



**Lettre  
d'information de  
l'Amicale  
des Chefs  
d'Établissement  
de La Poste**



n° **09-04** mensuel

## **RENCONTRE AVEC RAYMOND REDDING DIRECTEUR GENERAL DES OPERATIONS COURRIER LE 30 AVRIL 2004**

Le Directeur était accompagné de Pascale COZON.

Doris STEBIG Président de l'ACE était accompagné de Jackie COUGNON Responsable de la Commission Courrier, Yannick ROULETTE Président de la Délégation Ouest, André LEVILAIN membre du BN et du CA, et Huguette MATTIUSI Secrétaire Générale.

### **Thèmes abordés par l'ACE :**

1. Les DDU.
2. **Qualité de Service, Encadrement et maîtrise.**  
Malgré un gros investissement des DCC : une QS médiocre, une forte difficulté à gérer la variabilité des flux, souvent une surqualité du Courrier Industriel (Tempost -MD7) distribué à J+2 ou J+3 en fin de semaine, et des délais souvent aberrants sur la Lettre. Niveau d'encadrement et de maîtrise insuffisant et incompatibilité avec une bonne QS
3. **La PNA :** Quel devenir / perte de gros clients et de chiffre d'affaire / base de données non fiable / image de marque de La Poste / contribution des bureaux à la dispersion.
4. **Négociation des CAP :** l'ACE demande une discussion directe avec le hiérarchique.
5. **Fixation de la Part Variable :** l'ACE

demande qu'elle soit définie lors de l'entretien d'appréciation ou du Management de la Performance.

**6. Tarifs colissimo** plus avantageux pour les Particuliers que pour les Entreprises. Connaissance tardive des nouveaux tarifs du 01/04/04. Pas d'anticipation pour la prise en compte des produits suivis dans les cabines et incidence sur les cadres réglementaires.

**7. Les Bureaux Mixtes :** le compartiment Courrier est oublié par le Réseau / les bureaux de 10 à 12 QL sont sans encadrement, donc en grande difficulté et sans interlocuteur.

L'ACE remet le **rapport élaboré par la Commission Courrier** suite à l'enquête nationale sur la négociation des CAP.

Raymond REDDING souhaite apporter des réponses et des pistes de réflexion.

### **1. La QS.**

**RR :** De manière générale, **la QS est très bonne.**

➔ Les résultats nationaux montrent que l'objectif est atteint ou dépassé, **sauf pour la Lettre et le Colissimo.** L'Import et le Courrier Industriel sont largement au dessus de l'objectif. Exemple de MD7 (postimpact) à 97% du J+7 (objectif à 95%).

Colissimo : des plans d'action sont en cours depuis septembre 2003 / la QS

de mars 2004 est à 88% (résultat très positif).

Lettre : la QS de mars 2004 atteint 74,5%, le meilleur chiffre depuis 3 ans / on est passé de 66% à 75%, ce qui traduit des progrès considérables depuis le Plan d'urgence d'octobre.

➔ La trajectoire est également très bonne. La Collecte a aussi gagné 2 points de QS.

L'ACE précise l'incidence de la mise à jour des heures de collecte sur les BAL, et le rôle des Centres Courrier qui distribuent tout le courrier le samedi.

**RR :** Constat d'une **baisse significative des Restes à la Distribution.**

Le Courrier s'est doté d'**outils performants.** Il faut savoir que le cycle du Courrier est la journée. Donc le pilotage doit être quotidien. Grâce aux systèmes d'information qui remontent, le lundi matin le Siège dispose de la QS de S-1. Elle est quasi semblable à celle communiquée par l'IFOP.

**ACE :** Lors des AG, l'ACE réaffirme l'obligation d'annoncer les restes à la distribution.

**RR :** Précisions sur les notions de Restes et d'Encours. Les Encours sont quasi constants (comprennent les postimpacts à date) et cette information n'est peut-être pas utile. Par contre, **les Restes** comprennent les postimpacts hors délai.

Il faut une grande **transparence** sur la



QS, et des remontées simplifiées.

Ces outils permettent **une analyse précise des suivis**, le coût d'une grève à la distribution, le coût de Roissy, le coût du respect des coupures, la non qualité de l'intra-D.... Ainsi, on évalue à 4% les FD quotidiennes, soit 800 000 plis (ce qui est trop).

