

Liame Magazine

Prix de vente du numéro : 2,50 €

Revue trimestrielle

Lettre d'information de l'Association des Managers en Établissement du Groupe La Poste

JUILLET 2022 - n° 4

ENGAGÉS POUR VOUS !



...TOUS ENSEMBLE !

**On s'est dit que pour
vivre sa retraite à 100 %,
il fallait une protection
100 % efficace**



**Bientôt
à la retraite ?**

**Demandez
conseil à nos
experts !**

Anticipez dès aujourd'hui votre nouvelle couverture santé !

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

POUR EN SAVOIR PLUS

3035

Service & appel
gratuits

Du lundi au vendredi de 9h à 18h



**LA MUTUELLE
générale**



Engagement, Fusion, Naissance, et Bienveillance sont les mots clefs qui illustrent le Congrès de mai 2022.

L'engagement de tous les adhérents qui se sont mobilisés pour faire de cet événement un moment exceptionnel, est remarquable.

Les membres de l'association, qui ont organisé cet événement, actifs et retraités, ont créé les conditions de réussite de ce moment.

Les adhérents qui ont participé à ce Congrès, ont créé les conditions de réussite de la vie de ce moment.

L'engagement de nos dirigeants à être présents, a créé les conditions de réussite de ce Congrès.

Je remercie de nous avoir honoré de leur présence : Monsieur Philippe WAHL, Président Directeur Général du Groupe La Poste, Monsieur Philippe DORGE, Directeur Général de la Branche Services Courrier Colis du Groupe La Poste, Madame Marie-Frédérique NAUD, Directrice Générale Adjointe du Groupe La Poste en charge de la transformation de la Branche Grand Public et Numérique, Monsieur Julien TETU, Président de La Poste Mobile.

Recevoir les messages stratégiques en direct, pouvoir échanger avec nos Dirigeants, contribuent à donner du sens au quotidien des managers.

Je remercie la Mutuelle Générale de sa présence. Je remercie Azureva pour la qualité de la prestation qui a été offerte.

Ce Congrès a mis en lumière la réussite de la Fusion des associations ACE et MC2, et la naissance de l'AME. Les échanges entre les personnes issues des 2 anciennes associations se sont faits naturellement.

L'engagement de nos adhérents nous honore et nous oblige. Cette belle énergie donne de l'élan pour continuer à animer l'association. La responsabilité du Comité Directeur que je préside, est de préserver ces liens avec le Siège, par des rencontres ou des échanges. Madame Nathalie COLLIN, Directrice Générale de la Branche Grand Public et Numérique et Monsieur Philippe DORGE, Directeur Général de la Branche Services Courrier Colis, ont validé le principe de ces rencontres.

Nous exerçons des responsabilités professionnelles en tant que managers, mais aussi en tant que Bienveillants. Le Docteur Philippe RODET et Madame Florence BURLOT médiatrice du Groupe ont su avec tout leur savoir-faire amener les participants à une plus forte prise de conscience de cette capacité à développer de la bienveillance autour de nous, et à se sentir légitime de la rechercher auprès de nos hiérarchiques.

S'il est agréable d'entendre et de ressentir au Congrès la confiance et l'attention de nos dirigeants nationaux sur leur situation, on doit reconnaître que ce n'est pas toujours simple au niveau des directions territoriales. Les objectifs sont ambitieux, légitimes et partagés par l'ensemble des managers, mais la difficulté à les atteindre crée des tensions voire des malaises.

Sans faire de généralités, on constate que la frontière entre la fonction et l'homme/la femme qui l'occupe n'est pas toujours respectée. Oui, un/une collègue en difficulté a droit au respect de sa personne, un accompagnement adapté et un traitement bienveillant de sa situation personnelle.

L'AME est aux côtés des managers en établissement qui déclinent avec professionnalisme le Plan Stratégique de l'entreprise, ce qu'elle a réaffirmé au Congrès et qu'elle continue à porter au quotidien.

Bon été à toutes et à tous !

SOMMAIRE

■ EDITO p. 3

LA VIE DE L'ASSOCIATION p. 4-6
■ Compte-rendu du congrès d' Hendaye

LES INVITÉS DU CONGRÈS p. 7-18
■ La bienveillance au service du lien
■ LIAME en vidéo

REPORTAGE p.19-22
■ Le congrès en photos

LES INVITÉS DU CONGRÈS p. 23-31

RENCONTRES p.32-33
■ Rencontre avec Mr Laurent Poiret, DR Nord Pas de Calais

LES RETRAITÉS P.34-37
■ Les retraités du Poitou Charentes une journée partagée entre les projets et l'insolite
■ Une assemblée générale des retraités constructive

NÉCROLOGIE p.38
AGENDA p.38

JEUX p.39
■ Mots croisés et solution n°3
■ Sudoku et solution n°3

COMPTE RENDU DU CONGRES D'HENDAYE DU 1^{ER} AU 5 MAI 2022

JOURNÉE DU 2 MAI 2022

Catherine GIRARD, Présidente de l'AME, accueille les congressistes en leur souhaitant la bienvenue, « *Je suis heureuse d'ouvrir le congrès de l'AME issue de la fusion de l'ACE et de MC2. Celui-ci aurait dû se tenir l'année passée sous la présidence de Yannick ROULETTE mais la COVID et la crise sanitaire ont fait décider autrement* ». Elle le remercie chaleureusement pour tout le travail effectué et lui laisse la parole.



A ce sujet, Yannick ROULETTE, rappelle que ce congrès résulte notamment, de l'assemblée générale ordinaire de septembre 2021 de l'ACE avec l'élection de la nouvelle présidente et de son équipe. Toutefois, durant ce rassemblement, il n'a pas été possible de faire voter et donner quitus aux vérificateurs aux comptes le rapport moral et de trésorerie de sa mandature. C'est pour cela qu'une assemblée générale extraordinaire a été faite dès le début de ce congrès afin d'être en adéquation avec les structures associatives. Concernant la trésorerie, il est fait mention d'une présentation sur les deux dernières années par les vérificateurs aux

comptes de la comptabilité sous la présidence de Yannick ROULETTE et à compter de septembre 2021 sous celle de Catherine GIRARD.



« *Bienvenue à tous, nous sommes nombreux mais pas autant comme nous l'aurions espéré, un congrès dure 4 jours, c'est intense et parfois difficile pour les collègues en activité de se libérer. Pour les anciens, nous étions déjà ici à Hendaye en 2011 où Luc PONSY avait pris la présidence de l'ACE* ». Après ces quelques mots, s'en est suivi le déroulé du congrès pour tous.

Pour poursuivre, Pascal PETITPAS, Président de la région Aquitaine nous fait découvrir ce coin de France sous différents aspects. Etendue du Massif Central à la frontière espagnole avec ses paysages et ambiances variées entre l'Océan, les Pyrénées, les vallées de la Garonne et de la Dordogne, la région a



tout pour séduire les visiteurs avides d'authenticité. On ne saurait passer sous silence la gastronomie riche à tout point de vue sans oublier les industries de pointe qui sillonnent de nombreux bassins à travers son territoire.

ASSEMBLEE GENERALE EXTRAORDINAIRE

Rapport moral et d'activité du président Yannick ROULETTE pour la période de 2019 à septembre 2021

En 2019, réélu à la présidence de l'ACE avec des objectifs dans sa profession de foi pour continuer le travail des prédécesseurs en développant les relations avec le Courrier, le Réseau; Yannick ROULETTE souligne que ces relations sont excellentes avec nos dirigeants tout en faisant en sorte que notre association soit reconnue comme celle des Directeurs d'Etablissement au sein du Groupe, notamment par son Président et le secrétaire général.

« *Nous avons toujours eu d'excellentes relations avec Anne-Laure BOURN pour le Réseau où la transparence fut de mise dans nos échanges. Pour le Courrier, Philippe DORGE a pris le relais après Nicolas ROUTIER et Marie LLOBERES où tout se passe très bien* ». Les relations avec les métiers sont fluides, que ce soit par Teams, téléphone ou en physique.

Au regard du fonctionnement de notre association, le siège social est dorénavant le domicile du Président, tout en assurant sa continuité.

Dans sa profession de foi en 2017, Yannick soulignait l'existence d'une autre association issue de la scission avec l'ACE qui regroupait le Réseau, le Courrier et les Métiers techniques. Ainsi en 1990, MC2 (Managers Courrier Colis) a vu le jour car les collègues n'étaient plus en phase avec les valeurs de l'amicale de l'époque.

Toutefois, il y a une dizaine d'années, un rapprochement entre les deux associations était évoqué avec ce long cheminement qui a débouché aujourd'hui sur une fusion pour n'en faire qu'une seule. Cette démarche était aussi la volonté du Siège pour n'avoir qu'un seul interlocuteur. C'est ainsi qu'à l'occasion de l'assemblée générale ordinaire de septembre 2021, la fusion entre l'ACE et MC2 est devenue l'AME (Association des Managers en Etablissement).

Après les remerciements adressés à Christophe ANDRÉ, ancien président de MC2, Yannick s'est plu à souligner la présence à part égale de DS et DE à ce congrès. Il est également fait état du bon fonctionnement de l'AME tout en rappelant qu'il y a des adhésions même si c'est parfois difficile au regard des nouvelles recrues et du turnover important dans les établissements. Tout ceci insufflé une nouvelle dynamique au sein de notre association, ce qui est de bon augure pour le futur.

Pour terminer, Yannick a tenu à remercier tous les membres de l'équipe sous sa mandature, avec du bon travail et souhaite à Catherine à porter le flambeau pour la vie de la nouvelle association des managers.

RAPPORT FINANCIER

Myriam MOULIN s'exprime en soulignant que dans la vie de tous les jours, nous sommes entourés de chiffres, tout comme dans le milieu associatif. C'est dans cet esprit qui anime une nouvelle équipe motivée que je vais vous parler de la situation financière de l'ACE et AME, nouvelle appellation depuis septembre 2021.

Depuis notre dernier congrès à Pornichet en 2019, l'équipe a évolué et je remercie Jean-Pierre HAMON pour son investissement, trésorier national pendant de nombreuses années, sans oublier Raymond DORÉ, trésorier de la section des retraités. Une pensée pour Jacky, merci à Roland et Françoise pour leur investissement dans la gestion des fichiers.

La nouvelle équipe se compose de :

- Moi-même, trésorière nationale en charge également de quelques régions en déshérence, des changements et annulations des procurations sur CCP.
- Patrick BELLLOT, trésorier adjoint en charge des cotisations, d'OPENET et la mise à jour des nouvelles adhésions sur le fichier Assoconnect.



- Noël GARINET, trésorier de la section des retraités en charge également de la mise à jour du fichier.

Un constat : un poste « clé » au niveau de notre association

A Pornichet, 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 et un monde sociétal modifié pour toute association.

Heureusement depuis le début de l'année, la situation est plutôt favorable et même en évolution. Nous avons enregistré de nouvelles adhésions en plus grand nombre, si l'on compare à l'année passée.

Je sais qu'il est parfois difficile pour tous ceux qui sont en activité d'envoyer dès fin janvier leur bilan comptable, mais c'est l'affaire de tous. Comme vos contrôles bancaires, il faut respecter l'échéance de janvier. 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.

Les actions menées

- Un bon relationnel avec le Centre Financier a permis de revoir la convention et les tarifs (baisse de 30% sur le rejet de prélèvement).
- Les extraits de comptes bancaires des CCP en région sont tous aux normes de La Banque Postale, ils sont envoyés uniquement chez le trésorier ou président et non plus en bureau de poste.

- On ne fait plus de virement à partir d'un bureau (une partie du virement reste dans la comptabilité du secteur, vos collaborateurs n'ont pas à connaître l'avoir du CCP d'une section ou d'une région).
- Pour les accès sur La Banque Postale en ligne, un identifiant et un code différents par acteur. On est 4 personnes à pouvoir travailler en ligne avec tous des habilitations spécifiques.
- Patrick a assaini la base des prélèvements sur le site OPENET.
- On privilégie également pour toutes les opérations, les virements de compte à compte à la place des chèques, pour la traçabilité et la rapidité.
- Grâce à CERTICODE, on peut ajouter un bénéficiaire dans notre base et faire le virement dans les minutes qui suivent.

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 ; on se fixe un objectif passer de 90% à 95%.

Les rejets dus aux prélèvements engendrent des frais bancaires inappropriés. A ce sujet, chaque adhérent doit prendre conscience du bien-fondé des ressources de l'AME et privilégier la relation au sein même des régions pour tout changement afin que Patrick puisse oeuvrer aux mises à jour des 2 fichiers.

Un devoir de solidarité

L'évolution décroissante du nombre d'adhérents, les réorganisations, le gros flux de départ à la retraite et TPAS (années 58 à 64) à venir, laissent présager un futur incertain. La pandémie a paralysé les réunions, les assemblées générales, elle nous a pénalisé dans l'adhésion de nouveaux collaborateurs durant 2 ans.

La fusion avec MC2 nous apporte de nouveaux collègues de la BSCC, (Branche Service Courrier Colis), merci Christophe et son équipe. La reprise des AG en régions permet aux nouveaux jeunes managers de nous rejoindre.

Les fichiers et les cotisations par Patrick BELLLOT

Pour l'année 2021, le Conseil d'Administration a validé une baisse des cotisations, suite à l'écoute du terrain.

Cette année s'annonce sous de meilleurs auspices avec la création de l'AME. Nous avons intégré les anciens adhérents de MC2 et maintenu le montant des cotisations décidé en 2021. Il est à souligner la création d'un nouveau fichier mis en place par Guillaume DEFRANCE qui tient ses promesses mais aussi de nouvelles adhésions faites en région depuis le début de l'année grâce aux assemblées générales.

« La tenue du fichier et le bon niveau des cotisations passent par un suivi permanent des évolutions des effectifs et à une bonne mise à jour des changements qui interviennent dans la carrière de nos adhérents. C'est de cette façon que nous contrôlerons les rejets de prélèvements ».

Rapport de la trésorerie de la section Amicale des retraités par Noël GARINET

S'agissant des adhésions, un grand bémol chez nous les retraités : rares ou peu nombreuses pour les nouvelles avec le passage du statut d'actif à celui de retraité.

Un point positif : les prévisions de départ (Retraites ou TPAS) annoncent des flux importants de candidats pour notre section de retraités.

C'est plus qu'un challenge, un enjeu pour notre section.... Et cela ne peut se faire sans une implication forte des régions et de leurs présidents.

La COVID n'explique pas tout. Il y a aussi le déficit de gouvernance en général, l'absence de relais en zones ou en région qui expliquent pour partie ces désaffections. Ce sera au coeur de nos débats avec nos copains retraités. Alors mon message à destination des régions est clair : aider nous à récupérer vos sortants.

