santé, révèlent d'année en année que nos excédents sont epsilonques, et que nous accueillons les adhérents les plus âgés et les plus fragiles.

Il nous faut aussi rappeler que nous avons développé sur tout le territoire 2 700 structures de soins et d'accompagnement, non pas dans l'espoir d'en retirer des dividendes, mais pour que tous les Français, mutualistes ou non, puissent accéder à des soins de qualité à des coûts maîtrisés.

Le devenir de notre mutuelle



Je sais les attentes légitimes de certains d'entre vous.

L'enjeu est en effet essentiel. C'est pourquoi il nous faut prendre le temps d'une instruction approfondie de tous les dossiers qui répondent à notre stratégie partenariale.

Plusieurs d'entre eux sont arrivés à maturité. Toutefois, des évolutions majeures récentes de notre environnement nous conduisent à poursuivre cette instruction. Une actualité essentiellement constituée d'événements « coups de tonnerre » :

- l'absorption du Groupe de protection sociale (GPS) Humanis par Malakoff – Médéric ;
- le rapprochement entre le GPS AG2R - La Mondiale et la mutuelle d'assurance Matmut
- le probable rapprochement CNP et La Poste ;
- et enfin le divorce AG2R La Mondiale - Matmut, pourtant en phase d'intégration depuis le premier janvier 2019.

Nous savons que les rapprochements protéiformes, entre sociétés de personnes relevant de codes différents, sont délicats.

Je le rappelle souvent : le principal enseignement que nous avons appris de l'arrêt de notre projet de rapprochement avec Malakoff – Médéric est de ne pas confondre vitesse et précipitation. La Mutuelle Générale n'est pas dans une logique de court-terme, encore moins dans l'urgence. Notre capacité de développement et nos fondamentaux économiques sont bons.

Nous avons également adressé les deux points de fragilité, identifiés lors du rapprochement avec Malakoff-Médéric, et qui grevaient les frais de gestion supportés par nos adhérents :

- La gestion du régime obligatoire tout d'abord : parce que notre gestion, historiquement éclatée à travers tout le territoire, n'était plus compétitive par rapport aux critères d'efficience de l'Assurance maladie.
- Notre réseau de développement : car là encore, historiquement, nous disposions d'une agence commerciale dans chaque département. En mono-activité, l'équilibre

économique d'un tel réseau est aujourd'hui impossible, d'autant plus que l'activité Santé s'est déplacée de l'individuel vers le collectif, et que l'individuel lui-même se fait de façon de plus en plus dématérialisée. C'est pourquoi nous avons fait évoluer notre réseau.

Ainsi, serons-nous en mesure de choisir, au moment opportun, le dossier qui répond le mieux à nos attentes, et qui nous permettra de préserver les intérêts de nos adhérents et ceux de nos collaborateurs.

Le reste à charge zéro ou 100 % Santé

La réforme du « reste à charge zéro », rebaptisée « 100 % santé » a pour objectif d'améliorer l'accès aux soins en proposant des « paniers » de soins et d'équipements remboursés à 100 % par l'Assurance maladie et la complémentaire santé :

- en optique (montures et verres) ;
- en dentaire (couronnes, bridges, appareils dentaires) ;
- en audiologie (appareils auditifs).

Cette réforme est complexe et sa mise en œuvre est progressive entre 2019 et 2021. Seuls certains équipements et prothèses seront remboursés à 100 % ; or, les différents équipements et prothèses sont multiples :

- en optique : selon le trouble visuel, les différents types de verres et leurs traitements...
- en dentaire : selon la place de la dent dans la bouche, le type de prothèse et le matériau utilisé...
- en audiologie : selon la technologie et les options de l'appareillage.

Si le patient le souhaite, il pourra bien entendu choisir des équipements en dehors des paniers « reste à charge zéro », selon les cas :

- dans un panier à « reste à charge maîtrisé », avec des prix limites de vente (en dentaire uniquement) ;

- ou bien des prothèses et équipements à tarifs libres (en optique, dentaire et audiologie).