Suivre la QS relève d'un **métier du détail**.

### 2. La PNA

**RR**. Constat : Grosses difficultés au quotidien. Il faut progresser, continuer l'apprentissage et s'adapter constamment car l'environnement évolue. Deux difficultés non encore résolues.

→ Le **système d'information** bénéficie d'améliorations (ACE : l'outil MATRIX est lourd et compliqué),

→ Les problèmes de **transport et de dispersion** / à la demande de Médiapost, La Poste a décidé de continuer sa participation. Cette aide est provisoire. Mais, il faut réaliser cette assistance du Courrier dans l'esprit du Groupe.

→ Le **Siège invite l'ACE à Boulogne (une délégation de 12 à 15 personnes) pour s'informer sur le CAP Qualité Courrier et clarifier l'organisation PNA.**

**ACE** : Si cette information nous avait été donnée, on aurait pu lors des AG, expliquer cette situation et rassurer les chefs d'établissement.

**RR** : Concernant le **lieu de dépôt**, des études sont en cours, " petits "dépôts dans les bureaux RGP ? Sur un tiers du territoire, la PNA reste dans La Poste. Au 01/01/05, le réseau sera ouvert à la concurrence.

### 3. Les Bureaux Mixtes.

**RR** retient le sentiment d'abandon sur la partie Courrier.

Une **étude est en cours** avec le Directeur du Réseau, afin d'élaborer une solution pour cet été, avec déploiement au **second semestre**.

Concernant les bureaux de 10QL et plus, ils appartiennent sans conteste au Courrier.

**ACE** : On a créé des *postes de RSO* pour assurer l'interface avec le Courrier. Qu'en est-il? Quel impact prochain sur le terrain?

### 4. Les CAP.

**RR** : Selon votre étude, un pourcentage non négligeable de CAP n'est pas négocié, et cela est inquiétant. Les négociations des CAP doivent porter sur le degré d'effort des PT (PTR / PTNR). Au final, c'est le DOTC qui décide (un DCC ne peut refuser le CAP, après discussion).

**ACE** : Concernant le *budget auto*, la référence a été la situation à septembre 2003. Le suivi des dépenses (OVERLEASE) est très difficile pour le DCC, en l'absence d'outils dédiés.

**RR** : Néanmoins, La Poste a réalisé une bonne opération rentable en faisant appel à ce prestataire.

→ Le **Siège souhaite cependant, la mise en place d'un groupe de travail sur ce service auto avec l'ACE.**

**ACE** : La Commission Courrier se chargera de cette mission.

### 5. Les DDU et l'encadrement.

**RR** : **Quelques expériences** sont réalisées.

**ACE** : Le *niveau d'encadrement est insuffisant*. Il ne faut pas recréer des cathédrales. *Un CE par site* est souhaitable, sinon qui gèrera les problèmes sociaux ?

**RR** : On n'a **pas encore de recul suffisant** sur ces expériences. Une évaluation sera faite sur la qualité, l'organisation, l'aspect managérial, et dès septembre, on aura des positions plus fermes.

**ACE** : *Encadrement et maîtrise*. A *Ronce Les Bains*, les discours du Président et de Raymond REDDING avaient plu aux congressistes. Environ 20% de cadres devaient être redonnés au terrain. Sur les 16 370 personnes

impactées par RDM, **on espérait l'arrivée de 2 000 cadres** au minimum. Les 250 emplois annoncés par C. KOZAR sont insuffisants. Sur le terrain, les bureaux mixtes souffrent, des DCC doivent gérer plus de 20 personnes sans encadrement, ne peuvent prendre leur ARTT. Sur un site de 50 personnes à gérer, un seul CAPRO ne suffit pas, et de plus, c'est une PTNR.

Les *Facteurs de secteur* sont compétents et motivés. La Poste doit les valoriser et leur offrir des perspectives. Ces difficultés impactent aussi la QS.

Les *fonctionnels* nous demandent de piloter, de générer des *gains de productivité*, mais ils *n'apportent pas le soutien annoncé*. Quelle est aujourd'hui l'attractivité du métier ?