Je voudrais aussi vous dire que les retraités qui ne sont pas toujours les moins actifs dans vos régions peuvent vous aider comme ils le font souvent (com ou trésorerie). Reprenez, vous aussi de bonnes habitudes et invitez-les lors de vos AG.

Je vais clore mon intervention en vous disant que les retraités sont et seront encore demain plus motivés pour défendre nos valeurs, et vous soutenir.

Rapport des Vérificateurs aux Comptes

La tenue des livres de comptes, les pièces comptables sont des incontournables pour les présenter aux commissaires aux comptes et ils ont l'oeil à tous les échelons.

Messieurs Jean-Louis BOLLE REDAT et Jean-Pierre POISNET effectuent un travail rigoureux dans le but d'avoir le quitus et bilans comptables en bonne et due forme.



Le rapport au titre des années 2019 et 2020 a été présenté lors de l'Assemblée Générale de septembre 2021 (Liame octobre 2021)

Rapport au titre de l'année 2021

Conformément au mandat qui nous a été confié par l'Assemblée Générale et aux statuts de l'Association, nous avons procédé les 2 et 3 mars 2022 à Lyon à la vérification des comptes arrêtés au 31 décembre 2021.

S'agissant des exercices 2019 et 2020, compte tenu de la pandémie COVID, le contrôle des comptes a été effectué les 1^{er} et 2 juin à Blois et a fait l'objet d'un rapport de vérification.

Tous les documents 2021 ont été mis à notre disposition et vérifiés.

Une nouvelle mission nous a été confiée suite à l'Assemblée Générale d'Hendaye de septembre 2021 : la vérification des comptes des régions et de la section des retraités, ces tâches étaient auparavant réalisées par les vérificateurs mandatés par les sections.

Les comptes suivants ont été examinés :

- Compte d'exploitation et bilan 2021 (comptes nationaux)
- Compte d'exploitation et bilan 2021 (CCP principal)
- Compte d'exploitation et bilan 2021 (comptes nationaux, comptes des régions et sections)
- Compte national cotisations 2021
- Bilan financier 2021
- Bilan financier (livrets A et B, Sicav) 2021.

Nous avons procédé à la vérification des recettes et des dépenses enregistrées au cours de l'exercice 2021, y compris toutes les régions et sections par un pilotage des documents de base et la vérification par sondage des pièces comptables. Nous avons obtenu toutes les précisions nécessaires. Nous nous sommes aussi assurés de la concordance des soldes des comptes (CCP, Livrets A et B) avec les extraits de comptes arrêtés au 31 décembre 2021.

A noter, l'excellente tenue des documents comptables.

- A noter : pour éviter de conserver des chèques en attente de débit sur 2 exercices comptables, privilégier les virements.
- Il est regrettable que deux régions n'aient pas envoyé leurs pièces comptables et leur bilan annuel. Les trésoriers nationaux ont été dans l'obligation de les élaborer, à partir de renseignements en leur possession au vu des soldes CCP des 31 décembre précédent et de l'année en cours.
- Nous rappelons que tout mouvement de Recettes ou de Dépenses doit être accompagné d'une pièce justificative.

- Concernant l'Association Amicale des Retraités : demander la remontée des justificatifs de dépenses aux délégués de zones.

- Globalement : excellente tenue des documents comptables.

CONCLUSION

Au terme de notre mission, nous pouvons certifier l'exactitude des écritures et que la situation financière de l'Amicale est saine au 31 décembre 2021.

En conséquence, nous invitons les membres du congrès à approuver, sans réserve, les comptes et exercices vérifiés et à donner quitus à Myriam MOULIN, Trésorière Nationale et à Patrick BELLINOT, Trésorier National Adjoint.

Nous tenons à les féliciter pour leur disponibilité, la rigueur et la qualité de leur gestion de l'exercice 2021.

Enfin, un énorme remerciement à Jean-Pierre BERTIN pour tout le travail qu'il a réalisé pendant 23 ans comme vérificateur aux comptes, maintenant remplacé par Jean-Pierre POISNET.

Avant de clôturer l'Assemblée Générale Extraordinaire, il est procédé au vote :

- Rapport moral : une abstention
- Rapport des comptes et du rapport de trésorerie : unanimité

Quitus est donné

Intervention de Philippe RODET et Florence BURLOT

Voir page suivante.

LA BIENVEILLANCE AU SERVICE DU LIEN

Conférence prononcée au Congrès de l'AME le lundi 2 Mai 2022 par Florence Burlot (Médiation La Poste Groupe) & Docteur Philippe Rodet (Fondateur du Cabinet Bien-Entreprise)

Florence Burlot, «postière depuis toujours» est Directrice de la Médiation de La Poste Groupe depuis 6 ans, après avoir occupé des fonctions RH (DRH Colis et Directrice Prévention Santé Sécurité au Travail) et Distribution (Projets Industriels) à la BSCC.

Philippe Rodet, médecin urgentiste et promoteur de la bienveillance, voit chez chacune et chacun des postiers une véritable dimension humaine qui rentre en résonance avec ces comportements humains qui lui sont chers, telle la motivation en mesure de faire baisser le stress.



«La bienveillance au service du lien», tel était le thème choisi par nos invités.

Pour Florence Burlot, son

métier consiste à retisser du lien tant avec soi qu'avec les autres. «J'ai envie de vous parler de la personne la plus importante pour vous, à savoir vous [et] souvent on se rend malade par rapport à l'autre... or on ne peut pas le changer donc que pouvons faire pour nous»?

Ainsi commençons d'abord à penser à soi, à s'occuper de soi avec :

- La pratique de l'auto-empathie, c'est aussi se poser 2 questions : comment est-ce que je me sens ? A quoi j'aspire ?

Si l'empathie est la capacité à comprendre ce qui se passe chez l'autre sans jugement ou mise en cause, l'auto-empathie est la même chose... mais sur soi-même, c'est être bienveillant envers soi-même,

Attention, se dire «j'aurais dû faire ceci ou cela», ce n'est pas de l'auto-empathie, c'est de l'auto-flagellation... Ainsi on peut avoir tendance à considérer que «cela irait mieux «SI mon manager... SI ma feuille de route... SI mon collaborateur...», mais puisqu'on ne peut pas faire grand-chose sur les autres, concentrons nos actions sur nous-même.

- L'utilisation de mots tels que «j'ai envie», «c'est important pour moi» plutôt «il faut que» ou «je dois» (qui mettent une charge sur nos épaules)

- l'expérience du « lâcher-prise»... pas «il faut que je lâche prise» ou «je

dois lâcher prise...» le lâcher-prise, c'est «être avec ce qui est sans chercher à l'influencer», «accepter l'impermanence» (quoi que l'on fasse on ne peut rien arrêter car tout bouge) et accompagner le mouvement»

Et peut-être aussi s'inspirer de ce que disait les stoïciens et notamment Marc Aurèle «Que la force me soit donnée de supporter ce qui ne peut être changé et le courage de changer ce qui peut l'être mais aussi la sagesse de distinguer l'un de l'autre»

Abordons maintenant la bienveillance au travail, en particulier dans le management, avec Philippe Rodet.

La bienveillance au travail est incontournable et va le devenir de plus en plus !



Ce n'était peut-être qu'une utopie il y a 4-5 ans, mais la crise sanitaire a fait prendre conscience à chacun la fragilité de la vie.

On ne gèrera plus une équipe de la même façon qu'avant cette crise qui fait encore plus baisser la motivation et augmenter le stress.

Ou bien les managers vont bien se comporter, ou bien :

- les démissions vont se multiplier
- le niveau de stress sera tel que l'absentéisme va s'en-voler
- l'engagement des collaborateurs va s'effondrer
- le recrutement de jeunes collaborateurs talentueux sera plus difficile

Bien se comporter, c'est se comporter de façon bienveillante, c'est améliorer la santé des personnes qui sont autour de nous et en même temps leur permettre de se réaliser dans leur travail, c'est agir pour le bien de l'autre.

Pour cela on va chercher des leviers qui vont augmenter les émotions positives et diminuer les négatives.

Les émotions, qu'elles soient positives ou négatives, se transmettent très vite : quand vous rentrez chez vous le soir de mauvaise humeur, combien de temps mettent vos enfants à s'en rendre compte ? 30 millièmes de secondes ! Ils ont donc perçu nos émotions bien avant de percevoir notre visage...

Outre la vitesse de transmission des émotions, parlons de la différence de puissance : **les émotions négatives sont beaucoup plus puissantes que les émotions positives. Les travaux de Barbara Fredrikson nous apprennent que pour compenser 1 émotion négative, il faut 3 à 13 émotions positives !**

Pendant des mois, on nous a dit tous les soirs qu'il y avait tant de morts et tant de personnes en réanimation, donc on a été inondés d'émotions négatives. On a donc besoin de réduire ces émotions négatives - car tout ce qu'on gagne sur ces émotions particulièrement puissantes sera important - et d'augmenter les émotions positives.

Pour augmenter les émotions positives, on va aider les personnes autour de nous à voir le sens de leur travail : «à quoi je sers», «à quoi je suis utile»,... Le DRH d'un grand groupe disait : «prendre le temps d'expliquer, ce n'est pas perdre du temps, c'est en gagner» : en effet, si on sait à quoi on sert, on ne travaille plus de la même manière.

On est au coeur des comportements bienveillants quand on prend le temps d'expliquer ; c'est ce que constate un professeur canadien de psychologie qui s'occupe de personnes touchées par une maladie grave : « quand je renforce le sens de leur vie, la qualité de vie et l'espérance de vie augmentent car j'annule les effets du stress ».

Le sens permet de traverser les moments les plus difficiles, comme disait Viktor Frankl, un rescapé des camps de concentration, «avec le sens disparaît la souffrance».

Le sens est aussi un levier de réussite, comme le montre le quadruplement des dons reçus par une université américaine qui a fait se rencontrer des étudiants à la recherche d'une bourse et des donateurs potentiels : le sens donné à leurs demandes de dons (leur

permettre de suivre des études et faire des recherches utiles) a tout changé.

Quand l'objectif final est ambitieux, il faut l'étayer par des objectifs intermédiaires réalisables : la personne mesurera ainsi ses progrès, prendra conscience de son utilité et, grâce à cette prise de conscience, elle sera protégée des effets négatifs du stress.

Quand un objectif est fixé juste au-dessus de ses possibilités, on sait, grâce aux travaux de Mihaly Csikszentmihalyi, que la personne va entrer dans un état de «flow», un état de concentration optimale. Grâce aux travaux de Guy Cheron, on sait que l'état de flow est associé à des ondes alpha au niveau du cerveau, les ondes de la sérénité et du succès.

En outre, si on a des objectifs intermédiaires, on a plus de chances d'atteindre l'objectif ambitieux. Prenons l'exemple de 2 groupes de nageurs de combat : si l'objectif des deux est d'atteindre le rivage lointain, l'un doit toucher une bouée tous les kilomètres (sans prendre appui dessus) et l'autre pas. Quel est le résultat ? Plus de nageurs atteignent l'objectif dans le groupe qui doit toucher les bouées intermédiaires.

Accorder de l'autonomie, de la liberté d'action, permet de diminuer le stress. Si deux personnes font du co-voiturage, la personne la plus stressée à l'arrivée est le passager car il ne maîtrise pas, il ne peut pas agir.

Ainsi, le niveau de stress des conducteurs de tram est plus fort que celui des conducteurs de bus, car ces derniers peuvent changer de trajectoire pour éviter un accident ou freiner. Les conducteurs de tram ne peuvent pas donner de coup volant et même pour freiner l'inertie du tram est plus forte que celle du bus, leur possibilité d'action est moindre.

Paul Ricoeur illustre bien cette situation : «L'amputation du pouvoir d'agir, c'est de la souffrance». A l'inverse, l'autonomie, c'est de la confiance et donc de l'envie de bien faire, de réussir, de se dépasser.

Faites-vous des retours positifs à vos collaborateurs quand ils ont fait quelque chose de bien ? La gratitude est un vecteur d'émotions positives. Quand on encourage une personne, on augmente le sentiment d'efficacité personnelle (la conscience que dans un domaine on sait faire) ce qui se traduit par une diminution du niveau de stress (32% chez les hommes et 44% chez les femmes) et une augmentation de la confiance, de la persévérance et de l'optimisme.

Pour diminuer les émotions négatives, il est nécessaire d'être perçu comme juste. Pour cela, souvenons-nous que pour compenser 1 reproche, on a besoin de faire au moins 3 compliments : être bienveillant ne veut pas dire ne pas faire des reproches, mais c'est bien faire les reproches en montrant que l'on a aussi conscience de ce qui est bien.

Toujours pour diminuer les émotions négatives, en France, nous avons besoin de transformer le pessimisme en optimisme : le philosophe Allain disait «le pessimisme est d'humeur, l'optimisme est de volonté». On va donc essayer d'augmenter l'optimisme, non pas l'optimisme béat consistant à dire que tout va bien dans toutes les situations... mais l'optimisme qui donne envie d'agir, de transformer les soucis en défis.



Florence, résumons ce qu'on entend quand on pose la question des émotions, de la raison et de la vérité.

Chacun a sa vérité en revanche deux choses sont incontestables : les faits (et non pas la version ou représentation de la situation) et les ressentis (car ils appartiennent à la personne).

Sur ce sujet de la vérité, ce qui est étonnant c'est que lors d'une médiation lorsque l'on

écoute les personnes nous avons l'impression d'entendre deux histoires différentes. Souvent parce ce que chacun a interprété à l'aune de son cadre de référence et de ses émotions.

Pour illustrer ce propos pensez à une image d'un éléphant avec son cornac. En proportion le cornac est notre raison et l'éléphant nos émotions. Nous considérons assez généralement que nous sommes des êtres de raisons or sauf exception ce sont avant tout les émotions qui nous guident.

Vous évoquez la médiation pouvez-vous nous en dire plus ?

Cette démarche cherche à établir un pont d'altérité entre des personnes qui sont en désaccord et leur permettre ainsi à renouer la relation avec l'autre. Sachant que l'altérité est la capacité à reconnaître la différence de l'autre et l'accepter.

D'autant plus que dans un conflit tendu, on entend assez régulièrement : «il/elle est comme ça, il/elle ne changera pas, la seule solution est qu'il/elle s'en aille»

Ainsi à un moment, le dialogue est rompu, avec soit de l'affrontement ou l'évitement. Même si le différend peut être sain car il est une façon d'exprimer un point de vue autre, cela devient un problème quand il évolue en conflit, escalade et c'est alors que nous intervenons.

