

INTERVENTION ECOUTE SOCIALE

LA POSTE – DIRECTION RESEAU ET BANQUE DES AM

JEAN MARC ROUQUETTE

THIERRY BENAUX

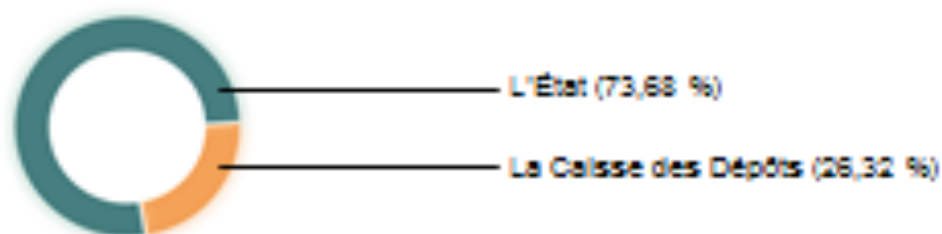
CLAIRE TARDIEU

05/06/2015

LE GROUPE LA POSTE



Deux actionnaires publics



Quatre missions de service public

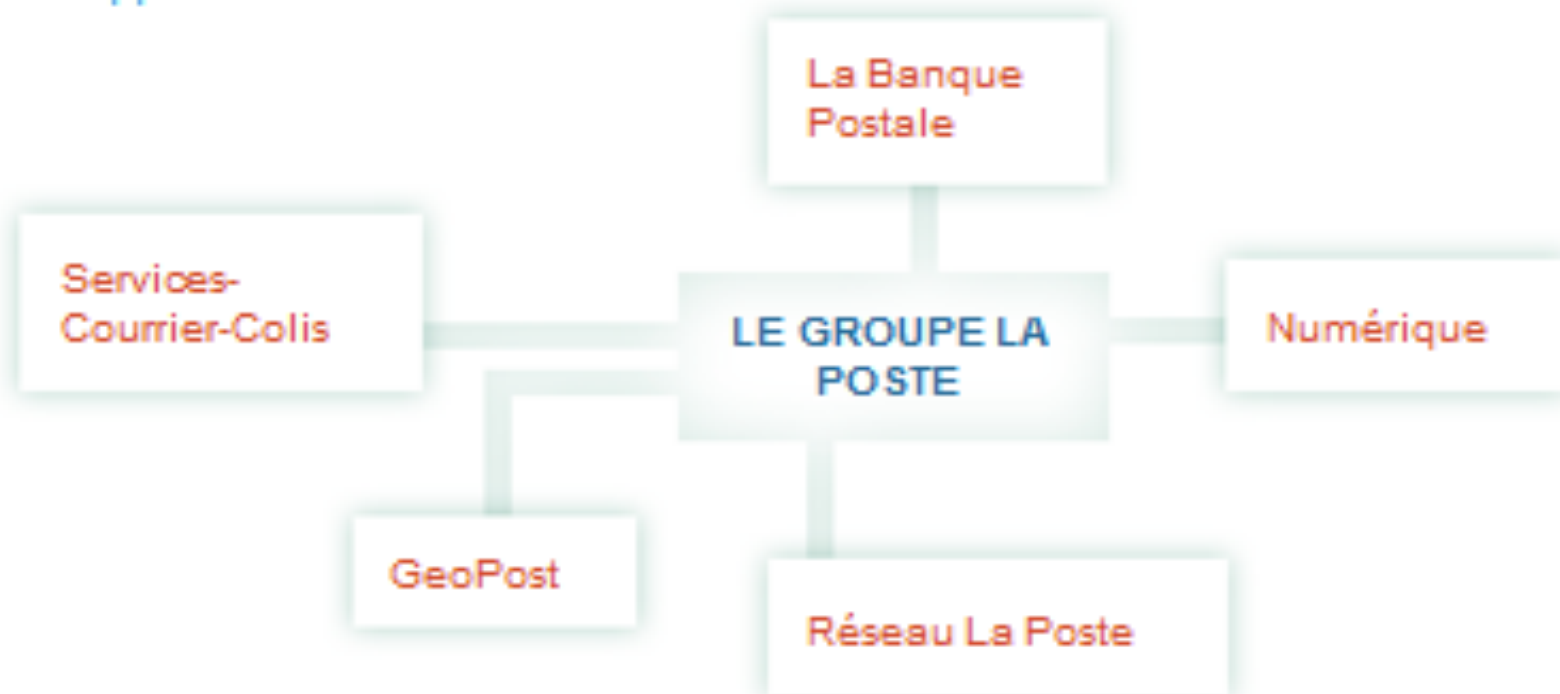
- La distribution du courrier 6j/7 au domicile de tous les Français.
- L'accessibilité bancaire via La Banque Postale.
- La contribution à l'aménagement du territoire par la présence postale.
- Le transport et la distribution de la presse.