**RR** : Sur l'encadrement, annoncer 20 à 30% de gains de productivité à reverser, n'est pas égal à 20 à 30% d'emplois.

**Quantitativement, le Siège a tenu parole et 250 emplois** sont réellement reversés aux DOTC, qui gèrent ensuite l'ajustement adapté. Un audit sera réalisé sur le cadre de référence actuel des DOTC.

Concernant le métier de **Facteur de secteur**, le Siège écoute avec attention les observations de l'ACE sur ce sujet sensible.

**En conclusion**, Raymond REDDING invite une quinzaine de membres de l'ACE à **Boulogne** pour visualiser les cartes CAP Qualité, demande la création et l'implication de l'ACE dans un **groupe de travail sur le service auto**, et prévoit un **contact mensuel** pour relayer l'information.

Doris STEBIG remercie Raymond REDDING pour cette rencontre et souhaite le voir accompagner le Président BAILLY lors du prochain CA à Cachan.

Huguette MATTIUSSI  
Secrétaire Générale



**MON DÉPARTEMENT,  
MA DOTC EN DIRECT :**  
[www.ace-poste.com](http://www.ace-poste.com)



# EN DIRECT DU BUREAU NATIONAL DU 21 MAI 2004

## L'AMICALE RÉCLAME LA LABELLISATION DU CHANTIER RDM POUR TOUS LES CHEFS D'ÉTABLISSEMENT

• Le Président Doris STEBIG **accueille l'ensemble des participants** de ce Bureau National délocalisé à Longeville Sur Mer dans les locaux de notre partenaire Azuréva et remercie chaleureusement Yannick ROULETTE pour l'organisation matérielle de ce Bureau.

• Le 09/06/04, l'ACE sera reçue chez Nicolas ROUTIER pour évoquer l'organisation de la PNA / Médiapost, ainsi que chez Raymond REDDING sur proposition du Directeur pour visualiser l'organisation nationale du Courrier.

• Doris STEBIG donne lecture de réflexions de collègues sur le contenu du dernier LIACE Magazine (n° 89), et d'une lettre de remerciements de Georges MATHIEU vice Président du Foyer de Cachan après l'inauguration de l'Espace Edmond GUEDNEE.

• Le Vice Président de l'Amicale des Receveurs de La Poste du Sénégal, de passage en France, est invité à participer à nos travaux.

• Roger TANTOT, Président de la région Méditerranée, chargé de la préparation du Congrès 2005, rend compte de ses premières démarches : accueil au centre Azuréva de Roquebrune, planning des activités....

### Compte-rendu des rencontres ACE et Siège.

• Le 30 Avril dernier, une délégation conduite par Doris STEBIG et Jackie COUGNON, a été reçue chez Raymond REDDING Directeur des Opérations Courrier (voir CR dans le présent Liace). Jackie COUGNON relate cette audience très **courtoise et cordiale** et

insiste, le Directeur était très à l'écoute du Président de l'ACE et tous les thèmes ont pu être abordés.

La Commission Courrier est chargée d'approfondir ces thèmes.

• Le même jour, le Président STEBIG rencontrait des Directeurs de la DRHRS, les DRH du Réseau Grand Public et du Courrier. Le Siège souhaitait consulter l'ACE sur **un projet de texte régissant la mobilité des cadres supérieurs**. Le Conseil d'Administration de l'ACE de mars 2004, alerté sur ce projet, avait vivement protesté contre son contenu et le Président STEBIG, mandaté par le CA, avait manifesté cette mauvaise humeur en refusant de participer aux précédentes bilatérales proposées sur le sujet par le Siège. Le 30/04/04, une délégation ACE accompagnait son Président, pour défendre l'intérêt des chefs d'établissement et faire des nouvelles propositions plus adaptées et plus respectueuses des contraintes de notre métier. L'ACE veille à ce que le nouveau texte prenne en compte ces propositions et communiquera dès que possible sur le sujet.