Pour cela, nous nous appuyons sur les différents apprentissages dont nous avons pu bénéficier et notamment l'écoute active dont l'empa-

thie. L'idée étant de permettre à chacun d'accueillir ce que l'autre dit sans emmener nos projections, nos jugements.

En effet, on est souvent persuadé que tout le monde pense comme nous. Or, si une personne agit différemment de nous, ce n'est que pour nous embêter ou être contre nous, etc. ...elle a juste un regard, une histoire de vie, une éducation différente de la nôtre et l'idée étant de les comprendre voie de les accepter.



D'où l'intérêt des passerelles «d'altérité» précédemment évoquées.

Philippe, on a vu que la bienveillance dans le domaine managérial est adaptée au contexte actuel, notamment vis-à-vis des personnes qui sont en contact avec un public souvent de plus en plus agressif et désagréable.

Ces personnes prennent des doses de stress incroyables dans la journée : si leur N+1 se comporte bien avec elles, c'est presque supportable, mais si ce n'est pas le cas, c'est l'horreur.

De même, on peut réduire l'absentéisme en améliorant la santé et l'engagement: les gens qui sont stressés ont tendance à être plus malades et moins motivés. Le stress provoque ou aggrave de nom-

breuses maladies et diminue l'envie de bien faire, de réussir, de se dépasser, autant dire qu'il aggrave l'absentéisme. Les comportements bienveillants, diminuant le stress et améliorant la motivation, peuvent aider à lutter contre l'absentéisme.

Philippe, et les Bienveillants, eux aussi, ils vont servir à créer du lien...

Quelqu'un qui ne va pas bien moralement ne va pas chercher de l'aide, non pas parce qu'il ne VEUT PAS, mais parce qu'il ne PEUT PAS; il est en apathie et ne peut, par exemple, pas prendre le téléphone pour appeler un médecin. Il se dit : «je le ferai demain»... mais il ne le fera pas... Il a besoin de quelqu'un qui l'aide à prendre rendez-vous et qui prenne ensuite de ses nouvelles. Aider à prendre rendez-vous **peut suffire à sauver une personne !**

Ce concept d'attention à l'autre s'appelle «BIEN-VEILLEUR» et vient du Québec.

Au Québec, pour endiguer les problèmes moraux de la population, l'idée est venue de **mettre en place des «personnalités sentinelles», des personnes formées à savoir voir, s'adresser et orienter vers le bon interlocuteur, les personnes en difficulté sur le plan moral. Les résultats sont encourageants et probants.** Ayant importé ce concept en France, et ayant fait émerger le terme de «Bienveillants», je fais tout pour le faire diffuser, ayant vu son efficacité quand il est en place

Ce concept me tient à coeur.

Ces personnes, appelées «Bienveillants», sont formées (de manière succincte) à savoir détecter des personnes qui ne vont pas bien, à savoir s'adresser à elles et à savoir les orienter vers le bon interlocuteur (assistant social, médecin du travail, service RH, manager, médecin traitant...). Il ne s'agit pas d'en faire des «médecins» ou des «psychologues» ou des «Assistants sociaux» en quelques heures de formation, **il s'agit simplement de former des personnes à savoir voir, savoir s'adresser et savoir orienter. Plus tôt on les détecte, plus facilement on agira !**

Il est porté dans le Groupe La Poste par la Direction de la Médiation, et la présence ce jour à mes côtés de sa directrice, Florence Burlot, au congrès de l'AME (Association des Managers en Etablissement) prend tout son sens.

Cette crise actuelle fait plus de dégâts sur le plan moral que les crises précédentes. En étudiant les crises de 1929 (krach boursier), 2007 (crise économique en Grèce), 2008 (crise financière), on s'est rendu compte qu'elles avaient évolué de la même manière : **dans un premier temps, du stress, et ensuite des problèmes moraux. Les pics dépressifs surviennent 3 à 4 années après le début de la crise. Mais cette crise a une particularité: les épisodes dépressifs sont apparus de suite, dès la 1^{ère} semaine du 1^{er} confinement (+20% de prescriptions d'antidépresseurs en mars 2020).**

On est à 2 ans depuis le début de cette crise, et on commence à en voir les conséquences sur l'état moral de nos concitoyens. **On n'est pas à ce stade au point le plus difficile (ce sera l'an prochain ou dans 2 ans), mais on a d'ores et déjà intérêt à agir.**

Pour moi le «BIENVEILLEUR» est, sur le plan sociétal, l'antithèse de l'individualisme roi qui gouverne nombre de pays. Le «BIENVEILLEUR» est, en quelque sorte, l'«objecteur de conscience» de l'indifférence, il porte en lui l'idéal de fraternité qui nous manque tant, actuellement.

Les BIENVEILLEURS, comment les identifie-t-on? Ce sont des personnes qui sont positives, empathiques, généreuses et sensibles, des personnes qui n'ont pas de jugement sur les autres.

Où en est-on à La Poste? Sur la base du volontariat, diverses entités opérationnelles et fonctionnelles réparties sur le territoire se sont lancées, avec des formations de 2 demi-journées par Philippe Rodet et 1 journée par la Médiation. Comme un facteur propose des services à la population, les Bienveilleurs proposent leurs services à leurs collègues.

Votre rôle en tant que membres de l'AME au sein du Groupe La Poste, où la fibre humaine est particulièrement développée, est que vous soyez pourvoyeurs, en interne comme en externe, du concept de «BIENVEILLEURS».

C'est ce qui me permet de vous dire: «Postières et postiers de l'AME, je vous aime!»

Pour poursuivre sur cette notion de lien, de bienveillance et de bienveilleur, une question a été posée au Président de La Poste Philippe WAHL lors de son intervention le jour suivant, voilà son retour :

«En tant que managers, nous devons tous être des bienveilleurs. Vous êtes en tant que directrices et directeurs d'établissement des bienveilleurs pour vos équipes. En complément de votre action, le fait qu'il y ait des salariés volontaires et formés pour assurer ce rôle est une démarche très positive». «Dans une grande entreprise de services comme la nôtre, l'exigence est de mise mais la bienveillance doit passer d'abord et c'est l'affaire de tous.»

Extraits des Questions-Réponses

Q : c'est bien que vous ayez formé des Responsables RH, mais ne penseriez-vous pas que des managers ex-



périmentés seraient un public plus adapté pour devenir «BIENVEILLEUR»? N'oubliez pas les managers !

Q : plutôt un témoignage sur l'auto-empathie, sur le fait qu'on peut «s'auto-envoyer» des messages positifs après une journée de travail, je parle par expérience du travail fait avec Florence

Q : plutôt une remarque sur la définition de la «bienveillance», car depuis 3-4 ans on en a «mangé» de la «bienveillance» par notre hiérarchie qui, je pense, ne l'a pas comprise sous le même angle - on a pris toutes les initiatives pendant le COVID et on ne sent ni reconnaissance ni [vraie] bienveillance envers nous «CADRES»



LIAME EN VIDÉO

Intervention de Julien TETU, Président de La Poste Mobile.

SCANNER MAINTENANT CE QR CODE POUR L'ÉCOUTER !



Ou copier l'adresse suivante dans la barre d'adresse de votre navigateur :

<https://youtu.be/raplfBnOPIs>

Les différents thèmes de son intervention, par séquence horaire :

00 :00 à 45 :43
Présentation de La Poste Mobile et la 5G.

45 :43 à 53 :43
Le marché des Pros.

53 :44 à 55 :00
Les canaux de vente.

55 :01 à 59 :49
Le rôle des Vendeurs formateur et l'expérience Client.

59 :50 à 1 :01
La Poste Mobile pour la flotte des postiers.

Vous retrouverez le compte-rendu littéral de cette intervention dans le numéro de LIAME d'Octobre prochain.



JOURNÉE DU 3 MAI 2022

Intervention de Julien TETU de la Poste Mobile

Voir page précédente

Intervention d'Alain CHARRIER DEX de la Branche Service-Courrier-Colis de la région Nouvelle Aquitaine



Le directeur de la région nous informe que sa BSCC est l'une des plus importantes en superficie avec ses 11 000 postiers et ses 40 établissements.

Il insiste sur le fait que le Directeur d'Etablissement est un poste clé dans l'organisation, qui va être au cœur de toutes les transformations à venir. C'est d'abord un patron connu et reconnu qui maîtrise toutes les personnalités de son environnement, les élus, les institutionnels... tout en sachant qu'une grande part de notre développement va se situer à l'extérieur de nos établissements. Pour cela, il faut capter cet univers et notamment pour les professionnels qui sont des enjeux forts. Le Directeur d'Etablissement est un personnage dans l'univers et bien souvent, vous êtes le plus gros employeur dans votre périmètre. Cet ancrage territorial est très important pour se développer avec les nouveaux services.

Dans un deuxième temps, il faudra conduire les transformations avec le mix d'activités qui se recompose autour des marchandises. Nous avons vécu une période historique sur le développement du colis qui va encore croître et à horizon 2030, ce sera un doublement par rapport à aujourd'hui. Nous devons nous adapter pour traiter cette activité qui va bouleverser la sacoche du facteur avec celle du courrier qui va décroître de moitié. Ce sera notre enjeu de transformer notre entreprise avec les facteurs avec une activité qui sera organisée de manière différente. En lien avec le courrier, nous devons mettre en oeuvre cette nouvelle gamme courrier à partir du 1^{er} janvier 2023 sur la base du J3.

La gamme va donc se renouveler car les usages des consommateurs évoluent beaucoup et donc le produit pivot sera le J3. On devra s'adapter car la lettre représente seulement 7% de nos flux. Cette transformation va donc nous imposer de gérer un espace dans nos

établissements qui doit être revu et des nouvelles organisations par rapport aux besoins de nos clients avec les services à rendre.

Cette organisation est complètement différente de ce que l'on a connu. Pendant des années, tout se décidait à Paris, et on a tous connu Facteur d'avenir avec un modèle d'organisation qui devait s'appliquer partout de la même manière avec de beaux résultats. Aujourd'hui, ce n'est plus possible, il faut faire confiance à l'intelligence opérationnelle.

C'est le Directeur d'Etablissement qui connaît le mieux son écosystème avec ses équipes, ses collaborateurs et facteurs. Si on est capable d'approcher la démarche de transformation en ayant autour de soi des gens capables de produire des choses innovantes, alors on aura gagné, quelle que soit la zone dans laquelle on se trouve; en un mot: adaptabilité.

Le Directeur d'Etablissement des années à venir sera capable de travailler en coopération. Aujourd'hui dans notre entreprise, il y a beaucoup de turn-over et le lien entre les deux branches de métier est important d'où la nécessité de travailler en coopération avec des visites croisées. C'est ainsi que l'on pourra faire grandir nos établissements et nos équipes.

Ensuite, il y a l'aspect développement de l'ensemble de nos activités même pendant notre transformation.

Dans les zones de marché, on a fait beaucoup de choses, on peut se projeter avec les bonnes actions, analyses, diagnostics. Sur les carrés-pro, nous avons des cartes à jouer et nous devons être plus réfléchis qu'auparavant et pour cela il faut penser clients.

Quel meilleur service lui rendre ?

Nous devons capter les professionnels, on est dans une démarche commune avec le Réseau et on doit regarder le meilleur parcours sur le territoire que l'on peut offrir à nos clients dans une démarche de coopération.

Les grandes transformations se font autour de l'ancrage territorial, de notre mix activités (courrier, colis, services) et dans une démarche de coopération visant à développer notre conquête car dans les années à venir, il faudra aller chercher du REX.

Nous avons cet amour de notre entreprise et traversons toutes les époques avec la valeur humaine, le sentiment de fierté en étant utile pour la collectivité toute entière.

Christophe ANDRÉ, Vice-Président de l'AME prend un réel plaisir d'accueillir le Directeur Général Adjoint en charge de la BSCC en ces moments de transformation importante de notre branche.

Ce premier congrès de l'AME est un moment important pour nous après notre réunification réalisée en septembre 2021 ici même. Nous l'avons souhaité, nous y avons travaillé et nous l'avons réalisé, ce n'était pas évident au départ mais les volontés réciproques étaient là, merci à Yannick et toute l'équipe de l'ACE (Anne, Doris et Luc notamment) qui ont facilité ce rapprochement, merci également à vous (une pensée à Line EXBRAYAT) qui nous avez soutenu dans cette démarche.

Je voulais tout d'abord vous présenter votre auditoire, vous avez devant vous plus de



90 DE, DS et managers, dont les RESC (Responsable d'Exploitation), qui représentent l'AME sur tout le territoire et la quasi-totalité des DEX.

Je tiens également à vous rappeler l'engagement et la détermination de tous nos membres pour réussir les projets de la BSCC, nous sommes résolument, bien évidemment, engagés à vos côtés pour le développement de la branche.

Je voulais également vous remercier de nos relations régulières où comme aujourd'hui ou lors de nos rencontres, deux fois par an, nous pouvons échanger sans filtre et sans présence managériale directe.

Vous le savez, un des rôles majeurs de notre association, avec la défense de nos adhérents, est de mettre de l'huile dans les rouages de notre branche. Ainsi, nous travaillons avec vos collaborateurs pour améliorer les conditions de travail des DE et de leurs équipes ; je peux citer quelques mesures depuis plusieurs années : elles concernent les véhicules, les primes, l'accord BSCC 2017 (facteurs, RE...) et actuellement l'accord social concernant l'accompagnement des projets d'établissement où vous avez intégré nombre de nos demandes (MC2 et l'ACE encore à l'époque).

Aujourd'hui, nos principales préoccupations sont centrées autour de la transformation des établissements, l'accompagnement et la reconnaissance des DE et des RESC, leurs parcours, les difficultés de recrutement : les questions que vont vous poser mes col-

lègues après votre introduction, nous permettront d'entrer dans le vif du sujet.

Merci M. Philippe DORGE de votre soutien car nous avons besoin de vous pour optimiser et améliorer l'équilibre vie pro et perso des DE et de leurs collaborateurs directs ; nos métiers sont passionnants mais semés d'embûche ; nous pourrions alors pleinement remplir notre rôle et prendre toute notre place dans la transformation de notre branche.

Intervention de Philippe DORGE, Directeur Général Adjoint en charge de la Branche Service-Courrier-Colis



Philippe DORGE remercie l'assistance pour ce partage et cet échange et souligne le travail fait dans la consolidation des deux amicales. La présence des DE et DS dans cette réunion est importante pour construire une seule poste dans notre territoire avec toutes nos spécificités.

Malgré les difficultés qui sont face à nous, ce qui est important c'est la coopération, pas seulement s'entendre, mais en travaillant et oeuvrant ensemble avec nos compétences et perspectives pour que l'on atteigne un objectif plus élevé que si on reste seul. La coopération, c'est faire une oeuvre utile au service des autres, de nos clients et de La Poste.

