

Rencontre AME - Dirigeants BSCC mercredi 19 janvier 2022

Mercredi 19 janvier 2022, Catherine Girard (Présidente de l'AME), Christophe André (Vice-président en charge de la BSCC, DE à Haguenau), Jean-Yves Roux (DE à Libourne) et Pascal Petitpas (DE à Villeneuve sur Lot) ont été reçus, pendant plus de 2 heures, par Philippe Dorge, Directeur Général de la branche Services-Courrier-Colis, Yves Arnaudo, Directeur des Ressources Humaines, et Paul Dworkin, Directeur des Programmes de Transformation de la DODT. Philippe Dorge a commenté l'actualité et les résultats et a répondu, à nos questions concernant les préoccupations des DE et de leurs équipes, avec Yves Arnaudo et Paul Dworkin.



Introduction Catherine GIRARD :

- Création de l'AME en septembre 2021 issu de la fusion de l'ACE et de MC2
- Présentation organisation AME
- Invitation de Philippe DORGE au congrès le mardi 3 mai 2022 à Hendaye

• Actualités de la BSCC (Philippe Dorge)

- 2021 : Une bonne année ; la BSCC devrait être bénéficiaire cette année, versement probable de l'intéressement (addenda : montant annoncé de 591,60€ depuis)
- Bravo aux DE et à leurs équipes pour la remarquable gestion de la 5^{ème} vague Covid malgré toutes les difficultés engendrées.
- Les gammes à valeur ajoutée ont moins baissées que celles du grand public ; le J+1 a baissé de 17% (6 Mds de plis).
- L'avenir est dans le média courrier ; nos clients recherchent la fiabilité plutôt que la rapidité (le délai attendu était de 2,4 jours ; maintenant, il est de 3,4 jours).
- On investit dans le suivi >120 000 000 de plis sont déjà concernés par la data matrix.
- CA : en augmentation de +2% malgré une baisse du courrier de 8,8 à 9% (gamme premium J+1 en baisse plutôt que la Lettre Verte).
- Il y a 4,5 ans, les facteurs distribuaient 200 000 objets par tournée, aujourd'hui 135 000 d'où une diminution du nombre de tournées tous les ans. De même, nous sommes à 0,8-0,9 courrier par foyer aujourd'hui, il y a quelques années, nous étions à 3 ou 4, on va donc développer la distribution pilotée.
- Nous allons également développer le data marketing, le e-commerce et colissimo (qui a acheminé, en 2021, 508 millions de colis), le service de collecte et de distribution de colis en local sans passer par la PFC et les nouveaux services.

• Résultats 2021 (Philippe Dorge)

○ **Résultats principaux :**

- En 2021, l'objectif était de retrouver l'équilibre.
- Réduction des structures : -7 à -8% (siège, région)
- RSE : nous sommes parmi les meilleurs, il faut le rester : réduction des gaz à effet de serre, développement du vrac, travail sur poids lourds hydrogène ... Nous avons, dans ce contexte, quelques soucis de livraison de véhicules électriques.
- Investissement PPDC Multi Flux (MF) : cible 100 dont 30 en 2022.

○ **Nouveaux Services :**

- En 2019, CA de 377 millions d'euros
- En 2020, CA de 516 millions d'euros
- En 2021, CA de 640 millions d'euros
- Attendu en 2030, un milliard d'euros

○ **Qualité satisfaction clients**

- On progresse mais il nous reste encore des objectifs à atteindre.
- Lettre Verte à 94.5% en 2022
- NPS (Net Promoter Score) distri, le seuil haut est atteint à 28 (26 pour obj)
- NPS colis, le seuil haut est atteint, à 50 (48 pour obj) > Impact positif sur la Part Variable collective
- Appel du facteur aux clients > priorité en 2022
- Optimisation des Boites aux Lettres de rue (relevage)

○ **Sécurité au travail :**

- Taux de Fréquence à 28 (auparavant : 37),
- 4500 ATA en 2021 contre 8500 ATA, il y a 5 ans.

• Plan Stratégique 2030 (Philippe Dorge)

- **Vision 2030** : Il y aura encore une consommation de courrier mais pour une gamme adaptée aux besoins des clients. Les 2 branches BSCC et BGPN sont concernés par le courrier.
 - Le besoin de La Poste est d'augmenter la distribution pilotée
 - La distribution 6 jours sur 7 est le seul modèle viable pour assurer la distribution des colis malgré la baisse du courrier
- **Média** : 1.3 milliards solution ROI plutôt que papier (offre globale).
 - Travail sur le DATA : monétisation de la DATA ; La Poste fournisseur de DATA, fournir des informations clients habituellement récupérées par Google et les Réseaux sociaux. Programme Inside Home.
 - Avec l'essor du e-commerce et colissimo, développer les services de proximité. Les actes d'achat se font à la maison.
- **Colis**
 - Marché en croissance, concurrence d'AMAZON
 - Passer du J+2 au J+1
 - Développement d'un service de logistique de proximité (LOGISIMO)
 - Attendu de Philippe Dorge > Les DE doivent être des acteurs du développement sur les territoires. Ils connaissent les entreprises et peuvent ainsi contribuer à proposer nos produits et nos solutions localement.
- **Nouveaux Services**
 - Les services de portage de repas doivent être priorisés : 1,5 millions en 2021 > objectif : 2,5 millions en 2022.
- **Signature d'un accord social** pour 2022 avec les OS réformistes et également un sur la méthode pour travailler sur celui de 2023.
 - Attente auprès des DE mettre en place immédiatement les mesures de l'accord
 - Travail avec les OS signataires sur l'organisation