### Travaux des Commissions.

#### Commission Grand Public : Lucien HOCHEDÉZ

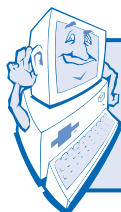
• Le projet de modification de l'indemnité liée à la mobilité des cadres supérieurs est évoqué. Après la réaction de l'ACE et ses contre propositions,

l'heure est à l'attente d'éléments concrets et précis à communiquer par le Siège. A suivre donc.

• **Les zones de vie** : un constat, **inquiétude** sur le terrain dans l'attente de la communication attendue pour juin prochain / Loire Atlantique, **malaise** de certains collègues, ACE saisie sur l'aspect social / une **conclusion**, demander la **labellisation du chantier RDM pour TOUS les chefs d'établissement** même si non impactés par les zones de vie, avec possibilité de départ anticipé (il n'est pas normal que les chefs d'établissement soient exclus du bénéfice des mesures de la CPA)

Le Président STEBIG insiste. L'ACE demande que la **cartographie de toutes les zones de vie** soit publiée dans son ensemble **dès 2004**, afin que tous les chefs d'établissement puissent se déterminer pour leur avenir professionnel.

Par ailleurs, le Président de l'ACE lors de ses rencontres avec le Siège, **réitère en permanence sa demande de labellisation du chantier RDM**, même si le Siège refuse, en expliquant que RDM se met en place par déformation progressive. Lors de la dernière rencontre, le Président STEBIG a demandé **l'élargissement de la labellisation à TOUS les chefs d'établissement, impactés ou pas par le chantier RDM**. Chaque postier, sauf les chefs d'établissement, peut bénéficier de certaines mesures d'ac-



**JE SUIS BIEN INFORMÉ :**  
**[www.ace-poste.com](http://www.ace-poste.com)**



compagnement de fin de carrière (CPA...). Devant l'insistance de l'ACE, le Siège semble mener une réflexion sur ce sujet.

- **Impact du pilotage actuel sur le Réseau :** un constat le chef d'établissement doit être un **développeur**, ainsi dans le Finistère, un CE vient en appui sur les bureaux d'une zone pour assurer la gestion, le management, et ainsi permettre aux CE en place de se consacrer à 100 % au développement de la vente / la méthode de **pilotage OMEGA** prônée par Pierre Defrance renaît dans certains départements / le **pilotage quotidien des cofis** se rajoute aux autres suivis périodiques et même il peut se radicaliser en refusant les congés aux vendeurs qui doivent couvrir l'amplitude quotidienne et même travailler tous les samedis, menacés de faute professionnelle allant au licenciement en cas de non vente d'un produit.

**La Poste devrait s'interroger sur les conséquences de ces nouvelles méthodes du Réseau**, la force de vente se démotive et se rebelle et la décollette au Réseau atteint des abîmes abyssaux. Il faut des résultats dans les bureaux, mais ce ne sont pas ceux escomptés. Cherchez l'erreur !

- **Quelques problèmes d'excès de reporting** sont encore relevés. Le Président STEBIG rappelle l'engagement du Siège sur le sujet, et globalement, il est respecté sur le terrain. Le Président ACE du département doit intervenir localement. Pour l'aider, l'engagement de Philippe VERDIER Directeur du Réseau, sera rappelé dans le LIACE.

### Commission RH : Lucien HOCHEDÉZ.

- **Responsabilité Pénale :**
- La plaquette "Responsabilité pénale en matière de sécurité et de santé au travail" va être publiée. Connaître nos responsabilités est important.
- La notice sur la Responsabilité Pénale

est finalisée avec la GMF, et sera également disponible. Elle explique la finalité du contrat entre le chef d'établissement amicaliste et la GMF, la nature des garanties...

- Veiller à ne pas communiquer aux non amicalistes, ces informations comme les numéros de téléphone de la GMF., car un non adhérent ne peut bénéficier des aides et garanties du contrat ACE/GMF.
- De même, veiller au respect du circuit de saisine de la GMF : l'adhérent ACE, le Président ACE de département, le Président ACE de délégation, le Responsable de la Commission RH.

#### • La CPA :

Actuellement, les collègues ayant opté pour la CPA avant le 01/01/04, sont pénalisés par les mesures gouvernementales prises postérieurement à cette date, car elles s'appliquent de façon rétroactives et ne respectent donc pas les termes du contrat initial. Ce manque à gagner peut être récupéré, aussi l'ACE se substitue à La Poste dans cette information. En ce sens, la Commission réfléchit à un projet de lettre de demande d'une indemnité de rattrapage.