La présence des RESC au côté des DE au sein de l'AME avec cette vision du beau métier de Directeur d'Etablissement nous permet de préparer l'avenir avec un vivier, un sujet pour de nouvelles vocations pour ceux qui le souhaitent.

Vous êtes l'âme de cette belle filière des Directeurs d'Etablissement et de Secteur. L'association est une amitié qui continue que ce soit au travail, dans le partage de nos métiers avec ses plaisirs aussi malgré ses contraintes et difficultés afin d'échanger avec des collègues qui exercent le même métier. Il faut s'épauler professionnellement et à la fin on se souvient des amitiés entre collègues plus que celui d'un résultat d'exploitation. Vous avez une belle AME entre les mains et on fera tout avec la Direction générale pour vous soutenir. Vous êtes la colonne vertébrale de notre maison car vous représentez La Poste dans les territoires ; mais aussi au contact de nos postiers pour nos clients et pour cela vous créez de la valeur chaque jour. Un grand merci pour votre travail au quotidien.

UNE BELLE ANNEE 2021...

La marche des affaires au niveau de la BSCC en 2021 a été très bonne et celle en cours sera beaucoup plus difficile. L'année 2021 a connu un effet rebond formidable, même au niveau du courrier avec une baisse moins forte de ce qui était prévu ; 505 millions de colissimo et nous avons avancé avec la diversification des nouveaux services. Par ailleurs, en 2021 le gouverne-

ment est intervenu pour nous demander de travailler sur une nouvelle gamme courrier en apportant une compensation supplémentaire partielle par rapport au déficit du service universel postal sur la base de 500 millions d'euros. Ainsi, nos résultats ont été bonifiés.

...UNE ANNEE 2022 DIFFICILE

L'année 2022 se présente plus difficilement. La consommation est atone, le contexte de guerre en Europe et le choc de l'inflation n'engagent pas les consommateurs. On le voit dans les zones de marché depuis 3 mois avec un taux d'objectif atteint de l'ordre de 94%. La consommation en ligne colis et marchandises après une belle année sur le E-commerce, est en diminution tout comme le marché qui est en difficulté, même chez Amazon. Sur la marchandise, on est sur des flux Colissimo depuis le début de l'année en baisse de 17%. On devrait être sur une trajectoire de moins de 500 millions de colis cette année. Un autre phénomène, le flux des petits colis avec les nouvelles procédures de douane s'effondre ; du coup cela devient compliqué pour le trafic marchandises.

LE COURRIER

On est sur une trajectoire de baisse de l'ordre de 9%, inférieure à ce que l'on avait prévu (9,4%). A cela s'ajoute le choc de l'inflation avec des augmentations en moyenne de 8% sur le prix de l'énergie et un contexte d'inflation de 4,5%. De ce fait, la BSCC est très exposée avec un risque de 140 millions d'euros sur notre résultat d'exploitation.

Ce qui nous anime, c'est notre mission et notre raison d'être. C'est ce que nous avons écrit dans notre plan stratégique « Engagés pour vous ». Dans le contexte d'inquiétude actuel dans notre société, nous avons un besoin de lien en France, à La Poste. Nous le faisons tous les matins, pour relier les uns aux autres et notre présence rassure la population.

Nous voulons rester présent dans le territoire avec les élus, les concitoyens avec cette capacité d'être disponible 6 jours sur 7, voire même le dimanche si nécessaire et en gardant cette fréquence.

La priorité aux clients et à la satisfaction avec le redressement que nous avons fait depuis maintenant 2 ans, nous avons su remonter la qualité et nous devons la tenir au quotidien. Une attention particulière doit être permanente sur la satisfaction de nos clients si l'on veut faire la diversification et les nouveaux services.

La QS au 1^{er} semestre 2022 est bonne, c'est rassurant et notamment sur la lettre verte. On ne perd pas de vue ce socle de fiabilité industrielle avec cette qualité de service. Je regarde aussi le NPS (Net Promoter Score = indice mesurant la satisfaction client) où l'on a atteint des niveaux très élevés sur le Colissimo.

Qu'avons-nous fait ensemble pour y arriver ?

Nous avons fait des transformations formidables avec la seconde présentation du colissimo, 70% pour le territoire et nous sommes le seul opérateur à proposer ce service. Quand je suis arrivé, le taux d'échec de la première livrai-

son était de 9%, aujourd'hui nous sommes en dessous de 3%. C'est vertueux même si on y met plus de moyens mais on y fait cependant des économies avec la satisfaction client au rendez-vous.

Nous avons travaillé sur les processus avec un travail de fond sur la réexpédition et ce qui compte c'est la fiabilité, est-on capable et avons-nous le dispositif pour obtenir cette qualité ? Le système d'excellence nous aide à y arriver tous les jours.

Par ailleurs, nous avons des métiers historiques autour du courrier, du média et pour cela nous avons passé des étapes essentielles pour préparer l'avenir du média courrier. Il est de notre responsabilité qu'il y ait encore du courrier en 2030 en France. Nous sommes dans une économie de l'offre, c'est à nous d'y penser, en partant des besoins de nos clients. C'est tout le travail que nous avons mené avec **l'arrivée de la future nouvelle gamme courrier au 1^{er} janvier 2023.**

On va d'abord respecter le cadrage général donné par le Premier Ministre avec un pivot de gamme J3 qui aujourd'hui est le mode de consommation de la gamme courrier. Le délai consommé par le client, c'était 2,3 jours et maintenant quand on fait la moyenne des délais courrier on arrive à 3,2 jours. Les entreprises interrogées qui sont les pourvoyeurs de grand volume de courrier, entre 2 ou 3 jours, il n'y a pas de différence pour elles. De ce fait, le pivot sera un J3.

A côté de cela, nous maintiendrons des solutions urgentes

avec la dématérialisation des fichiers pour le J1 disponible sur laposte.fr avec la possibilité d'une saisie en bureau de poste et sur Facteo avec une impression dans la nuit et une distribution le lendemain.

Le J3 va nous permettre d'adapter dans les organisations qui se mettent en place les tournées de facteurs qui vont évoluer. Avec ces réorganisations dès 2023-2024, nous verrons comment nous pouvons faire pour tirer bénéfice de cette nouvelle gamme courrier.

Sur le Service Universel Postal avec cet enjeu qui en découle, les besoins du client ont changé avec 6 milliards de lettres aujourd'hui et peut-être 3 milliards demain et on ne peut avoir la même gamme de courrier par rapport au passé.

Si nous voulons maintenir un Service Universel Postal, il faut le modifier. La Poste va faire des efforts pour aller plus loin avec cette nouvelle gamme qui sera possible avec notre régulateur, l'État arrive pour compenser le coût résiduel avec 520 millions d'euros donnés chaque année.

On a aussi beaucoup de projets autour du média avec la digitalisation pour les annonceurs (Destineo, imprimés publicitaires avec Mediapost) avec des solutions digitales par des campagnes de SMS, mails, ciblage... La BSCC réalise 100 millions d'euros de chiffre d'affaires sur ces solutions digitales de publicité.

LE COLIS

Au coeur de la stratégie, il y a aussi la marchandise avec les difficultés de ce début d'année mais le Colissimo

garde le cap avec le milliard comme objectif 2030, car nous croyons au développement du E-commerce. Dans les années qui viennent, il y aura une croissance parce que le E-commerce en France est de l'ordre de 10% contre 25% dans d'autres pays.

On croit au potentiel de croissance en France. On sera prudent dans le développement de nos plateformes, on continue nos transformations avec les plateformes multi-flux. La bonne nouvelle dans ce domaine, c'est la conclusion d'un accord triennal que nous venons de signer avec Amazon.

Nous avons 77 millions de Colissimo l'année passée et sans cet accord, nous serions à 56 en 2022 car de son côté Amazon développe son réseau de distribution et est aussi un concurrent. Dès cette année, on a l'assurance d'avoir 80 millions de Colissimo et dans les deux ans, une perspective de 110 millions de colis confiés. Malgré tout, nous voulons tirer parti de la croissance d'Amazon en termes de volume le plus longtemps possible pour proposer des solutions logistiques plus rapides. On ne sera pas sur une offre frontale avec Chronopost car notre promesse de J+1 est en progression ; on garantit le J+2 avec une distribution d'environ 30 % des colis dès le lendemain de leur dépôt, avec des tarifs compétitifs.

LES NOUVEAUX SERVICES

Log'Issimo : Nous avons plusieurs services mais commercialement, il n'y avait pas de nom d'où celui de Log'Is-

simo pour tous les nouveaux services logistiques. C'est également un clin d'oeil à Colissimo et nous allons nous adresser aux mêmes clients. Nous avons aussi d'autres solutions en termes de logistique et sommes capables de faire de la collecte, du stockage avancé et de la préparation de commande pour des produits urgents. D'où l'idée de faire de **la logistique du premier au dernier kilomètre**. A terme, tous les établissements feront du courrier, du colis et de la logistique de proximité avec les plateformes locales de services.

4 éléments essentiels pour nous permettre de réussir :

Compétitivité : 13 000 tournées collectes pour 9 000 facteurs. A côté du courrier, du colis, on a la possibilité de prendre de la marchandise (limite commerciale fixée avec des moyens dédiés) mais essentiellement jusque 30 kg. Pour cela, il faut mutualiser au maximum, avec nos transports, de la superficie, des ressources. Au niveau logistique, cela revient à 6€ avec La Poste et nos concurrents sont à 10€/12€. Nous avons une carte à jouer sur la compétitivité.

Fiabilité : on peut atteindre 96% de promesse de réussite pour le lendemain et à 92% à l'enlèvement dans les créneaux. Nos concurrents sont dans l'incapacité de faire aussi bien que nous. Avec cette qualité de service, nos clients sont au rendez-vous: Coca Cola, Auchan, Commerçants de Bordeaux.

En tout point du territoire et en local : pas une autre

entreprise logistique avec ses 13 000 tournées qui peut avoir un circuit de collecte proche de chez vous. On est sur le marché de la messagerie avec diverses connexions. On dispose aussi de circuits de transports à travers tout le territoire pour collecter et distribuer en local.

Transition Ecologique et Énergétique avec un équipement de notre flotte électrique, 7000 véhicules à ce jour pour un objectif de 15 000 véhicules à terme dans le cadre de notre plan stratégique. Nous avons déjà 1 800 véhicules électriques en urbain pour une livraison décarbonée.

Parmi les nouveaux services, le **portage des repas** poursuit sa croissance avec un objectif de 2 millions de livraison. Nous avons gagné l'appel d'offre du CCAS de la ville de Paris avec 2 000 convives à livrer chaque jour. A Nice, c'est 550 repas et à Blois 350 repas. Nous ne sommes pas concurrents des associations mais pouvons être leurs sous-traitants quand ils n'arrivent plus à recruter.

Par ailleurs, la prévention et le maintien à domicile vont devenir un sujet important sociétal. A ce sujet, La Poste va faire des propositions sur la prévention et le lien social.

Dans le cadre de mes visites avec les Présidents de département, je les informe de ce que les facteurs sont capables :

Niveau 1 : la prévention, le lien social en nous confiant une liste de personnes âgées ou vulnérables que nous irons rencontrer.

Niveau 2 : les bouquets de services que l'on peut apporter :

le portage de repas, médicaments, cash avec dépannage de 150 euros, courses du quotidien

Niveau 3 : des territoires plus innovants que d'autres avec la mise en place de programme pour des facteurs qui deviennent régisseurs de services.

Ces nouveaux services rapportent 640 millions d'euros contre rien il y a 5 ans.

LES DIRECTEURS D'ETABLISSEMENT

Dans la transformation actuelle, les Directeurs d'Etablissement sont le **socle de la maison** avec un engagement des équipes avec nos responsabilités. La définition de l'engagement, c'est d'abord de la motivation et du désir d'un côté. Le deuxième élément par le règlement des problèmes, des entraves du quotidien qui empêchent la réalisation de ce désir.

Notre rôle est de lever tous les freins à ces désirs sachant que 98% de l'humanité a envie de bien faire. Pour naître ce désir, il faut du sens, être au contact et expliquer l'intelligence; vous devez être des porteurs d'histoire. Nous devons aussi passer du temps avec les bons messages qui ont du sens en revenant sur l'essentiel.

Après, il y a les irritants, ce qui entrave mon quotidien et notre responsabilité, c'est d'être au service de nos collègues en réglant les problèmes du quotidien avec le staff. Votre rôle est de mettre en place l'organisation avec des gens de confiance autour de vous et votre responsabilité repose sur le fonctionnement du système.

LE CONGRES EN PHOTOS



Catherine GIRARD ouvre le Congrès



Yannick ROULETTE présente sa région



Yannick ROULETTE présente son rapport moral



Myriam MOULIN et l'équipe de la Trésorerie

REPORTAGE



Les vérificateurs veillent sur les comptes



Le docteur Philippe RODET évoque la bienveillance au travail



Florence BURLLOT explicite la notion de Bienveilleur



Christophe ANDRE anime la Commission BSCC



Philippe LEPLAT et la commission BGPN



La Commission Communication au travail

REPORTAGE



Julien TETU et les projets de LPM



Philippe DORGE expose la situation au Courrier Colis



Catherine GIRARD accueille Philippe WAHL



Le Président WAHL et les congressistes.



Le Président WAHL, et la Présidente et vice-présidents



Le Président Directeur Général parle de l'avenir

REPORTAGE



Une assistance à l'écoute de Philippe WAHL



Marie-Frédérique NAUD évoque l'actualité de la BGPN



Les échanges se poursuivent à table



Catherine GIRARD et sa nouvelle équipe

Demain, quel sera le métier de DE ? Dans la BSCC, il faut être un bon logisticien complet et notamment demain sur les nouveaux services de logistique. Il faut aussi des DE commerciaux qui se portent sur leur territoire. Vous êtes un entrepreneur représentant La Poste au service de ce territoire.

Vous gérez une plateforme locale de service ouverte sur le territoire en allant vers d'autres entreprises pour détecter leurs besoins. Pour cela, il faut utiliser plusieurs sens : Regarder, Réfléchir, Manager des hommes et des femmes avec des qualités requises par l'optimisme à toute épreuve, en étant proche de ses collègues avec des équipiers engagés, en portant un vrai projet de transformation avec une conquête que l'on peut aller chercher ensemble.

Avec le nouveau modèle de pilotage, vous êtes des entrepreneurs en mettant en place tous les systèmes en les faisant vivre: la performance, l'excellence, la qualité. Avec cet état d'esprit, c'est de la coopération.