Le niveau de remboursement de ses frais dépendra alors des garanties de son contrat santé.

Quel impact pour les assurés ?

L'impact sur le coût de la complémentaire santé est d'autant plus important que la garantie souscrite est faible et que le bénéficiaire de la garantie est âgé.

À La Mutuelle Générale, nous avons travaillé cette année pour que la proposition d'augmentation de la cotisation santé statutaire, que nous soumettrons à notre prochaine Assemblée générale, bénéficie de la plus grande mutualisation possible, pour atténuer le poids incontournable de la réforme sur les plus âgés d'entre nous, mais également pour tenir compte d'un pouvoir d'achat qui stagne ou pire qui recule et de la crainte légitime des adhérents face au poids des dépenses liées à la santé qui, elles, ne cessent de croître.

Au-delà de cette année de transition, face à une conjoncture complexe et qui semble pérenne, nous proposons de revoir plus globalement notre garantie santé statutaire l'année prochaine.

Clôture du Congrès

Yannick ROULETTE exprime sa satisfaction avec de nombreux échanges fructueux entre les participants et la qualité dans les prises de paroles des différents intervenants.

Il remercie les congressistes pour l'intérêt qu'ils ont témoigné au déroulement de ce congrès.

Compte-rendu réalisé par
Myriam MOULIN, Philippe BRISBART,
Jean-Pierre DE SANTIS, Jean-Pierre
GUILLOTEAU

DEPUIS L'ŒIL D'UN ANCIEN ... LETTRE À MES JEUNES COLLÈGUES

Je viens de vivre un très bon moment de « retrouvailles » lors de ce dernier congrès. Comme d'habitude, revoir des anciens collègues, avec qui nous avons partagé tant d'émotion pendant plus de quarante années pour certains, c'est toujours un réel bonheur. Des regrets cependant de ne pas retrouver parmi les présents, quelques « personnalités » de notre association, je pense à René DELRIEUX, Pierre CHATELET, Bernard MOREAU, Jean-Louis BOLLE-REDDAT, Marcel DUVAL et quelques autres qui me pardonneront de ne pas les citer. J'ai bien évidemment une pensée émue pour tous ceux qui sont partis définitivement.

Mais ce fut aussi un grand plaisir d'accueillir des plus jeunes, femmes et hommes motivés qui pérennisent l'existence de cette Amicale, désormais plus que septuagénaire ... Car oui, il faut être motivé pour se rendre pendant 4 jours à l'ouest du pays, même si la région retenue représente la **Côte d'Azur de la Bretagne** ... Laisser, pour certains, le conjoint, les enfants, la famille pour participer aux travaux et mettre en valeur l'exercice de leur métier face à la hiérarchie, cela suppose une belle motivation ! Et que dire à nos amis des départements lointains qui ne manquent aucun de nos rendez-vous ? Tout simplement merci d'avoir fait ce long voyage et d'être parmi nous !

Pour réussir un congrès, il faut d'abord et surtout des congressistes inspirés et déterminés, vous étiez là et l'avez affirmé ! Il faut aussi des intervenants de qualité. La présence de Monsieur

WAHL, Président de LA POSTE et de tous les postiers, intervenant longuement avec son humour habituel, a été très appréciée et cela signifie une réelle considération pour notre association et ses responsables. La participation également de plusieurs Directeurs et responsables de « branches » confirme ce sentiment.

Et puis pour sortir un peu des sentiers battus, et apporter un « plus » à ce rassemblement « statutaire » et « salulaire », il est bon d'inviter une personnalité extérieure. La prestation du Docteur RODET a été d'un niveau remarquable, tant par sa présentation que par le fond de son sujet. Il a su passionner l'auditoire, au point d'être ovationné par une salle debout après deux heures d'écoute et ce, après le déjeuner !!!