#### • La Part Variable :

Constat, encore des situations de collègues non résolues ou des réponses de non recevoir / cas de départs à la retraite. Il est fait lecture de réponse arrogante vis-à-vis d'un chef d'établissement jusqu'au dernier jour loyal envers son entreprise. La Commission suit les dossiers.

Concernant les actifs, son attribution est encore trop souvent "le fait du Prince", sans discussion, sans échange. Alors que l'Amicale insiste lors de chaque rencontre avec le Siège, pour que la Part Variable soit un acte de management, à

prendre lors de l'entretien sur le Management de la Performance, comme prévu par les textes (le BO est paru, mais pas la lettre de cadrage).

### Commission Courrier : Jackie COUGNON.

#### Débats :

##### • Les DDU.

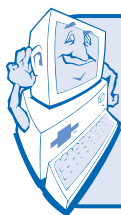
- Lors de la dernière audience chez Raymond REDDING, l'ACE demandait **l'implantation de chefs d'établissement dans chaque entité de distribution**, justifiée par le nécessaire management quotidien de proximité. Les débats au sein de l'Amicale, démontrent aussi **la pertinence d'un seul chef d'établissement de la zone courrier pour assurer la responsabilité et la coordination de l'ensemble des bureaux distributeurs**. Dans ce cas, le risque est aussi de voir un cadre qui tourne sur la zone courrier pour assurer la responsabilité de l'établissement.

- Alors, faut-il un chef d'établissement et des Responsables d'établissement, comme le souhaite le Siège (symétrie avec les Zones de vie, avec un CE à la tête du secteur, et des cadres à disposition des entités rattachées) ?

##### • Cette réflexion doit se poursuivre.

Mais il faut aussi que **le Siège s'exprime sur l'avenir du Courrier**, car aucune communication n'est réalisée sur le sujet à ce jour. Il est urgent de connaître la vision globale et générale du Siège, et même de demander une labellisation pour les DDU.

De même, une **clarification s'impose sur la relation commerciale entre La Poste et le Client**. En effet, les clients, perplexes devant la multiplicité des partenaires commerciaux (Chargé de clientèle, télé vente.), se retournent vers la



**JE REÇOIS TOUTES  
LES DIFFUSIONS  
[www.ace-poste.com](http://www.ace-poste.com)**



concurrence, et La Poste perd encore du chiffre d'affaire.

• **Une réunion téléphonique mensuelle** se tiendra entre le Secrétariat du Directeur et la Commission Courrier. Chaque Président de Délégation sera informé de la date et pourra faire remonter sa contribution.

• **PNA.**

La prochaine audience avec Nicolas ROUTIER, permettra de poser toutes les questions sur le sujet (commercialisation du produit...).

• **La QS.**

Afficher de très bons résultats semble surprenant de la part du Siège. Afficher des résultats satisfaisants à 100% en bureau semble impossible techniquement (SIO). Serait-ce de l'affichage ? La Poste ne semble pas cohérente sur le sujet.

• **L'Encadrement.**

Le déficit de cadres en bureau est flagrant (unités de 50 agents à gérer sans cadres...)

**Commission sur les Structures de l'ACE : Pierre BROCH.**

Une réflexion et un débat ont eu lieu sur une éventuelle modification des structures de l'ACE

**Commission Communication : Pierre CHATELET et Alain BES**

Un dossier transmis prochainement à tous les membres du Conseil d'administration permettra de débattre lors de cette instance, des réflexions de la commission.

**Trésorerie : Roland WENDLING et Bernard PACAULT.**

Jean Pierre BERTIN rappelle l'obliga-

tion lors des AG, de fournir le **bilan de trésorerie départementale validé** par les **commissaires aux comptes**. Un seul modèle officiel est à utiliser. Il engage la responsabilité du Président National. Le bilan est arrêté au 31 décembre de chaque année et envoyé au Trésorier de Délégation lors du 1<sup>er</sup> trimestre suivant.