- **Equipes Autonomes et Performantes** (Paul DWORKIN)

- Rythme
 - Palier de progression
 - Objectif revu à la baisse
 - 75% équipes engagées dans la démarche en 2022 dont 20% au niveau 2
 - Echelonnement jusqu'en 2025
- Démarche
 - Le temps est un allié, la précipitation une erreur
 - **Démarche authentique, véridique et sincère**
 - Prendre toutes les bonnes pratiques en établissement
 - Il faut donner du temps pour travailler en équipe
 - La prime d'équipe est un inducteur de réussite
- Soutien
 - Il faut créer de la coopération au niveau établissement avec les fonctions supports intra et extra et casser le réflexe d'alibi entre fonctionnels et opérationnels
 - Dialogue bienveillant et clair
- Avenir des DE > Ce sont eux et leurs équipes qui vont mettre en place ce projet
- Levier pour l'engagement des facteurs
 - S'approprier le dispositif prime d'équipe et le faire vivre
 - Équité et justice sociale : notions très sensibles et risque si absence
- **AME** : Transformation RE>ROP : pas toujours valorisant et adapté
 - Modèle dominant à terme (ROP)
 - FSE viviers pour la fonction de ROP
 - RE et ROP à intégrer dans une démarche positive avec une meilleure communication
 - PT ROP : organisation à mettre en place en respectant les 50% de management quotidien

- **Ensemble Vers le Monde des Services**

- **AME** : Diminution des structures > répercussion sur les managers
-exemple : La diminution des structures (Ex CSRH) ne doit pas rajouter du travail en établissement (ex digitalisation RH > demande conseil aux RE et RRH).
Nos dirigeants ont pris en compte notre remarque.
- **AME** : Rôles indispensable des RH, AOC, Tech Data et RET.
Les Responsables RH sont sanctuarisés.

- **Ressources Humaines** (Yves Arnaudo)

- **Difficultés de recrutement**
 - Mise en place en test d'un accompagnement prise de poste (prime d'installation) des facteurs de Savoie, d'Alsace et de Lorraine car difficulté à recruter dans ces régions frontalières.
 - On a besoin de travailler davantage avec les EMRG (entités de mobilité et de recrutement)
 - Nous allons faire plus de communication sur le métier de facteur.
- **AME** : **Part variable et revalorisation 2022**. Compte tenu de l'engagement des DE et de leurs équipes en 2021, nous espérons, au moins, des niveaux comparables à 2021.
 - Sanctuarisation des Part Variable des DE et des RESC.

- **CDSP Projet d'Evolution des établissements** L'AME a demandé de graver dans le marbre les règles pour les DE et leurs équipes concernant les regroupements d'établissement, les prises de poste à enjeux... (voir détails dans les précédents LIAME).
 - Yves Arnaudo : Un grand nombre de propositions de l'AME ont été reprises (prime DE, accompagnement sur 18 mois de la rémunération variable...). Un projet d'accord a été demandé par les OS. Deux points sont encore en négociation : la rétroactivité pour 2021 (concerne 6 Etablissements) et pour la rémunération variable pour les RAC qui quitteraient leurs fonctions suite à un regroupement.
 - **AME** : reconnaissance DE : revalorisation prime DE, prime d'adaptation au poste concernant les évolutions de périmètre.
 - Revalorisation pas prévue de la prime de fonction : risque sur les DE quand ils quittent leurs fonctions, positionnement salarial benchmarké et cohérent y compris avec l'externe ; le baromètre d'engagement et les études RPS montrent des avancées.
Benchmark : le positionnement salarial des DE est conforme à ce qui se passe en externe.
 - Baromètre d'engagement : Les DE disent être plutôt satisfaits
 - Pesée des postes de DE : revalorisation sur les DE qui prendront des postes avec élargissement de périmètre, avec une approche personnalisée, en fonction de la situation sur l'emploi repère. Les 1000 euros de la CDSP, c'est un socle avec une marge en local.
 - Concernant le véhicule d'entreprise pour DE : pas de marge de manœuvre sur la politique du Groupe.
 - **AME** : reconnaissance RESC : augmentation du nombre de postes, recrutement en externe (20), viviers pour être DE dont il faut penser à anticiper le renouvellement car la population vieillie.

- **Divers**

AME : Le système d'information est toujours un fort irritant malgré les efforts des équipes supports. Les DE et leurs équipes sont satisfait de la mise en place du coût unitaire (meilleure visibilité) et des standards et routines managériales qui représentent un socle efficace pour piloter un établissement.

La prochaine rencontre avec nos dirigeants est prévue au début de l'été.