Et cela me rassure, que La Poste fasse appel à ce médecin « philosophe », expérimenté quant à sa vision du management, pour animer des séminaires de cadres. Je partage sans réserve, et vous sans doute aussi, la démonstration faite par cet homme sur le respect, la confiance, la considération, la bienveillance, la valorisation de l'autre. C'est en effet, en appliquant ces valeurs basiques que nous obtenons le meilleur des collaborateurs tout en préservant un climat social serein, indispensable à toute évolution organisationnelle.

Alors maintenant, il faut préparer l'avenir car le Président que vous avez reconduit ne pourra pas se représenter une 3ème fois. J'ai confiance en vous, jeunes femmes et jeunes hommes, qui

avez déjà démontré votre implication dans le fonctionnement de cette Amicale. Il vous appartient de poursuivre ce que les anciens ont créé en 1947. Ces précurseurs avaient avant tout, **le sens de l'intérêt général**. En effet, ils soutenaient et défendaient aussi bien un « receveur » de 4ème classe qu'un DETAP gérant 400 personnes !! Cette valeur de solidarité doit perdurer entre les différents métiers et niveaux de responsabilité exercés à La Poste aujourd'hui. Avant tout chose, vous êtes toutes et tous des **POSTIERS** avec certes des activités bien différentes, comme cela a toujours été le cas, mais me semble-t-il tellement imbriquées et dépendantes les unes des autres.

Et puis, pour terminer, il y a l'amitié et la convivialité qui doivent demeurer des valeurs indestructibles internes à l'Amicale. Les organisateurs de ce congrès ont fait de leur mieux pour que ce soit ressenti comme tel à Pornichet. Ils espèrent que ce séjour a été confortable, acceptable et qu'il vous laissera un excellent souvenir tant dans le domaine des travaux que pour la partie festive. Enfin, ils souhaitent que cela accentue chez vous l'envie de poursuivre (tous ensemble) ce chemin, déjà long, mais dont le tracé final, j'en suis convaincu, n'est pas encore programmé ...

En attendant le plaisir de vous revoir, que chacun et chacune d'entre vous soit assuré de mes meilleurs sentiments amicalistes.

Marc DAIGNEAU

LE BUREAU NATIONAL DES RETRAITÉS À PORNICHET

Dans le cadre du congrès 2019, s'est tenue une réunion du Bureau National des Retraités.

De ce fait plus de cinquante personnes ont été à l'écoute de Doris STEBIG, Président de la section, qui a dans un premier temps fait état de la présence des dirigeants de la section aux instances nationales qu'il s'agisse des réunions du Comité Directeur comme de celles du Conseil d'Administration.

Le Comité de veille

Il a ensuite évoqué les travaux du Comité de veille au sein duquel les représentants de l'ACE évoquent avec ceux de l'ANR et de l'ACR les problèmes rencontrés par les retraités et les actions mises en place pour essayer de minimiser leurs conséquences.

L'ANR est dans ce contexte un véritable fournisseur d'informations ce qui permet d'avoir une vision de l'évolution des diverses situations préoccupantes qui alimentent souvent les fiches transmises par les délégués de zone.

L'indexation des retraites, l'évolution de la CSG, le coût des hébergements en EHPAD,

le maintien à domicile, les cotisations de la Mutuelle Générale, le reste à charge zéro et le projet de réforme des retraites sont les principaux thèmes abordés.

Peu de ces sujets sont à ce jour totalement traités et les éléments publiés ne sont pas toujours fiables puisque pas encore officialisés.

Trésorerie

Raymond DORE, trésorier de la section a présenté le bilan financier de l'année 2018 qui fait ressortir un excédent de 1210 euros.

La tenue de la comptabilité est contrôlée par les vérificateurs aux comptes, Pierre ADNET et Jean-Claude DANCHAUD qui attestent de la régularité de la comptabilité et de la qualité du travail effectué.

Effectifs

Raymond DORE fait ensuite le point sur les effectifs, toujours en diminution et une nouvelle fois Doris STEBIG rappelle que le traitement des impayés ou démissionnaires doit en priorité être pris en charge par les délégués de région.