Pour finir, nous voulons soutenir la filière des Directeurs d'Etablissement en continuant à dialoguer ensemble (plan d'augmentation individuel, promotion) et en valorisant ce métier. **Il faut que ce soit un métier attractif sur le plan matériel, convivial et on continue à travailler sur la formation.**

Il faut aussi une conciliation vie professionnelle, vie personnelle. **Nous sommes une communauté humaine** où

l'on peut parler, il faut libérer la parole et où l'on peut se soutenir les uns les autres.



Questions de la salle

➤ **Question en quatre points inspirée par l'évolution du schéma territorial avec la fusion d'établissements. Quelle est la cible du nombre d'établissements en 2025 ainsi que son impact pour nos collaborateurs ?**

Comment va perdurer cette animation managériale entre le DE, le DO et le DEX. Envisagez vous une politique de rémunération qui puisse permettre d'ancrer nos métiers et de les rendre plus attractif.

Réponse : Sur le schéma territorial à 2025, je ne connais pas le chiffre, il n'est pas calculé et ne l'ai pas demandé. On n'est pas parti du haut en gagnant cinq ou dix établissements chaque année. Notre raisonnement par du bas, des contacts clients, des facteurs, de l'équipe. Notre idée, c'est de travailler sur des équipes autonomes et performantes. C'est aussi une réflexion de philosophie managériale dans le monde des services où il n'est plus possible d'avoir des organisations tayloriennes par la division du travail.

Aujourd'hui, il faut que

chaque postier ait des marges de manoeuvre par la vente. Donc, on fait confiance en mettant en place un projet d'autonomie qui ne se décrète pas et pour cela il faut un certain nombre de prérequis. C'est cette montée en compétence sur la base de la confiance. On a besoin d'avoir des agents qui sont engagés, autonomes pour pouvoir en tirer les conséquences avec des niveaux d'encadrement. Il faut plus de responsable d'exploitation et investir sur ce métier. Par la suite, on peut envisager des rapprochements d'établissement, des redécoupages voire des fusions.

Dans ce cadre-là, s'il y a plus de choses à faire, plus de responsabilité à porter dans un système plus complexe avec le courrier, colis, logistique ; on pèsera les fonctions car elle a un niveau de complexité étendue. Il y aura aussi des tailles d'établissements différentes avec le projet convergence de la direction des opérations.

Ce projet consiste de répartir du terrain, des équipes avec les zones d'opération pour s'occuper des postiers, des clients. Pour cela, il faut un nombre limité d'équipiers avec en moyenne 7 managers par RESC et un nombre de zones d'opération qui vont constituer les établissements. L'idée de convergence, c'est de travailler avec les fonctions support car on est tous ensemble dans cette démarche de conquête, de qualité et de performance pour développer davantage le chiffre d'affaires en protégeant le collaborateur et le client.

↳ **Aujourd'hui, nous sommes en tension sur le recrutement du facteur aux membres du CODIR. Quels sont nos leviers opérationnels (recrutement externe, promotion, formation, vivier, alternance) ?**

Réponse : C'est toute la politique RH et on n'épuise pas le modèle du Responsable d'équipe, il en restera. C'est un sujet de tous les instants de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences avec la nouvelle future gamme courrier à venir.

Avec les nouveaux projets, on regarde à moyen et long terme les besoins d'effectifs et les compétences des métiers. On recrute déjà aujourd'hui en CDI, il faut trouver le juste compromis entre nos besoins actuels et la vision dans les années à venir avec la baisse du courrier, la distribution pilotée pour ne pas se retrouver en sureffectif. Cette année, nous allons recruter 2800 facteurs et il faut aussi avoir des viviers pour chacun des postes clés difficiles à pourvoir qui comprend jusqu'à des mesures monétaires.

Il y a aussi les compétences, la formation métier où l'on mise beaucoup, cela représente 4% de la masse salariale. A l'issue, on vérifie la formation pour voir si la personne est apte avec une habilitation dans une démarche du système d'excellence. Pour cela, il est nécessaire que les ressources humaines soient dans l'opérationnalité pour répondre aux besoins.

↳ **Nous subissons de plein fouet une baisse importante des trafics colis et PPI. Il existe une inquiétude sur l'atteinte du CAP et la trajectoire emploi. Quelles sont vos perspectives à fin 2022 et à l'horizon 2030 ?**

Réponse : Sur les colis, l'année 2022 ne sera pas bonne et la perspective de 500 millions de colissimo sera difficile mais plutôt sur une tendance à 470 millions. Au moment de la crise, on a connu une croissance supplémentaire avec une part de marché exceptionnelle et là, on revient sur un niveau comparable à 2019. A long terme, je crois à la croissance continue de colissimo même si Amazon va monter son réseau.

Ce qui fera notre promesse et nos volumes, c'est notre qualité et pour cela les fondamentaux doivent être réunis maintenant. La QS colis est autour de 96% sur ces dernières semaines, les clients satisfaits de la qualité colissimo et la seconde présentation, mais ils veulent des prix au regard du contexte actuel. Le colissimo doit absolument développer son J+1 (aujourd'hui 30% des flux confiés) avec des liaisons directes. On a aussi Chronopost avec des garanties sur la distribution sur des heures ciblées.

↳ **Pouvez-vous nous communiquer des informations sur le futur accord social ?**

Réponse : Il faut respecter l'accord transitoire signé en décembre tout en gardant la confiance de nos signataires car c'est important dans un moment de transformation

que nous vivons. On ne peut pas faire les choses sans les représentants du personnel. On le fait pour qu'il y ait de l'activité dans dix ans tout en sachant que la masse salariale représente chaque année 500 millions d'euros. A ce titre, La Poste a un rôle social et notre activité est aussi destinée à cette dimension sociale.

Une majorité d'organisations sociales comprend la transformation que nous menons et sont prêts à nous accompagner. Après, c'est nous qui avons un projet stratégique à mettre en oeuvre et les organisations se positionnent par rapport à ce que nous voulons faire.

La discussion avec toutes les organisations avec leur apport d'informations nous aide dans la décision même opérationnelle. Il y a des négociations, des réglages et on s'accorde dans un engagement que l'on respecte. Il est très important d'avoir avec nous les organisations syndicales signataires. En droit du travail et dans les relations du travail dans l'entreprise, il n'y a que l'accord qui engage où les deux parties le respectent.

Nous sommes dans la culture de l'accord et on va travailler sur un certain nombre de chantiers avec les organisations syndicales : la future nouvelle gamme courrier, la distribution pilotée. On espère que tout cela va nous conduire à de nouveaux accords sociaux pour deux-trois ans. On est plutôt sur des renouvellements d'accords et ensuite on se retrouve avec la situation qui évolue, c'est la

route du progrès. Mon message : dialoguer, travailler avec les organisations syndicales qui vous accompagnent en les écoutant.

↳ **Vu la conjoncture et l'augmentation du coût des énergies, quels sont les leviers pour limiter nos charges ?**

Réponse : On connaît l'impact et ce n'est pas fini sans en connaître l'évolution. Je n'ai pas d'autres solutions par rapport à ce que l'on fait, l'accélérer mais c'est l'optimisation que vous faites sur vos circuits, le travail de rééquilibrage. Soyons intelligents, on a pu poser des organisations à un moment donné mais face au développement du coût de l'énergie, ça change le modèle économique de votre établissement. A voir, s'il y a des ajustements à faire avec les organisations en place en trouvant les bons réglages.

On va accélérer l'électrification de la voiture même si elle reste plus chère à l'achat mais compte tenu du prix du carburant thermique, ça devient plus intéressant. De plus, on en a besoin pour la décarbonation de la livraison dans les villes avec 15 000 véhicules prévus. A ce sujet, huit grandes métropoles ont signé des conventions de logistique urbaine et seront totalement décarbonées

Un appel d'offre européen pour 500 vélos cargos a été lancé pour compléter la centaine aujourd'hui.

On veut pouvoir afficher une proportion de colissimo qui sera livrée en mode décarbo-

né avec l'optique d'avoir plus de véhicules électriques, ce qui est vital.

Autre sujet, celui du poids lourd qui est compliqué avec l'absence de solution dans l'immédiat tout en demandant le mix énergétique pour nos liaisons nationales. C'est un poste de dépense considérable avec 41% de nos émissions de carbone. On a un plan d'action d'ici cinq à dix ans avec l'installation de stations multi-énergies à proximité de nos plateformes. La transition énergétique de décarbonation est un sujet majeur. A titre d'exemple, un colissimo émet 420 grammes en émission brute de carbone et nous sommes les meilleurs sur le marché. Quand on travaille l'écologie, l'environnement en même temps, on travaille la performance.

↳ **Avec l'application du «oui pub», est-ce qu'il y a des synergies prévues avec Médiapost ?**

Réponse : La première stratégie, c'est d'essayer d'endiguer le «oui pub» qui est une loi controversée avec les zones tests. La distribution des imprimés publicitaires est l'enjeu de 8 000 emplois de Médiapostier et 3 000 emplois de facteurs. Il y a aussi un concurrent et la filière indirecte jusqu'aux imprimeurs et on peut imaginer 40 000 emplois qui sont concernés par le sujet.

Si les annonceurs ne peuvent plus distribuer du papier en proximité, ils passeront par d'autres moyens comme la publicité digitale. On remplacera une matière par une

autre manière, une économie physique par une économie qui sera gérée par Amazon, Google. Notre conduite, c'est de faire de la pédagogie sur ce sujet et essayer d'endiguer au maximum les tests et participer aux évaluations qui vont être faites.

C'est aussi le sujet de l'avenir de Mediapost, et de sa reconversion et a commencé à envisager aussi de la livraison de colis ou des activités de logistique. Dans le schéma directeur industriel et logistique, nous devons intégrer Mediapost pour toutes nos activités.

↳ **On constate un manque d'agilité concernant la mise en oeuvre des nouveaux services (tarifs, conditions de vente...) Est-ce qu'il y a des évolutions prévues pour gagner en efficacité ?**

Réponse : Je lutte avec vous contre la tendance à tout remonter sur Paris alors qu'on peut aussi en traiter en local. Lorsque l'on a des actions complexes ou de grandes envergures avec des gros impacts, c'est normal que Paris gère. Vous avez aussi la possibilité de faire vos devis avec des offres locales de service sauf sur des domaines très régulés. Il faut faire confiance au bon sens opérationnel et à l'intelligence collective sur le terrain tout en restant vigilant.

«Vive l'AME» et prenez soin de vous a conclu Philippe DORGE en terminant son intervention chaleureusement applaudie par l'auditoire.

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

Le Président Philippe WAHL se dit heureux d'être parmi nous et de passer cette heure de dialogue en suggérant de commencer par une présentation du Groupe puis par une séquence de questions réponses. **La Poste se transforme et chacun est en droit de se poser des questions parce qu'il faut construire ensemble le futur** de cette grande organisation qui est la nôtre. Il tient à saluer les postiers d'expérience sans oublier les collègues retraités qui ont contribué à ce que le Groupe est devenu. « Grace à leur travail, nous pouvons poursuivre la transformation de La Poste ». Par ailleurs, le Président tient également à saluer les collègues à distance qui sont branchés sur le congrès de l'AME.

La grande question qui nous occupe tous y compris celles et ceux qui ne sont plus actifs, c'est où va La Poste, monopole de courrier depuis des siècles avec un courrier en attrition. La réalité, en 2008 : 18 milliards de lettres distribuées, en 2023 ce sera 6 milliards. Ce choc pour notre entreprise est évidemment à l'origine de la transformation comme des difficultés et des opportunités que nous avons développées.

C'est le produit de la numérisation de la société, de sa transformation et malgré la baisse du courrier, La Poste se renforce et se diversifie. C'est le résultat de votre travail et de celui de vos idées.

J'ai toujours considéré que les DE et les DS étaient les femmes et les hommes qui faisaient tourner La Poste avec leurs équipes. Je considère que votre hiérarchie y compris moi-même devons être au service des femmes et des hommes qui dirigent nos milliers d'établissements (500 au courrier et 1 600 secteurs) qui tous les jours y compris dans le confinement s'ouvrent sur le territoire et qui accueillent des millions de personnes. Aussi, je voulais vous remercier de votre engagement et du fait que tous les jours c'est ouvert et que cela fonctionne.

Depuis 2013, nous avons réussi la diversification de La Poste et c'était l'urgence en lui donnant la chance de poursuivre sans la lettre, son histoire séculaire. A la fin de l'année 2021, la lettre ne représentait plus que 18% de notre chiffre d'affaires contre 70% en 1990. Cette diversification est une réussite sur laquelle personne ne reviendra parce qu'avec la montée des nouveaux métiers fait qu'en 2025, la lettre représentera 14% du chiffre d'affaires. Cette transformation nous rend moins vulnérable à la disparition éventuelle de la lettre.

Mais ce n'est pas le pari que je fais, le courrier deviendra un produit de luxe dans une société totalement numérisée en apportant un document un document en main propre, ce qui verrait le nombre de lettres resté à 3 milliards en 2030. Il faudra bien que les postiers, les responsables d'établissement que nous vivons sans

la lettre et si le précédent plan stratégique a bien apporté une chose fondamentale, c'est notre diversification.

Aujourd'hui, 50% de notre chiffre d'affaires, c'est le colis en France et à l'international. Quelques chiffres : Geopost en 2013 c'est 4,1 milliards d'euros de chiffre d'affaires ; l'année dernière c'était 14,7 milliards. C'est ce que La Poste et son écosystème d'entreprise a été capable de faire.

Les services financiers grâce à la banque et à la CNP pèsent plus de 25% et nous développons les services numériques, de proximité humaine. Collectivement, nous pouvons être fiers et nous féliciter de la diversification industrielle de La Poste, élément clé de cette période. Cette diversification n'est pas une fuite devant le courrier, c'est une entreprise des femmes et des hommes lucides qui disent que notre avenir ne passera plus par la lettre mais par le colis, les services financiers, les services digitaux, de proximité humaine.

2030, c'est le plan stratégique engagé l'année dernière appelé « **Engagé pour vous** » et ce titre nous dit tout de notre aventure collective. Il s'agit de donner la priorité aux clients, nous le disons et cherchons à le faire mais la réalité perçue par les clients est différente. Nous ne sommes pas bien placés en termes de relation clients, ce qui ne veut pas dire que l'on n'est pas utile mais quand on leur dit, est-ce que la qualité de service de La Poste est là, la réponse n'est pas positive.

Notre banque qui était au premier rang de la relation clients quand Patrick WERNER m'a donné les clés de la banque en 2011 n'est plus que la sixième banque aujourd'hui. On a progressé mais les autres ont été plus vite, c'est peut-être aussi la rupture avec les grandes années que nous avons connues avec des concurrents dans chacune de nos activités. Dans la logistique, notre concurrent est l'une des entreprises les plus puissantes du monde, c'est Amazon, notre premier client.