266 369 collaborateurs

Le 1^{er} employeur en France après l'État.

UN GROUPE FORT

5 branches d'activité et l'opérateur immobilier en appui.



SERVICES-COURRIER-COLIS



PÉRIMÈTRE

Les services au domicile par le réseau des facteurs.

Le courrier, média premium de la relation client.

Le colis, partenaire de référence du e-commerce.

ATOUT : UN RÉSEAU CONNECTÉ

10 000 facteurs équipés de Facteo.

40 000 en 2014.

100 % en 2015.

LA POSTE 2020 : CONQUÉRIR L'AVENIR

Les nouveaux services de portage, collecte, installation

et veille feront du réseau connecté des facteurs le 1^{er} réseau de services au domicile.

GEOPOST

PÉRIMÈTRE

L'express en France et à l'international

Le colis de moins de 31,5 kg en BtoB et BtoC.

ATOUT : LE RÉSEAU DE LIVRAISON

1^{er} réseau routier européen

La filiale DPD relie 35 pays d'Europe.

LA POSTE 2020 : CONQUÉRIR L'AVENIR

Une livraison 100 % personnalisée et un réseau de consignes d'envergure européenne feront de GeoPost l'un des leaders européens de la livraison aux particuliers.



LA BANQUE POSTALE

PÉRIMÈTRE

La banque de tous

Particuliers, entreprises, acteurs publics locaux, professionnels et associations.

ATOUT : À L'HEURE NUMÉRIQUE

Relation 100% à distance, paiement en ligne Paylib et sur mobile, partenaire des plateformes de financement participatif KissKissBankBank et HelloMerci.

LA POSTE 2020 : CONQUÉRIR L'AVENIR

La Banque Postale lancera une nouvelle offre dédiée aux professionnels et recrutera 1 000 conseillers pour les accompagner.



RÉSEAU LA POSTE

PÉRIMÈTRE

Gère les relations physiques et de proximité
au service de toutes les branches.

Apporte sa connaissance clients dans la conception
des offres du Groupe.

ATOUT : PRÉSENT PARTOUT

1^{er} réseau de proximité en France

17 052 points de contact, 96 % de la population à - de 5 mn ou - de 20 km d'un point de contact
de La Poste.

LA POSTE 2020 : CONQUÉRIR L'AVENIR

Un réseau personnalisé et attractif intégrant la puissance
du numérique pour simplifier la vie des Français.



NUMÉRIQUE

COMMERCIAL

Pilote l'expérience client et la transformation numérique du Groupe.

Assure le développement des activités numériques.

CULTUREL

Développe un ADN numérique en interne.

Fait de La Poste une marque numérique de référence.

DIGITAL

Pilote l'incubateur Start'InPost

qui accueille les startups et les partenaires de solutions innovantes.

LA POSTE 2020 : CONQUÉRIR L'AVENIR

1 Md€ de chiffre d'affaires généré par le numérique dans le Groupe.



5 PROJETS PRIORITAIRES

- 1/ Transition énergétique.
- 2/ E-commerce.
- 3/ Modernisation de l'action publique.
- 4/ Logistique urbaine et métropoles.
- 5/ Enseigne numérique et connaissance des clients.

& 2 PROJETS STRATÉGIQUES

- 1/ Construction du pacte social.
- 2/ Réduction du coût des sièges et des structures.



LE CALENDRIER



2014-2017

Réorganisation, développement du chiffre d'affaires et réduction des coûts.

2017-2020

Retour au cash positif : la refondation du modèle postal commence.

2020

Le modèle économique est redressé.