Règlement Intérieur

Il est ensuite proposé une modification du Règlement Intérieur de la section afin d'y intégrer un article relatif à la commission « Voyages » et ses conditions de fonctionnement.

La modification est adoptée à l'unanimité moins une abstention.

Assemblée Générale 2020

L'Assemblée Générale de la section se tiendra en mai 2020.

Les projets devront être présentés le plus tôt possible et de préférence avant le 15 septembre avec le programme et le budget détaillés.

Le projet retenu sera décidé au plus tard lors du BNR de décembre 2019.

Questions diverses

Les remontées transmises par les délégués de zone concernant des thèmes déjà souvent abordés et pour lesquels les solutions n'ont pas pu être trouvées.

Jean-Pierre GUILLOTEAU



TOUS À ST VICTOR LA COSTE (GARD)

Pour la première réunion de l'année notre Président nous convie à une journée de détente dans un village du Gard, ST Victor Lacoste, inconnu de la majorité d'entre nous. Après avoir repéré, la veille, sur la carte ce village et son château construit sur un piton (dénivelé entre le village et le château environ 200m) nous sommes heureux de nous rencontrer. Néanmoins, détail qui a son importance il faudra monter à pied au château pour le visiter, avec des chaussures adéquates, « Conseil du Président ».

Levés de bonne heure pour arriver vers 9h au lieu du rassemblement. En route certains trouveront le brouillard qui les ralentira et ne leur permettra pas de regarder ni les paysages traversés, ni le château perché sur son piton qui ne sera visible qu'à destination.

Arrivés sur la place de la Mairie du village, un parking accueille nos voitures et en levant les yeux nous apercevons enfin entre deux maisons, le château, dit le Castellas. Sur cette place a été érigé en 1846, un obélisque, pièce importante de la fontaine du savoir. Sur les flancs de cet obélisque figurent les médaillons sculptés de Newton et Galilée, ainsi que des formules mathématiques, excellente révision pour notre vie de retraité.

Nous prenons un café avant le départ pour la visite du village et l'ascension jusqu'au château. La traversée du village, site classé, est très jolie ; les bâtiments communaux sont bien entretenus, en particulier les lavoirs Jumeaux qui ont attiré l'œil des participants. Ils ont été construits pour fêter la découverte d'une source recherchée pour pallier une importante pénurie d'eau. Ce vieux village mérite d'être visité plus longuement mais il faut monter au Château fort médiéval. Cette forteresse appartenait au domaine de la Maison de Sabran.

L'ascension se fait par une calade très

abrupte, mais arrivés en haut, nos efforts sont récompensés par une vue sur 360° sur la vallée du Rhône aujourd'hui très ensoleillée. La visite du château est libre, ce qui nous permet d'aller et venir et notamment dans la chapelle restaurée. Ensuite la descente et un détour à l'église, et nous voilà au restaurant.

Le mot du Délégué de zone

Merci d'avoir fait le déplacement pour vous joindre à nous. Nous commencerons par une minute de silence pour nos collègues et amis disparus. En l'occurrence Claude BRANCHU ancien Président National de l'Amicale, Jackie COUGNON et Jean AGULLO que André, Michelle ABARCA, Gérard GALLET, Paul FRIDLANDER, René ROUSSET, Alain ATTEIA, Josy et moi-même avons accompagné à sa dernière demeure.. Nous lui avons rendu hommage à travers une plaque gravée et de nombreux messages de soutien à Josy son épouse et ses enfants.

Jean-Claude, Paul, André et moi-même participons de façon régulière aux diverses réunions de l'Amicale et notamment à l'AG de SEILLAC (loir et Cher) du 13 au 16 mai 2018 et moi-même au BNR à Épinay sur orge le 17 Décembre 2018.

A Seillac, M. Félix VEZIER, Président national de l'ANR qui constitue avec l'ACE et l'ACR le comité de Veille, a dit, que pour agir efficacement, il est indispensable d'être fort et nombreux, de développer des partenariats et des modes d'action ensemble. C'est pour cette raison que l'ANR a décidé d'adhérer à la CFR (confédération française des retraités).