On peut se dire qu'ils sont à notre mesure mais on n'a pas peur d'être en face d'une des entreprises les plus puissantes et sophistiquées du monde. Elle est maintenant perçue comme telle par l'ensemble des postiers et quand je vais à leur rencontre, le temps que je passe avec eux est essentiel pour ma vision stratégique. Il est important que je connaisse les questions que vous vous posez et depuis 9 ans, elles ont changé. Au début c'était : « est-ce que vous pouvez nous promettre de ne pas faire de plan social ? ».

A Pau comme à Caen, Amazon a installé une plateforme qui a un impact sur le flux de nos colis disent nos facteurs. Regardez cette évolution à la fois de réalisme de nos facteurs qui ont bien compris que leur métier n'est plus des plus protégés, et c'est un sujet de préoccupation pour notre entreprise. Nous sommes donc en concurrence et ce sont les meilleurs qui sont en face.

Sur la banque, ce ne sont pas les meilleurs du monde mais les meilleurs d'Europe et nous sommes les sixièmes en

France. Le seul nouvel entrant dans les 20 premières banques européennes, c'est la Banque Postale. Il y a 16 ans, nous n'étions pas une banque et aujourd'hui nous sommes la onzième de la zone euro. Dans les 10 premières banques européennes, 5 sont françaises et cela montre l'intensité de la concurrence face à La Banque Postale en France. Dans tous les métiers du Groupe, nous avons choisi la lucidité au regard de la situation et l'ambition cherchant à nous développer.

La Banque Postale ne se calcule pas en termes de classement mais en leadership. Au 1^{er} juillet prochain, nous parachevons la conquête de la CNP à 100% et nous aurons donc en 16 ans créé une banque qui n'existait pas en la développant et en prenant le contrôle de la CNP.

Pour faire ces opérations de croissance très forte à l'international sur Geopost, d'opérations stratégiques avec la CNP, il a fallu donner confiance aux décideurs, aux dirigeants de l'état et nous leur avons donné confiance. Ils se disent que cette entreprise se transforme, elle ne passe pas son temps en grève, elle accepte la réalité parfois difficile, elle arrive à se remettre en cause et a progressé pendant cette période. En 2013, le Groupe faisait 20 milliards d'euros de chiffre d'affaires et l'année passée plus de 34 milliards d'euros alors que sur la même période, la chute du courrier nous a fait perdre 6 milliards d'euros.

Nous avons été capables de faire parce que le Réseau fonctionne malgré ses diffi-

cultés tout comme la BSCC et que nous sommes capables de gérer ces réorganisations permanentes. Les gens se disent qu'ils savent faire face à la réalité même quand c'est difficile et c'est pour ça que les actionnaires nous ont fait confiance et que nous sommes propriétaires de la CNP avec ses 5000 salariés et ses 1,5 milliard d'euros net de gain. Cette opération nous donne du temps stratégique même si elle ne résout pas tous nos problèmes. L'enjeu est d'arriver à remplacer la lettre par de nouvelles activités. Pour cela, il faut qu'à côté de la lettre, il y ait du colis, des services et de la logistique (Log'Issimo) en allant chercher 2 à 3 milliards d'euros.

De leur côté, les facteurs constatent la baisse du volume courrier avec une tournée plus difficile avec l'impossibilité de dire qu'elle sera plus facile demain. Toutefois, une entreprise qui est capable de surmonter cette difficulté, est une entité dans laquelle nos postiers peuvent avoir confiance. Le principal ingrédient de notre réussite, passé et présent, est basée sur la confiance. Celle-ci se repose sur ceux qui dirigent La Poste mais aussi par vous les DS et DE tout en rappelant votre responsabilité et contribution au succès qui est le nôtre.

Pour terminer, un point sur le service public que nous avons maintenu et défendu avec ce changement radical sur la fréquentation dans nos bureaux divisée par deux avec 1,1 million de personnes tous les jours. Ce constat est lié à l'évolution de la société avec

un rapport différent du service public. Le Réseau et le Numérique ont permis l'émergence d'une nouvelle branche d'avenir Grand Public et Numérique (BGPN).

L'année dernière, nous avons été pour la première fois capables d'obtenir une compensation de 520 millions d'euros pour financer notre service public universel du courrier devenu massivement déficitaire depuis 2018.

Les personnes qui ont pris la décision de nous verser cette somme l'ont fait sur la base de la confiance envers le Groupe. Nous sommes des femmes et des hommes tout en haut de ce principe de confiance et dans votre rôle de responsabilité. C'est la raison de ma présence parmi vous à chacun de vos congrès et vous dire le grand plaisir que je partage avec vous.

Nous allons continuer à développer le colis (Geopost) à l'international car l'essentiel de la croissance du colis est à l'étranger. Nous avons massivement investi dans le colis avec le deuxième schéma directeur industriel du colis doté d'un milliard d'euros en France.

La banque se développe et la CNP va aller à l'international. J'attache beaucoup d'importance à ce que nous allons pouvoir faire avec le gouvernement sur le grand âge car les besoins liés au vieillissement de la population sont les besoins auxquels les postiers sont préparés à répondre car ils connaissent les personnes âgées, ils ont leur confiance, capables d'aller chez eux. Le

problème du grand âge va être un sujet absolument central dans l'avenir de notre pays avec plus 1,3 million de nonagénaires en 2030. On va continuer à développer les services de proximité humaine.

Enfin, nous allons développer les secteurs digitaux car dans la société de demain quand tous nos services seront devenus digitaux ; il faudra savoir qui garde les données, les suit, leur assure l'intimité ; ce qui est essentiel et on veut que ce soit La Poste et Docapost avec un nouveau nom en vue.

Votre rôle, vous le connaissez, il est celui d'allumer la lumière, d'entraîner les troupes et pour cela il faut vous former, vous avez beaucoup progressé. Vous savez que notre entreprise reste une entreprise de méritocratie et vos parcours le montrent. Nous nous efforçons de vous former en dépensant beaucoup d'argent et en essayant d'améliorer cette formation tout en entraînant les 250 000 postiers pour qu'ils puissent offrir ce que La Poste aura à proposer à des millions de personnes en 2025 et en 2030.

Merci pour tout ce que vous apportez et faites pour La Poste.

Questions de la salle

↳ **Vous avez parlé du contexte, et ce matin Philippe DORGE a fait part de la crise. Comment voyez-vous l'adaptation du Groupe La Poste actuellement ?**

Réponse : Premièrement, comme d'habitude, on s'adaptera bien, on va être très

flexible, une immense entreprise avec ses 250 000 salariés, la façon dont nous nous organisons face aux difficultés est toujours très impressionnante. Face au confinement, les facteurs ont connu cinq organisations du travail. On a fait 5 fois 473 CHSCT pour organiser le travail et on y est parvenu.

Deuxièmement, je pense que cette crise est très sérieuse avec des coûts de transport qui ont explosé. Pour la Branche Services Courrier Colis, le coût du carburant de l'ensemble de l'année est à 250 millions de coût supplémentaire, on ampute sur le REX de la BSCC. On a une inflation très forte et un ralentissement de la croissance. L'année 2022 n'est pas trop mal partie jusqu'à fin mars et depuis c'est beaucoup plus difficile. Cela freine les marges mais on va trouver des solutions, on sait s'adapter même si c'est difficile.

L'exemple du 4 mars où l'on devient propriétaire de la CNP avec un apport de 6,7 milliards de fonds propres. Par ailleurs, les taux d'intérêts remontent, ce qui plutôt positif après 10 ans de baisse des taux. Toutefois, on est dans une crise.

↳ **Avec l'arrivée du CSE (Comité Social et Economique) et les impacts pour La Poste, qu'est ce que va impliquer pour nous en établissement ?**

Réponse : Dans un premier temps, il faut que l'on fasse voter une partie de loi car La Poste est la seule entreprise qui n'ait pas de CSE. Une fois

votée, il faut que l'on négocie la mise en oeuvre des CSE, ce qui veut dire que l'on va diminuer le nombre d'instances et cela va faciliter votre vie. Il y aura moins de représentants des salariés et plus de pouvoir pour les syndicats.

Ensuite, ces derniers vont prendre en charge les CSE et le central. Le COGAS, notre institution paritaire va disparaître et les syndicats prendront la gestion. Enfin, pour qu'un accord social devienne applicable, il devra avoir été voté par les syndicats représentant 50% du personnel. On espère arriver à faire voter la loi avant la fin de l'année, puis passer l'année 2023 à négocier et avoir des élections au CSE fin 2023 – mi 2024.

↳ **L'expérience et la satisfaction clients, nous sommes un partenaire de confiance mais ce qui nous étonne c'est le taux de satisfaction qui n'est pas à la hauteur de ce que l'on pourrait espérer, notamment au niveau de la Banque Postale malgré notre investissement vis-à-vis des clients. On ne voit pas notre NPS progresser, comment le faire évoluer ?**

Réponse : Avec les clients, nous ne sommes pas bons et c'est une réalité. On n'a pas progressé à la BSCC, on a reculé à la Banque, et l'entité qui se débrouille le mieux c'est DPD France qui vient de gagner deux années de suite le podium du meilleur service. Pour le reste, on est entre le moyen et le très moyen. Ça ne tient pas à notre volonté, notre engagement mais on est tous investis tout en restant sincères

dans ce que l'on veut faire.

Nous avons des procédures qui ne pensent pas aux clients mais à nous et souvent héritées de la démarche administrative. Les procédures postales ou bancaires sont perfectibles et nos procédures ne sont pas faites pour les clients. Les systèmes d'informations sont également perfectibles, lourds, en panne ; c'est un vrai problème quand on regarde la puissance informatique d'un certain nombre d'autres réseaux.

↳ **On parle de l'inflation et du prix de l'énergie qui ont un impact sur le pouvoir d'achat des postiers. Quelles sont les possibilités pour aider nos collaborateurs ?**

Réponse : En établissement, il faut privilégier le covoiturage en partageant les frais pour aller travailler. On vient aussi de négocier des indemnités kilométriques.

Pour La Poste, vous êtes des responsables d'établissement, une entreprise ne peut pas combler l'écart du pouvoir d'achat de son personnel. Elle-même dans l'inflation et dans la crise peut avoir une situation économique qui se dégrade et n'a pas les moyens de compensation. La BSCC dont le REX devait se situer à 270 millions d'euros cette année va flirter avec zéro, ce sera impossible de verser des primes à ses salariés.

Par ailleurs, une entreprise ne se comporte pas de la même manière s'il y a inflation ou pas. Elle peut essayer de donner un coup de main sans pouvoir régler celui du pouvoir d'achat. Toutefois, si La Poste va mieux, les postiers auront une contribution finan-

cière supplémentaire.

↳ **Nous constatons depuis quelques années des difficultés au recrutement des DS et DE, des collaborateurs du CODIR avec des secteurs en vacances d'emploi, ce qui montre une difficulté d'attractivité. Quelle est votre vision sur l'attractivité de nos métiers ?**

Réponse : Je pense que votre métier est très attractif car vous avez des responsabilités tout comme des difficultés et votre savoir-faire c'est de les régler. La vraie responsabilité, c'est d'être au plus près des postiers dans des situations souvent difficiles. De plus, depuis quatre années, on fait quelque chose de spécifique pour les DE et les DS avec un « renforcement salarial » et c'est même une voie royale où l'on apprend à exercer sa responsabilité et à progresser dans l'entreprise.

↳ **Nos outils informatiques sont déficients, ce qui est un irritant pour nos clients et nos collaborateurs. Des programmes ont été réalisés mais ils vont moins vite que leur utilisation dans les bureaux. Que faut-il mettre en place pour gagner cette course effrénée entre la technique et l'utilisation que l'on en fait localement ?**

Réponse : Je vous rappelle : procédure, système d'information et priorité clients. Les systèmes d'information ont beaucoup progressé objectivement. A la suite de la multiplication des pannes informatiques notamment en 2020, il fallait faire quelque chose. Certes, il y a le dispositif Colibri qui est celui de

gestion de crise. Néanmoins, une décision a été prise pour modifier massivement tous les outils informatiques avec le changement de milliers d'ordinateurs, tablettes dans l'ensemble du Réseau.

On veut gagner la course entre la qualité des outils et les besoins des clients et on a aussi changer les hommes clés de l'informatique du Groupe. Tout ceci représente une dépense d'un milliard, ce qui est énorme.

↳ **La démarche des bien-veilleurs mises en place dans les entreprises, quid pour La Poste.**

Réponse : *Les premiers bien-veilleurs sont les Directeurs d'Établissement car vous avez la responsabilité des 180 000 postiers de terrain. Vous en avez la préoccupation et si ailleurs dans l'organisation vous avez des gens qui veulent jouer ce rôle, je trouve cela très positif. Des choses difficiles à faire avec la baisse du courrier, les réorganisations vont continuer tout comme des changements de métier et nos salariés vont vieillir. La démarche de bienveillance est importante tout comme celui de passer des mots aux actes.*

L'entreprise se transforme incroyablement et nous devons continuer à donner confiance. Vous ne pouvez pas être responsable de tout et je trouve que la démarche est positive. L'idée de répondre la bienveillance est très bonne avec l'exigence.

En conclusion, le Président du Groupe souhaite à tous les participants un très bon congrès sous les applaudissements nourris.

PROFESSION DE FOI DE LA PRESIDENTE AME 2 MAI 2022

Pour vous permettre de comprendre ce que représente la Présidence de l'AME pour moi, je vais utiliser le témoignage du Président d'une association dont ma tante Madeleine était trésorière. Il a trouvé les mots justes, et donne du sens à cet engagement.

« Madeleine m'expliquait à sa manière, souriante mais ferme, que ce qui est important dans la vie d'une association, ou de tout groupe social quel qu'il soit, ce n'est pas la personnalité du dirigeant mais l'adéquation entre les actions et les motivations de ceux qui les portent.

Et surtout que rien ne peut se faire sans un engagement actif et réel des membres.

Pour elle, l'argent n'avait pas de valeur intrinsèque. Il n'a de signification que dans la mesure où il nous est donné dans une certaine intention. Pour le dire autrement, Madeleine faisait partie de ces comptables, extrêmement précieux dans une association qui vous rappellent que c'est « l'argent des membres » et qu'on ne peut pas en faire n'importe quoi ».

Être comptable, c'est rendre des comptes, et j'ai le plaisir d'être soutenue dans cette démarche par Myriam MOULIN assistée de Patrick BELLLOT.

Être comptable, c'est aussi être responsable, et j'ai le plaisir d'être soutenue par 2 vice-Présidents Christophe ANDRÉ et Philippe LÉPLAT, et par les représentants des managers de la branche

BSCC : Olivier PROUTET, et de la branche BGPN : Serge DEVILDER.