LA POSTE, UNE ENTREPRISE EN MUTATION PERMANENTE

- **Une entreprise bercée par les évolutions majeures** ; d'une entreprise publique, elle est devenue SA en quelques années seulement
- **Un plan stratégique ambition** « 2020 conquérir l'avenir » qui fixe de nombreux défis à relever afin de construire son avenir:
 - Accélérer le développement
 - Conquérir de nouveaux territoires

Devant ce défi, l'entreprise a la responsabilité de se transformer rapidement, d'évoluer en profondeur et de répondre à l'engagement des postiers pour en faire des acteurs et bénéficiaires de cette transformation,

- **Une transformation qui se fait avec les postiers**, matérialisée par un accord majeur: « Un avenir pour chaque postier » conclu le 5 février 2015 avec les syndicats CFDT, FO et la liste unis CFTC/CGC/UNSA

UN RYTHME DU CHANGEMENT TROP RAPIDE?

Les évolutions de l'entreprises nécessitent une évolution régulière des organisations des établissements (tous les 24 mois environ)

- **2013 - Décision locale partagée avec le CHSCT de travailler sur les RPS**

- **Démarche GPS :**

- Questionnaire sur le Bien être au travail destiné à alimenter le travail du

- CHSCT et le plan de prévention départemental

- **2014 – Déploiement des actions identifiées à l'analyse des résultats :**

- **Des actions ciblées** pour chaque métier,

- **Formation aux RPS** pour l'encadrement intermédiaire,

UN ETABLISSEMENT EN DIFFICULTES

2014 –

Lancement du projet d'adaptation de l'organisation du Terrain de Cannes Mimont

- Rapidement, des points de crispation profond entre Direction et agents se font ressentir sur Terrain, rendant difficile la mise en œuvre de cette transformation
- Evoqué avec les OS et le CHSCT, décision est prise et partagée de mener une action d'écoute sociale avec le concours d'un prestataire externe, neutre et bienveillant dans la démarche

Lancement de l'écoute sociale sur le Terrain de Cannes Mimont :

Les objectifs :

- Analyser les causes des tensions et difficultés : **diagnostic partagé**
- Identifier des actions pour apaiser le climat et permettre la mise en place d'une nouvelle organisation pérenne

PRESENTATION DE LA DEMARCHE

1. Présentation de la démarche en plénière

À l'intégralité des agents du Terrain lors d'une réunion d'équipe

2. Diagnostic

Réalisation de 18 entretiens individuels auprès de tous les agents volontaires et présents.

3. Restitutions

- A la Direction : DRH, Directeur Adjoint, Directeur de Territoire,
- A l'équipe d'encadrement du site : Le Directeur du Terrain, le Directeur Adjoint
- L'ensemble des agents
- Le CHSCT

4. Validation des axes de travail

Par les agents eux même par vote, en identifiant les priorités

5. Mise en place de groupes de travail pour élaboration du plan d'actions

LES AXES DE TRAVAIL PRIORITAIRES

Organisation du travail

- Le nouvel RI et sa mise en place
- La polyvalence et la mobilité au regard des compétences

Communication

- Repenser l'ETC au niveau du terrain
- Créer des temps d'échanges

Pratiques RH

- Intégration
- Entretien annuel d'appréciation

Management

- Postures
- Valorisation / délégation
- Gestion des conflits / respect du cadre

Rôles et responsabilités

- Responsable de bureaux
- Les RH

Relations internes

- Postures et distanciation

ELABORATION DES PLANS D'ACTION

- **Chaque axe traité à priori en deux temps :**
- **Méthode participative :**
 - ✓ Fermeture des 3 sites du Terrain
 - ✓ Cadrage du contexte par le Directeur du Terrain
 - ✓ 2 groupes de travail : brainstorming
 - ✓ Restitution en plénière et échanges
 - ✓ Mise en place d'indicateurs de suivi
 - ✓ Compte rendu validé lors de la session suivante pour mise en application

POINT D'AVANCEMENT

- **Thème 1 : Communication et temps d'échanges**

- ✓ Restructuration de l'Espace Temps Communication (réunion d'équipe)
- ✓ Amélioration du circuit de l'information sur des sujets sensibles (ex : changement de planning, retards...)
- ✓ Organisation des remontées d'informations internes et externes et suivi
- ✓ Reste à valider : les indicateurs

- **Thème 2 : « relations internes »**

- ✓ Élaboration d'une charte en 10 points du « bien vivre ensemble »

Autre?

Questions / réponses