**Section Nationale des Retraités : Marc DAIGNEAU.**

Un constat et un regret : l'absence de représentants de 2 Délégations pour ce Bureau National délocalisé. C'est l'illustration de la nécessaire rénovation des statuts de nos structures.

Bernard MOREAU, Jean BORE et Guy SALLE sont absents, retenus pour d'autres travaux. D'où la présence de Jean Pierre BERTIN.

L'AG des Retraités se tiendra du 06 au 09 juin prochain à Pornichet. La réflexion portera notamment sur la réforme de la Sécurité Sociale (25 propositions de la Mutualité Française) et sur les adhésions (chiffres en hausse).

**Délégation ANTILLES GUYANE : Henri MAREBE.**

Les structures de l'ACE respectent déjà la représentativité des 2 métiers (Président et Vice Président) et le fonctionnement est satisfaisant

Les sections de Martinique et Guadeloupe sont en état de marche. L'AG de Délégation va se tenir en Guyane.

**Conclusion.**

Le Président STEBIG remercie l'ensemble des participants pour leur implication et la qualité de leurs travaux.

Il remercie également M. Issidra LY

et le charge de transmettre nos amicales salutations aux 135 collègues du Sénégal. Notre collègue Receveur à DAKAR et Vice Président de l'Amicale, se propose de guider chacun de nous dans son pays, ce dont nous le remercions par avance.

Doris STEBIG retient certains **thèmes et questions à évoquer devant le Président BAILLY le 10 Juin prochain.**

*Huguette MATTIUSI  
Secrétaire Générale*

**SIGNEZ VOS CHANGEMENTS D'ADRESSE**

**A transmettre à :  
ACE BP N° 4  
94231 CACHAN CEDEX**

NOM .....

Prénom.....

Ancienne adresse :

.....  
.....  
.....

Nouvelle adresse

à/c du.....

.....  
.....  
.....

**Motif du changement d'adresse**  
(entourer la mention utile)

Retraite, changement d'affectation  
Changement de domicile personnel,  
divers à préciser :

.....  
.....



**JE SUIS BIEN INFORMÉ :**  
**www.ace-poste.com**

# La GMF n'est pas l'assureur n°1 du Service Public par magie.

- 2 500 000 assurés dans le Service Public
- Des assurances et services conçus pour eux
- Des tarifs spécialement étudiés :

## POUR VOTRE ASSURANCE AUTO

- Usage professionnel inclus sans majoration du tarif pour les fonctionnaires
- Options valeur majorée (valeur d'achat garantie jusqu'à 48 mois pour tout véhicule de 100 000 km maximum), objets transportés et option prêt de véhicule
- Assistance 0 km en cas de panne ou d'accident
- Réduction mutualiste de 5, 10 ou 15 % pour récompenser votre fidélité et votre prudence au volant
- Pas de surprime jeune conducteur pour les fonctionnaires en école
- Et bien sûr un choix étendu de formules de garanties et de franchises selon vos besoins et votre budget

## POUR VOTRE ASSURANCE HABITATION

- Option Rééquipement à Neuf : indemnisation en valeur à neuf sans application de vétusté
- Tarifs spéciaux pour les étudiants et les jeunes qui s'installent
- Assistance à domicile très complète
- Et bien sûr une large gamme de contrats pour répondre à tous les besoins et tous les budgets

## ET AUSSI...

- Assurance Accidents et Famille : tarif unique quel que soit le nombre de personnes dans la famille
  - Avantages Sociétaires : des réductions négociées sur l'achat de voitures, les voyages, les loisirs...
  - Accompagnement Psychologique inclus dans la plupart de nos contrats
  - Déclaration de sinistres par téléphone pour un remboursement très rapide
  - Contrat de Protection Juridique incluant la garantie Défense Pénale pour les fonctionnaires
  - Bonus Famille : des réductions dès la souscription du 2<sup>e</sup> contrat dans un même foyer jusqu'au 31/12/04
- Et bien d'autres avantages à découvrir...

**Vous voulez en savoir plus ?**

**GMF en ligne 0 820 809 809 ou [www.gmf.fr](http://www.gmf.fr)**

(0,12 € TTC la minute)



ASSURANCES & SERVICES  
FINANCIERS

**GMF. Assurément humain**