Pour m'aider à prendre les bonnes décisions, 3 Mages, Sages ou Mousquetaires, Yannick ROULETTE, Luc PONSY et Doris STEBIG me prodiguent leurs conseils.

Le d'Artagnan des retraités Jean-Pierre GUILLOTEAU anime la section des retraités.

Et le quatuor de la communication les 2 Philippe, Kamel et Jean-Pierre De SANTIS, réécrivent la partition de nos réunions ou de nos échanges.

Pour la mise en musique et l'aspect technique Guillaume est toujours présent.

Et nous pouvons compter sur les petites mimines de Patrick JOUAN pour alimenter le suivi de l'organisation logistique et administrative de nos rencontres.

JOURNÉE DU 4 MAI 2022

Intervention de Marie-Frédérique NAUD, Directrice Générale Adjointe de la Branche Grand Public et Numérique.

Pour clôturer ce congrès, Catherine GIRARD exprime sa satisfaction avec de nombreux échanges fructueux entre les participants et souhaite à chacun d'être au coeur de l'action de l'AME.

Compte-rendu réalisé par l'équipe de communication :

Philippe BRISBART,
Jean-Pierre DE SANTIS,
Philippe PREVOST

LIAME EN VIDÉO

Intervention de Marie-Frédérique NAUD, Directrice Générale Adjointe de la Branche Grand Public et Numérique.

SCANNER MAINTENANT CE QR CODE POUR L'ÉCOUTER!



Ou copier l'adresse suivante dans la barre d'adresse de votre navigateur :

https://youtu.be/zfzoRR_mg

Les différents thèmes de son intervention, par séquence horaire :

00:00 à 36:00

Présentation de la BGPN.

36:01 à 49:10

Les DS associés au grand projet, et le PATD.

49:11 à 1:00:36

Le Réseau.

1:00:37 à 1:06:31

La maîtrise des risques.

1:06:32 à 1:11:00

Les sanctions disciplinaires

1:11:01 à 1:18:16

Le maillage territoriale et les facteurs guichetiers.

1:18:17 à 1:24:46

La Banque postale et la BPE.

1:24:47 à 1:34:20

L'autonomie des DS.

1:34:21 à 1:39:47

Les zones de marché.

Vous retrouverez le compte-rendu littéral de cette intervention dans le numéro de LIAME d'Octobre prochain.



RENCONTRE AVEC MR LAURENT POIRET, DR NORD PAS DE CALAIS, DU 6 AVRIL 2022

Lors de notre dernière Assemblée Générale du lundi 21 mars 2022 à l'Aquarium d'Arras en présence d'une soixantaine de managers, Mr Laurent POIRET, Directeur Régional n'a pas pu être présent.

Mme Véronique PECQUEUR, Présidente de région, assistée de son vice-président Mr Marc PETIT et Mme Myriam MOULIN, Présidente honoraire sont allés à la rencontre du Directeur Régional et lui ont adressé les remerciements pour son accueil.

En préambule, Mme PECQUEUR lui a fait part du déroulé de l'Assemblée Générale.

« Ceux sont en majorité les Directeurs de secteur qui ont sollicité l'AME après l'envoi des vœux en début d'année pour se retrouver assez rapidement. Aussi, la date du 25 janvier avait été retenue, mais avec l'impossibilité d'organiser des réunions physiques, nous avons été obligés de décaler pour se voir en présentiel » dit-elle en préambule. Et d'ajouter « Près de quarante messages de soutien tout en soulignant les regrets de ne pouvoir participer à ces échanges ».

Il a été rappelé que la pandémie a privé les managers adhérents et non adhérents de se retrouver régulièrement mais cette assemblée fut l'occasion de prendre le temps de discuter sur les sujets qui nous tiennent tous à cœur. Autre moment important où fut évoqué le mal-être de certains managers avec de la souffrance. A ce titre, le DR avait mentionné

en septembre 2020, lors de notre dernière rencontre, l'obligation de lui signaler les difficultés de ces collègues en difficulté.

De plus, Véronique PECQUEUR s'est plu à rappeler que le projet Perspective + a été évoqué par Mme Anne-Laure BOURN en avant-première à l'occasion de la dernière assemblée générale à l'automne 2018.

Après ces mots de bienvenue, le Directeur Régional nous a fait des retours qu'il avait eus de notre AG car certains Directeurs de secteur en avaient débriefé avec leurs Directeurs de Territoire.

La restitution des groupes de travail avait fait l'objet d'un débat avec des réponses attendues de sa part. Les attentes de managers sont ainsi posées :

AME : Durant la période COVID, les réunions Teams étaient très bien perçues, on vous remercie pour l'écoute, l'entraide, les décisions précises pour nous aider et apporter soutien aux secteurs pendant cette période.

Maintenant les Teams du mardi et jeudi matin posent « Questions ».

Cependant ils apprécient les réunions commerciales du jeudi après-midi avec les interventions des différents directeurs commerciaux.

Peux-tu revoir la fréquence et le contenu de ces réunions Teams ?

Laurent POIRET : La genèse de ces réunions a été décidée en

septembre 2021 pour palier en partie aux réunions physiques qui n'avaient plus lieu à cause de la pandémie.

1^{er} constat sur celles du matin : Le but était de relancer la VAD (Vente à distance) tous les jeudis matin pour tout le monde y compris les CSP car la DR était à 5%, depuis les résultats se sont améliorés à 22%.

De même il fallait améliorer notre taux de décrochés et les résultats sont en progression également.

Tout le monde n'a pas compris la finalité. Seuls Les secteurs qui étaient à zéro le jeudi soir devaient se connecter le mardi matin.

Avec le « Portefeuille Partagé Grand Public », la relation à distance sera automatique.

Commercialement, Il faut s'adapter à nos clients car la pandémie a contribué à un changement de posture et le but est de conserver nos emplois.

J'ai programmé une réunion en présentiel avec tous les DS le 9 mai 2022.

AME : La volumétrie des absences de poste de COBA (Conseiller bancaire) ; pourquoi autant d'absences et comment procéder au comblement ?

Laurent POIRET : Depuis le troisième trimestre 2021, la DR est à la cible, il n'y a pas de poste vacant.

Le territoire Terre et Mer a le projet de la mise en place du

« Portefeuille Partagé Grand Public », une fois étendu à la DR, il n'y aura plus de soucis lors de l'absence d'un COBA.

AME : Beaucoup de RCPART (Responsable Clientèle particulière) sont soit CECI (Conseiller Expert Crédit immobilier) ou Patrimoniaux et d'autres managers. Ils reconnaissent avoir de bons DS et de l'importance du bi nôme DS/RCPART.

Quel avenir et à quand la reconnaissance du métier ?

Laurent POIRET : *La diversité des différents métiers de RCPART est due à la mise en place des clés de la réussite en 2016.*

Une nouvelle structure va être en expérimentation dont la Picardie en fait partie.

Le DS demeure le pilier du réseau à priorité bancaire, il serait appuyé dans l'expérimentation par un Directeur Adjoint Conseil Bancaire (DACB).

3 modèles sont en expérimentation avec à terme 500 secteurs concernés et un potentiel de 25 dans notre DR.

L'AME est allée à la source de l'information par le biais de la CDSP

1) Le DACB est le manager de la ligne conseil bancaire

Il manage toute la LCB, il a lui-même un portefeuille de clients bancaires à enjeu et est le N-1 du DS

Le DS est manager des N-1 du secteur (REC, RE et DACB)

2) Le DACB est le manager des conseillers « clientèle à enjeu »

Il manage les CSP, Coclis et Cofi 3.2, il a lui-même un portefeuille de clients à enjeu et est le N-1 du DS

Le DS est le manager des conseillers de la clientèle Grand Public, du REC, RE et DACB

3) Le DACB est le manager des conseillers de la clientèle Grand Public

Il manage les Cofis 3.1 et les GCB du secteur et participe à la gestion de la clientèle GP et est N-1 du DS

Le DS est le manager des CSP, Coclis et Cofi 3.2, du REC, RE et DACB

AME : Les RCPART souhaitent également avoir des réunions spécifiques.

Laurent POIRET : *Effectivement; c'étaient les oubliés, j'en prends note.*

AME : Les REC et RE ont évoqué des choses très positives : l'espace commercial 3.0, le rattrapage des formations DDA (Directives Distribution Assurance) en e-learning c'est très bien ainsi que le club des 100 et 200.

Laurent POIRET : *Club des 100 et 200, c'est un challenge interne. Il est réservé à tous les Chargés de clientèle de la DR avec tes strates de secteurs différents.*

Ceux ou celles qui ont réalisé 100 ou 200 ventes dans l'année sont récompensés (67 sur 77 chargés de clientèle). Cela constitue le vivier de demain pour devenir conseiller bancaire.

AME : Le retour à l'intérim reste problématique. Beaucoup trop d'absents, difficultés pour sortir les agents pour faire les formations et atteindre les objectifs.

Quels moyens, quelles solutions ?

Laurent POIRET : *Vous pouvez y remédier au niveau local par le prêt d'agents entre secteurs.*

Au sein d'un même territoire, il existe un « pool d'intérim ».

Pour les mesures estivales, être plus vertueux sur la fermeture des bureaux le nominal est 85%, on est à 98%, les RE doivent revoir leurs copies.

AME : Pour les contrôles « RADAR », quel est le rôle de chacun, leur responsabilité est engagée jusqu'où sans formation bancaire, ils ont peur de passer à côté de choses importantes.

Les RE souhaitent des réunions en présentiel.

Laurent POIRET : *Je comprends leur inquiétude et des formations vont être mises à disposition.*

Les réunions vont reprendre au rythme de 2 par an.

AME : Qu'en est-il de l'harmonisation des horaires de travail des conseillers bancaires ?

Laurent POIRET : *Je veux l'équité des horaires et ne plus bénéficier pour certains des 17 demi-journées sur 15 jours et revenir à 18 ou 19 demi-journées par quinzaine.*

AME : Le chantier des managers N-1 va-t-il reprendre ?

Laurent POIRET : *Cela se mettra en place en même temps que les DREX (Direction Régionale Exécutive). Pour info, 2 DR sont en test, celles de Marseille et Toulouse.*

Pour finir, toutes les questions n'ont pu être abordées faute de temps. Les représentants de notre association solliciteront une nouvelle rencontre pour lui rendre compte des échanges du congrès.

LES RETRAITES DU POITOU CHARENTES UNE JOURNÉE PARTAGÉE ENTRE LES PROJETS ET L'INSOLITE

A l'initiative de Claude VIOLLET, délégué de la région Poitou- charentes de la section amicale des retraités de l'AME, vingt deux membres de l'association rejoins par dix collègues de l'ACR se sont retrouvés le 17 mai 2022 dans la proche banlieue poitevine.

Après avoir remercié celles et ceux qui avaient répondu favorablement à son invitation, Claude les a, comme cela se produit lors de chaque rencontre, conviés dans un premier temps à faire un point d'actualité sur l'évolution de leur section tant au niveau de l'AME que de l'ACR.

Concernant l'AME, le congrès s'est déroulé début mai à Hendaye, en présence de plusieurs représentants de la région, Jean-Pierre BERTIN, Jean-Pierre BRIANCON, Claudie LABARDE, Jean-Pierre POISNET et Jean-Pierre GUILLOTEAU, Président national de la section amicale des retraités.

Ce dernier a présenté les points forts de ce moment consacré à la vie de l'association et à ses attentes en matière professionnelle de nos collègues managers en établissement, en activité.

Ce congrès a été pour eux l'occasion d'échanger tant avec Philippe WAHL, Président Général du Groupe LA POSTE qu'avec Philippe DORGE, Directeur de la Branche Services Courrier Colis et qu'avec Marie-Frédérique NAUD Directrice Générale adjointe de la branche Grand Public et Numérique.

Jean-Pierre GUILLOTEAU a également précisé que dans le cadre de ce congrès, s'est également tenue l'Assemblée Générale de la section amicale des retraités pour des raisons tout d'abord budgétaires ; le nombre d'adhérents de la section est en baisse régulière,

et les ressources financières s'en trouvent directement impactées. Tenir une Assemblée Générale en alternance avec le congrès n'est de ce fait plus réalisable.

Le déroulement de cette AG dans ces nouvelles conditions permet, comme cela avait été souhaité par les responsables de la section, d'inviter les membres du Bureau National des Retraités ainsi que tous les Délégués de région à y participer ainsi qu'à l'ensemble des autres activités du Congrès.

Il revient sur les autres décisions actées lors de cette AG à savoir ;

- la nouvelle dénomination (Section Amicale des Retraités de l'AME)

- nouvelle part des cotisations reversées à la trésorerie nationale limitée à 30%

- nouveau montant du versement aux zones (6 euros par adhérent au lieu de 4)

Alain NOË, Délégué de zone souhaiterait mettre un terme à sa fonction, mais faute de candidat pour le remplacer, Alain accepte de poursuivre cette mission.

Jean-Louis TURPAULT, délégué de région de l'ACR exprime son

souhait de passer le relais et fait part de l'arrivée d'un nouveau Président à la tête de l'ACR.

Un repas apprécié par toutes et tous a clôturé cette première partie de la journée avant de parcourir quelques kilomètres pour découvrir un musée de l'insolite.

Un musée pas comme les autres qui regorge d'objets du passé : voitures anciennes, jouets, vélocipèdes, tracteurs, matériel militaire, gramophones, poupées, bibelots.

Un vrai trésor de nostalgie : une pendule en bois de rose, des plaques publicitaires, un vélocipède Michaux, un pousse-pousse thaïlandais, une Renault AX de 1912, une collection de voitures à pédales, une draisienne, un camion de pompier de 1924, des machines à vapeur Merlin, un hélicoptère Sikorski, un omnibus, etc ...

Ce fut un régal pour les yeux, un retour sur nos jeunes années, unanimement apprécié.

Rendez vous est déjà pris pour la prochaine rencontre dans les Deux Sèvres.

Jean-Pierre GUILLOTEAU



UNE ASSEMBLEE GENERALE DES RETRAITES CONSTRUCTIVE

Le congrès de l'AME s'est déroulé à Hendaye du 1^{er} au 4 mai 2022.

Les membres du Bureau National des Retraités et les retraités, Délégués de Région ont été, comme cela avait été acté lors de la réunion du BNR en décembre 2021, invités à participer à l'intégralité du congrès dans le cadre duquel s'est également tenue l'Assemblée Générale de la section amicale des retraités.

Trente trois retraités ont participé à cette AG.

La matinée du Lundi a été consacrée à la présentation des rapports d'activité et financiers de l'ACE qui n'avaient pu être développés en septembre 2021 en raison de l'absence du quorum ainsi qu'à celle de la région Aquitaine réalisée avec humour par Pascal PETITPAS.