Nous avons eu l'intervention de M. Jean-Paul PRINCE sénateur du loir et cher et ancien postier, je ne vais pas m'étendre plus sur les sujets, car vous avez pu les lire sur le LIACE N° 164 de juin 2018.

Parmi les divers échanges tenus lors de la réunion du BNR, il a été question du comité de veille où notre participation régulière est fort intéressante car elle permet des échanges à la fois instructifs et constructifs avec les collègues de l'ANR et ACR.

La situation des effectifs en constante diminution (1010 à ce jour) devient inquiétante et surtout les démissions.

Les voyages organisés par Claude JAQUELIN, épaulée maintenant par Philippe BRISBART, Patrick JOUAN, Michel LEFEBVRE, sont à votre disposition si vous êtes intéressés.

Nous souhaitons profiter de la nouvelle organisation pour suggérer qu'il serait bien pour limiter les coûts, que des préacheminements soient proposés en cas de départ de Paris. Par ailleurs nous pensons que la mise en concurrence de 2 voire 3 voyagistes doit être systématique et que les devis doivent être analysés en toute transparence par la commission « voyage » pour rechercher le meilleur rapport qualité/prix. Un point tout particulier doit être fait sur les assurances et les accompagnements du voyageur au bon fonctionnement du voyage.

Lors des BNR, AG et CONGRÈS, nous faisons remonter des fiches rapport d'activité qui retracent la vie des sections au cœur des régions et notamment les difficultés de réunions, de recrutement, et de fidélité des adhérents. Conscients de



l'action de la section des retraités et de la difficulté à équilibrer son budget, les actifs répondent favorablement à la demande de Doris STEBIG et aux membres présents lors de ce BNR, de passer la subvention de 1500 € à 3000 €.

Les problématiques : l'indexation des retraites, la CSG, le coût des EHPAD, cotisation des mutuelles, fin de vie et le maintien à domicile, le reste à charge pour les frais d'optique et dentistes.

Du 26 au 30 Mai nous allons participer au congrès à PORNICHET en Loire Atlantique, évidemment nous vous informerons des débats et des décisions qui seront prises.

En 2018, nous avons abandonné le projet de réunion dans l'Aude, peut-être pourrions-nous le remettre au goût du jour en octobre avec un séjour de 2 jours avec notre ami René à la barre.

A l'issue de cette intervention, un excellent repas est pris au restaurant de l'industrie.

Nous sommes ensuite allés visiter la cave du domaine de PELAGUE qui existe depuis le 16^{ème} siècle. Le propriétaire nous a parlé avec passion et amour de sa terre de ses vins et des différents assemblages, de la vinification mais aussi

de son histoire. Le vignoble d'une superficie de 100 hectares, dont certaines vignes ont dépassé l'âge vénérable de 60 ans s'étend sur plusieurs communes Saint Victor la Coste bien sûr mais aussi Laudun, Lirac, Tavel.

Le vignoble bénéficie d'un temps très ensoleillé, la vigne pousse sur un sol calcaire à galets. La culture est raisonnée et la vendange se fait avec la machine à vendanger. L'élevage des vins se fait dans des barriques de chêne français renouvelées tous les 3 ans.

Venons en aux différents breuvages que nous avons eu le plaisir de déguster. Des blancs issus d'un assemblage de grenache blanc, clairette et viognier, des rouges tanniques avec une belle robe pourpre caractéristique des «Château-neuf du Pape» et des vins de la vallée du Rhône sans oublier le rosé dont le plus célèbre est celui de Tavel. Comme les meilleures choses ont toujours une fin, nous nous sommes séparés sans oublier d'emporter avec nous quelques flacons de ces précieux nectars. Si vous passez par chez nous, il restera toujours une bouteille à la cave pour trinquer avec vous..... Au plaisir de vous revoir.

Guy SARLIN - Jean WEISS

Liace Magazine

LIACE MAGAZINE
Publication bimestrielle éditée par
l'Amicale des Chefs d'Etablissement de La Poste

Bureau de Poste
11 Cours du Général DE GAULLE
91360 Epinay sur Orge
E.mail : acelaposte@wanadoo.fr
Internet : <http://www.ace-poste.com>
Compte Twitter : twitter.com/AcePoste

Dépôt légal : Juillet 2019
ISSN : 1167-5772

Le numéro 2 euros en vente au siège de l'ACE
Abonnement 1 an 5 numéros = 10 euros

Directeur de la publication : Yannick ROULETTE
Rédacteur en chef : Jean-Pierre GUILLOTEAU

Réalisation, mise en page et impression :
TechnoPrint - BP 70077
57602 FORBACH CEDEX

Ont participé à ce numéro :
Philippe BRISBART, Marc DAIGNEAU,
Guillaume DEFRANCE, Jean-Pierre DE SANTIS,
Armel DISSART, Céline MASOYEZ,
Myriam MOULIN, Françoise PEPIN,
Guy SARLIN, Alain SCHUMACHER et Jean WEISS

A NOTER SUR VOS TABLETTES

• Pays de Loire : Président

Didier GOMEZ

Directeur de Secteur
44160 PONTCHATEAU
Port : 06 671 81 17 21
Mail pro : didier.gomez@laposte.fr



DES LARMES DE NOSTALGIE

Dans le but de fédérer et de partir à la découverte de sites méconnus, la section des retraités septentrionaux s'est projetée dans un passé pas si lointain.



En ce 2 mai, sous un ciel laiteux, une petite trentaine de Ch'tis retraités s'est retrouvée au Centre Denis Papin de Oignies également connu sous l'appellation « Centre de la Mine et du Chemin de Fer ». A travers ces lieux, c'est une partie de l'histoire industrielle du Nord-Pas de Calais qui relate la fierté d'une région trop souvent méconnue et ses clichés inappropriés.

Ce site, uniquement géré par une centaine de bénévoles et tous issus du milieu, mérite un détour tant l'empreinte

inaltérable met en émoi le visiteur d'un jour avide de découvrir des métiers ravivés par des passionnés.

Accueilli par notre premier guide, nous sommes émerveillés par l'étendue du domaine et ses 43 000 m² issus de l'ancienne Fosse n° 2 des houillères de Oignies. C'est ainsi que nous avons appris que la dernière remontée de charbon remonte au 20 décembre 1990 pour des raisons de rentabilité.

Le premier bâtiment nous interpella pour sa hauteur sous plafond et la

richesse des lieux avec des éléments ferroviaires révolus. C'est aussi dans cet édifice que l'on découvre une impressionnante machine d'extraction à vapeur de près de 500 tonnes construite en 1939 et aujourd'hui restaurée. Sous le même toit, nos yeux ont été émerveillés par l'immensité du modélisme lié au rail avec le souci du détail. Plusieurs réseaux sont proposés aux visiteurs à des échelles différentes et toutes plus belles les unes que les autres. Certaines maquettes ont demandé 17 années de travail, pas étonnant que le résultat soit à la hauteur. Je reste persuadé que plusieurs d'entre nous reviendrons en famille voir cette animation époustouflante.

Après avoir voyagé à l'heure, il était temps de se retrouver à table dans un restaurant solidaire pour déguster les mets régionaux et notamment la carbonnade flamande toujours appréciée à sa juste valeur.

En poursuivant notre visite, la pluie tant attendue après des semaines de sécheresse fut considérée comme des larmes de joie pour les jardiniers mais n'empêcha pas la bonne humeur du groupe en s'installant dans un petit train de couleur jaune. Ça doit rappeler des souvenirs...

A l'arrivée, le groupe se scinda en deux et à chaque fois, les compatriotes de Michel, organisateur de la sortie, ont vécu de façon intense les chantiers du fond de la mine et les ambulants postaux ferroviaires.