Le docteur Philippe RODET accompagné de Florence BURLOT ont fortement retenu l'attention de tous les participants lors de leur conférence sur le thème de la bienveillance en général et au travail en particulier.

L'après midi étant consacrée au travail des commissions, les retraités membres du Conseil d'Administration se sont réunis afin de finaliser certains dossiers devant être présentés dans le cadre de l'AG des retraités.

D'autres retraités tenant la fonction de trésorier dans les bureaux régionaux des actifs et les vérificateurs aux comptes ont contribué au travail de la trésorerie.

Et tous les autres retraités qui le souhaitaient ont pu participer avec les accompagnant(e)s à



l'excursion découverte de Fontarabie.

Le mardi matin était consacré à la première partie de l'Assemblée Générale des Retraités.

Jean-Pierre GUILLOTEAU, Président, a en premier lieu procédé à l'ouverture d'une AG extraordinaire afin de valider les décisions prises par le BNR du 14 décembre 2021 à savoir.

- Intégration au sein du BNR, de Yannick ROULETTE au titre de son ex présidence des actifs et de Raymond DORE au titre des nombreuses années consacrées à la gestion de la trésorerie de la section des retraités.
- Modification du Règlement Intérieur de la section amicale des retraités

Ces deux propositions sont adoptées à l'unanimité et le Président clôture cette AG extraordinaire.

RAPPORT D'ACTIVITE

Dans le cadre de l'AG ordinaire, Jean-Pierre GUILLOTEAU pré-

sente le rapport d'activité depuis la dernière AG de Seillac en 2018.

Activité classique avec les réunions semestrielles du Comité de veille et du BNR, réunions ayant régulièrement fait l'objet d'un compte rendu dans LIACE jusqu'en Mars 2020. Evocation également de la préparation de l'AG 2020 dont le site retenu avait été celui de Vers sur Lot pour notamment des raisons financières ; de report en report, la décision d'annuler cette AG a finalement été prise avant de subir des pénalités mais aussi afin d'éviter de faire prendre le moindre risque à quiconque.

De mars 2020 à septembre 2021, la gestion de l'ACE s'est avérée très difficile et la communication a probablement été insuffisante même si la diffusion de LIACE s'est poursuivie à une périodicité moins fréquente avec toutefois le compte rendu des rares réunions qui avaient pu se tenir, mais exclusivement par Teams.

La conséquence de cette situation a conduit à la mise en péril de la section des retraités pour des raisons qui ont déjà été évoquées, expliquées et entendues lors du BNR de décembre 2021.

Le Président ne souhaite pas refaire l'histoire de cet épisode mais rappelle que les observations significatives ont été prises en considération :

- Dénomination de la section qui devient désormais : Section Amicale des Retraités
- Participation des délégués régionaux au congrès dans le cadre duquel se tiendra l'AG
- Taux de reversement à la trésorerie nationale des recettes de cotisations ramené à 30%

Le Président précise sur ce dernier point que ces 30% couvrent notamment les frais d'édition et de distribution du magazine mais aussi les frais liés à la tenue d'instances telles que ce congrès, les frais de tenue du site, etc ...

Un autre point fréquemment abordé lors des réunions de BNR concerne la somme allouée aux zones pour leur fonctionnement. Elle était jusqu'à maintenant de 4€ par adhérent. Elle sera portée à 6€ à partir de 2022.

Cette contribution peut paraître trop faible mais il faut savoir que la cotisation moyenne est inférieure à 30€, que le nombre d'adhérents est en diminution et que les instances de fonctionnement restent les mêmes.

La section organise soit 2 BNR soit une AG et un BNR chaque année. Chacune de ces réunions a un coût d'hébergement et suscite des frais de déplacement importants.

La présentation du budget prévisionnel que fera Noël GARINET confirmera cette analyse.

Jean-Pierre GUILLOTEAU termine ce rapport d'activité en rappelant sa volonté de dialogue mais en précisant aussi qu'un dialogue ne peut être constructif que si les parties en présence acceptent de faire un pas les unes vers les autres.

Il entend travailler en ce sens mais s'interdit les sens uniques.

Ce rapport est adopté à l'unanimité

RAPPORT FINANCIER

Noël GARINET présente le bilan financier qui est pratiquement à l'équilibre.

Les vérificateurs aux comptes Louis BOLLE-REDDAT et Jean-Pierre POISNET donnent quitus à ce rapport de trésorerie en soulignant la qualité du travail effectué par Noël et son prédécesseur Raymond DORE.

Noël remercie Raymond pour l'aide qu'il lui a apporté dans ce passage de relais.

Ce rapport est adopté à l'unanimité

Avant de présenter le budget prévisionnel, Noël GARINET fait un point sur les effectifs au 31/12/2021 et fait une projection pour 2022 compte tenu des démissions et des rejets de prélèvement.

Au 31/12/2021 ; 774 adhérents
Prévision 2022 : 650 adhérents

Une discussion s'en suit et il est proposé d'adresser aux démissionnaires ou à ceux ayant optés pour le rejet de prélèvement, un courrier pour leur expliquer que les valeurs d'amitié et de solidarité qui existaient au sein de la section des retraités de l'ACE sont toujours aussi présentes au sein de la section Amicale des retraités de l'AME.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité et Louis BOLLE REDDAT, à l'initiative de cette proposition est invité à la finaliser.

Budget Prévisionnel

Noël présente le budget prévisionnel 2022 qui compte tenu des nouvelles conditions de reversement à la trésorerie nationale et de la nouvelle base de reversement aux délégations, devrait présenter un déficit d'environ 3000€

Ce budget prévisionnel est adopté à l'unanimité.

COMMISSION VOYAGES

Patrick JOUAN revient sur le voyage qui s'est déroulé en Corse dans d'excellentes conditions et présente le voyage 2022 en Toscane.



Certains participants souhaiteraient que les voyages proposés ne le soient pas exclusivement avec Paris comme seul lieu de départ.

Patrick explique que cela est la conséquence du type de voyage qui est un voyage de groupe générant l'obligation d'un lieu de départ unique.

Il faut également noter que lorsque des départs sont effectués à partir d'aéroports de province, les tarifs proposés sont presque toujours supérieurs à ceux ayant pour base de départ Orly ou Roissy.

Patrick travaille avec une agence de La Rochelle qui dans le cadre d'un voyage de groupe, accepte le règlement individuel de tous les participants ce qui permet d'éviter les frais d'une assurance collective ainsi que la prise en charge des diverses avances par la trésorerie de la section voyages.

Chaque participant peut utiliser sa couverture personnelle liée à sa carte bancaire.

La composition de la commission voyages doit être validée dans le cadre de chaque Assemblée Générale.

Sont candidates et candidats à cette Commission :

Claudie LABARDE, Myriam MOULIN, Philippe BRISBART, Marc CAZERES et Patrick JOUAN.

Leur élection ou réélection est validée à l'unanimité.

Le mardi après-midi était consacré à l'intervention de Philippe VAHL.

Les retraités étaient invités à y participer, ce qu'ils ont fait. Il était convenu que les seules questions posées au Président seraient uniquement celles pré-

parées par les commissions métiers.

A noter quelques mots de considération de la part du Président à l'intention des retraités.

Le mercredi matin s'est déroulée la suite et fin de l'Assemblée Générale.

Dans un premier temps, un texte datant de 2011, relatif au rôle et attributions des délégués retraités a fait l'objet d'une actualisation importante, ce texte n'étant plus en adéquation avec notre mode de fonctionnement actuel.

A la suite de quoi, un point a été fait sur la situation des délégués de zone avec un changement envisagé pour des zones où les titulaires ont fait 3 mandats, voire plus et souhaitent passer le relais.

Une zone est à relancer totalement ; c'est la zone Est

La difficulté pour un futur délégué est de pouvoir travailler sur un fichier actualisé, ce qui n'est pas du tout le cas dans cette zone, mais certainement dans d'autres aussi.

Quelques pistes seront étudiées pour essayer d'améliorer la qualité de ces fichiers.

De la même façon un certain nombre de postes de délégués de région ne sont pas comblés.

Ce ne sera plus le cas de la Franche-Comté puisque Chantal JANTET a accepté d'être déléguée de la région Franche Comté et d'aider à la remise en ordre de marche de la zone Est.

Gilles JAFFRE est également prêt à s'investir en Bretagne en cas de besoin.

Jean-Pierre GUILLOTEAU conclut les travaux de cette Assemblée Générale en rappelant que la première des priorités

est de reconstruire la structure même de la section en s'appuyant sur les délégués de zone et des régions.

Lors de cette seconde matinée de cette AG, était invité Félix VEZIER, Président national de l'ANR.

Dans son intervention il a dressé un état des lieux de la situation des retraités et des difficultés pour les associations à faire entendre leur voix auprès des gouvernants.

Pourtant les thèmes à aborder sont nombreux, qu'il s'agisse de la baisse du pouvoir d'achat, du projet d'évolution des retraites, des conditions d'accès et de vie au sein des EHPAD, ou plus spécifiquement au niveau postal, de l'arrivée probable à court terme d'un comité d'entreprise à la place de la DNAS avec les conséquences qui pourraient en découler au niveau des COS, ASPTT et toutes autres associations postales.

Son intervention fut fort appréciée et plus que jamais le besoin d'unité entre l'ANR, l'ACR et l'AME dans le cadre du Comité de veille semble nécessaire.

Jean-Pierre GUILLOTEAU a clôturé cette Assemblée Générale constructive et invité l'ensemble des participants à rejoindre les actifs à assister à la clôture du congrès 2022 par Catherine GIRARD, nouvelle Présidente de l'AME.

Jean-Pierre GUILLOTEAU



Nous avons eu la tristesse d'apprendre la disparition de Jean-Pierre RIVALLAIN délégué départemental de la section des retraités du Morbihan.

Son sourire et sa gentillesse resteront gravés dans nos mémoires.

AGENDA

- **15 Septembre** : Rencontre avec le DEX Ouest BGNP.
- **5 et 6 Octobre** : Conseil d'Administration à Blois.
- **19 Octobre** : Rencontre avec Philippe DORGE, Directeur Général de la BSCC.

Liame Magazine

Publication bimestrielle éditée par l'Association des Managers du Groupe La Poste

Chez Mme Catherine GIRARD, Présidente de l'AME - 4 rue Comte de la Perouse 14610 EPRON

E.mail : amelaposte@gmail.com - Internet : <http://www.ame-poste.com> - Compte Twitter : twitter.com/AmePoste

Dépôt légal : JUILLET 2022 - ISSN : 1167-5772 - Le numéro 2,50 euros en vente au siège de l'AME - Abonnement 1 an 4 numéros = 10 euros

Directeur de la publication : Catherine GIRARD - Rédacteur en chef : Philippe PREVOST

Réalisation, mise en page et impression : IMPRIM'LINGO - 4 rue Michael Faraday 67540 OSTWALD

Ont participé à ce numéro : Catherine GIRARD, Philippe BRISBART, Jean-Pierre DE SANTIS, Noël GARINET, Françoise PEPIN et Jean-Pierre GUILLOTEAU

SUDOKU 4 (difficile)

			2	8		6	3	
9					3			
	5		9				7	
						2		3
3	9			7			8	5
6		5						
	3				1		4	
				5				1
	1	4		6	7			

SOLUTION DU N°3

9	6	2	1	7	4	5	3	8
5	3	7	2	8	9	1	4	6
4	1	8	5	3	6	7	9	2
7	2	4	3	9	8	6	1	5
3	5	9	6	1	2	8	7	4
1	8	6	7	4	5	3	2	9
6	7	5	4	2	3	9	8	1
6	4	1	9	5	7	2	6	3
2	9	3	8	6	1	4	5	7

MOTS CROISÉS 4

	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														

SOLUTION DU N° 3

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
A	P	I	A	N	O	B	A	R		B	O	U	G
B	O	N	D	E	S		L		M	A	N	T	E
C	L	S	D		E	F	F	R	O	I		E	N
D	I	T	I	N	E	R	A	I	R	E	S		I
E	T	I	T	I		E		O	I	S	I	V	E
F	I	T	I	N	E	R	A	N	T		F	I	
G	Q	U	O	I	D	E	N	E	U	F		S	T
H	U	T	N		E		A	G	R	E	S	S	E
I	E	R	N	A	N	I		R	I	V	E	E	S
J		I	E	L			M	O	T	E	U	R	
K	E	C	R	O	U	E	E		E		L	I	S
L	G	E	A	N	T		T	B		O	S	E	E
M	A			G	A	M	A	Y		L			N
N	T	A	G		H	A	L	E	T	A	N	T	S

Horizontalement

- A Mammifère à bec de canard des rivières australiennes
- B Ankyloser - Exaction
- C Gestation pour autrui - Un cours abrégé - Une bonne copine (dans le désordre)
- D Etoiles par exemple - Drap du matador
- E Non d'outre manche - Il fait partie du squelette - Commune de Cantal - Distance
- F Evite la répétition - Profession
- G Panorama
- H Petite surface (après remise en ordre) - Flottante
- I Raz de marée - Qui a du chagrin
- J Tendresses
- K Il est encore au nid - Diffusée
- L Théâtre - Arrivé parmi nous - Possessif - Loupée à rétablir
- M Qui manquent de rapidité - N'est pas agréable à boire

Verticalement

- 1 Arrangements
- 2 Poèmes - Zeus l'envoya paître
- 3 Contestat - Bidules
- 4 Evite une répétition - Capitale européenne - Lilliputienne
- 5 Soutiens de la fleur - Vallée
- 6 Usas (de bas en haut)
- 7 Organisation à caractère humanitaire - double consonne - Cépage rouge de bourgogne
- 8 Affectée - Fabrique de cadres
- 9 Blanc-manger - Permet la traversée de PARIS
- 10 Religieux non prêtre - Observer secrètement
- 11 Paisible - Interprètes du Coran
- 12 Epuiser peu à peu - Fin d'infinifit - Sur le calendrier
- 13 Femme ayant vécu une vie pure - Ré par exemple - Fils de Anchise et d'Aphrodite



Quand on a 16 ans l'environnement ce n'est pas une option

Aujourd'hui La Banque Postale a 16 ans.
Et nous sommes engagés dans l'arrêt
du financement des énergies fossiles
d'ici 2030.



Plus d'informations sur <https://www.labanquepostale.com/responsabilite-societale-des-entreprises/nos-engagements/engagements-envers-la-planete.html>
La Banque Postale – SA à Directoire et Conseil de Surveillance. Capital social : 6 585 350 218 €. 115 rue de Sèvres 75275 Paris Cedex 06. RCS Paris n° 421 100 645. ORIAS n°07 023 424.