Que dire du musée de la mine ? C'est suite à l'arrêt de l'extraction minière qu'un groupe de mineurs retraités s'est retroussé les manches pour refaire vivre cet ancien centre de formation des apprentis et autres recyclages.

L'espace dédié ne laisse personne indifférent tant les métiers à des profondeurs sous terre étaient contraignants avec les risques connus.

Reconstitué en surface et semi-souterrain, nous avons aussi découvert le matériel en état de fonctionnement ayant servi à l'exploitation de la mine. La remise en marche de plusieurs matériels aux dimensions étonnantes nous a mis dans une ambiance assourdissante et nous ne pouvions rester insensibles au passé, à ces hommes qui ont relevé la France après 1945 et aussi à ceux qui ont laissé leur vie. N'oublions pas qu'en moyenne 15 000 tonnes de charbon sortaient des entrailles de la terre chaque jour sur la fosse 9 regroupant 5 000 personnes ; un rythme effréné pour satisfaire la demande.

La salle d'exposition en fin de parcours laisse entrevoir différents matériels et équipements des mineurs suivant l'évolution des méthodes et des techniques d'exploitation.

Un travail harassant pour tous ces hommes d'où respect et honneur à ces mineurs sous la protection de leur patronne, Sainte Barbe fêtée le 4 décembre de chaque année.

Autre moment nostalgique dans cet après-midi, la belle histoire des ambulants postaux ferroviaires avec de nombreuses collections relatives à la mission de La Poste dans le monde entier.

Ceux sont des anciens postiers qui nous ont retracé la vie à bord de ces mythiques wagons ayant traversé plusieurs décennies. Nos collègues se sont plu à nous rappeler l'histoire de cette vie trépidante à bord de ces



trains ayant sillonné la France jusqu'au dernier en décembre 1995.

Pour l'histoire, c'est François DONAT BLUMSTEIN, inspecteur des Postes à Strasbourg qui fut le promoteur des bureaux ambulants en 1844 par voie ferrée. Dès l'année suivante, le premier wagon postal en bois de 5m40 quitta Paris pour Rouen, toute une épopée jusqu'à plus récemment. Une petite anecdote pour les premiers wagons sans confort, le conducteur de la locomotive donnait une bouilloire d'eau chaude pour réchauffer les mains des postiers de l'époque et ainsi triaient le courrier dans les temps.

Sur le domaine, un véritable musée dans ses huit wagons avec des maquettes du monde entier, une collection de sacs, de casquettes mais aussi de calendriers du facteur, le tout évoqué par des fervents défenseurs qui nous accompagnent dans les travées d'un matériel révolu.

Après cette journée bien remplie, chacun est reparti avec le sentiment d'avoir vécu des moments forts, des souvenirs marqués par l'histoire et un respectueux témoignage de ces hommes et femmes qui ont marqué les esprits.

Philippe BRISBART

SUDOKU 169 (difficile)

	2	7	3				9	
4					5			
3		1		6				
			5		7			9
	8						5	
9			2		1			
				2		9		1
			6					8
	6				8	5	7	

SOLUTION DU N° 168

7	5	1	8	9	3	4	2	6
8	9	2	6	4	5	3	1	7
3	6	4	1	7	2	5	9	8
6	4	7	5	3	1	2	8	9
5	3	8	7	2	9	6	4	1
1	2	9	4	6	8	7	3	5
4	8	3	9	5	7	1	6	2
9	7	6	2	1	4	8	5	3
2	1	5	3	8	6	9	7	4

MOTS CROISÉS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
A														
B														
C														
D														
E														
F														
G														
H														
I														
J														
K														
L														
M														
N														

SOLUTION DU N° 168

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
A	I	N	E	X	P	L	I	C	A	B	L	E	S
B	G	A	T	E		I	N	A	P	T	E		M
C	N		A	R	A	G	O	N		S	E	M	A
D	O	B	T	E	N	U		A	A			U	R
E	M	A		S	C	E	L	L	E	R		S	T
F	I	L	E		I	R	A		D	I	R	E	S
G	N	I	P	P	E		C	R	E	V	E	E	
H	I		O	I	N	T		A	S	I	E		R
I	E	T		P	S	I	T	T		E	L	L	E
J	U	R	N	E		R	A	T	E	R		I	L
K	S	O	U		D	E	P	E	C	E	R		U
L	E	P	L	O	R	E	E		O	S	E	E	S

Horizontalement

- A Se lance pour être répété - Elle fait tout pour que les rayons soient garnis
 B Relatif à un rayon lumineux des régions froides - Il crépite par temps froid
 C Réfuté - Phases de jeu sur le court
 D Met les voiles - Travaille populaire - Possessif
 E Largeur d'étoffes - Homme du monde - Jugement intérieur
 F Fait du bruit le 14 juillet - Fruit charnu à noyau
 G Découle - Places en ville -
 H Restituera - Ils ont la bille noires
 I Passée à la farine puis sautée au beurre - Maurice et Mayotte par exemple
 J Certains écrits de Victor Hugo - Préparas l'avenir
 K Délice de veau - Provoqués
 L Erbium - Donner de la douceur - Rapport
 M Mit bas - Va sans but - Côté de descente d'un cours d'eau
 N Aux jolis reflets - Traite avec rigueur

Verticalement

- 1 Est aussi Ardennais - Annoncé
 2 Briller - Souvenir que laisse une personne après sa mort
 3 Limite de bois - Elles sont souvent couvertes avant d'être cuisinées - Mesure chinoise
 4 Jeu chinois avec des pions - Allongés - Département
 5 Activité créatrice - Ne parvient pas à partir (s')
 6 Fera son apparition dans le monde - Ancêtres
 7 Trompa - Fait fonctionner un tambour
 8 Jouer avec un mort - Traitement de maladie grave ou chronique
 9 Collier masculin - Excès d'embonpoint
 10 Plonger dans le noir - Fait le quart de six à neuf
 11 Pays asiatique - Redonnerai du tonus
 12 Monnaie en Albanie - Cintras, courbas - Verso
 13 Signal d'arrêt - Possessif - Faible distance
 14 Préposition - Palmier à noix - Accu

VOUS AVEZ LE DROIT DE NE PAS ÊTRE SEUL À NETTOYER APRÈS UN SINISTRE



Assurance Habitation

À la suite d'un sinistre garanti et après vos travaux de remise en état, une prestation de ménage est incluse dans votre contrat*.



BANQUE ET CITOYENNE

spécial
COLLABORATEURS**

Profitez dès maintenant de vos avantages

Pour en savoir plus et souscrire

MON AGENCE au **09 69 39 10 05***** ou Centre de Relation Client Assurances au **02 51 81 31 69**

* Dans les limites et conditions prévues aux Conditions Générales et Particulières de votre contrat d'Assurance Habitation.

** Collaborateur de La Poste, fonctionnaire ou salarié(e) en CDI ou CDI, ayant achevé sa période d'essai ou salarié(e) en CDI de La Banque Postale ayant achevé sa période d'essai.

*** Avec votre identifiant et mot de passe de Banque en Ligne (coût d'un appel local depuis un poste fixe).

La Banque Postale Assurances IARD - S.A. au capital de 161 142 000 €. Siège social 34 rue de la Fédération 75015 Paris. RCS Paris n° 493 253 652. La Banque Postale Assurances IARD délègue la gestion des prestations d'assistance à Mutuaide Assistance - S.A. au capital social de 12 558 240 €. Siège social 8-14 avenue des Frères Lumière 94368 Bry-sur-Marne Cedex. RCS Créteil n° 383 974 086. Entreprises régies par le Code des assurances. La Banque Postale - SA à Directoire et Conseil de Surveillance - Capital social 4 046 407 595 € - 115 rue de Sèvres 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris n° 421 100 645 - ORIAS n° 07 023 424.