



Réunion de l'ANDRH Midi-Pyrénées

Mardi 18 Octobre 2011

Plate-forme Industrielle Courrier, Zone Eurocentre

**La Poste, des offres et des solutions réinventées
au service des grandes entreprises et de leurs**

DRH



**Compte rendu des étudiants du Master Management International des
Ressources Humaines de l'IAE Toulouse :**

Audrey CAYRE (audrey.cayre@googlemail.com)
Domitille JAUNET (domitillejaunet@gmail.com)
Johanna MINET (minet.johanna@gmail.com)
Laura NADDEO (laura.naddeo@gmail.com)

Préambule

La réunion ANDRH de ce Mardi 18 Septembre 2011, organisée par Mme Bérengère PETIT, se déroule au sein de la plate-forme industrielle courrier (PIC) Midi-Pyrénées, fleuron régional de la modernisation de l'outil industriel du courrier, située dans la zone Eurocentre de Toulouse.

Cette réunion a pour vocation de présenter les nouvelles offres et solutions proposées par le groupe La Poste pour répondre aux besoins des entreprises et de leurs responsables ou directeurs des ressources humaines. Elle est aussi l'occasion d'une visite guidée de la plate-forme industrielle courrier, visite complémentaire à celle qui a eu lieu il y a deux ans.

Le directeur des ressources humaines du groupe La Poste Midi-Pyrénées, Monsieur Jean-Luc Caraire, a introduit cette réunion par la présentation du groupe La Poste, sa nouvelle stratégie, ses nouvelles offres, ses nouveaux métiers et l'accompagnement social qui en découle. Par la suite, Madame Nathalie Choyer, Directrice des comptes stratégiques de la Direction des activités internet du courrier, a présenté une nouvelle solution pour les directions des ressources humaines : DIGIPOSTE. Enfin, Monsieur Bernard Michael nous a guidé à travers les coulisses du courrier pour une visite du site.

Présentation du Groupe La Poste

Par Jean-Luc Caraire- Directeur des Ressources Humaines de La Poste Midi-Pyrénées

Monsieur Jean-Luc Caraire nous accueille sur le site de la PIC qui gère le courrier de sept départements que sont la Haute-Garonne, le Gers, l'Ariège, le Tarn, le Tarn et Garonne, le Lot et les Hautes-Pyrénées.

➤ **Informations générales**

Le groupe La Poste, société anonyme depuis le 1 er mars 2010, est organisé en quatre corps de métiers:

- Le courrier,
- Les colis,
- La banque postale,
- L'enseigne (bureaux de poste)

Ces activités se déclinent en une multitude de filiales au niveau national et international. Depuis le 1er janvier 2011, elles sont toutes ouvertes au marché concurrentiel, la Poste ne détient ainsi plus aucun monopole.

La société continue néanmoins à mener des missions de service public telles que :

- Le service universel de distribution du courrier 6 jours sur 7,
- Le transport et la distribution de la presse,
- L'aménagement du territoire,
- L'accessibilité bancaire.

La mutation d'une structure publique en une organisation de droit privé a été réalisée en douceur pour les salariés même si l'entreprise reste marquée par son passé et ses pratiques de fonctionnariat.

➤ **Le marché du courrier**

Le marché du courrier représente 90 milliards d'euros en Europe. C'est un marché important qui évolue vite au niveau global mais qui évolue à la baisse (-3 % à -5 % du courrier en volume depuis 2008/2009). On estime une diminution de 30 % du courrier en volume à l'horizon 2015.

On évalue à 90 % le courrier émis par les entreprises, ce qui représente 88 % du chiffre d'affaires de La Poste, qui s'élevait à 20,9 millions d'euros en 2010.

➤ **Le contexte, la stratégie**

Face à la baisse en volume du courrier, une nouvelle ère apparaît avec pour solution, le développement de l'outil de distribution industriel et électronique. Le groupe la Poste a alors réfléchi à une nouvelle stratégie.

La première étape stratégique, « Cap Qualité Courrier » (2008-2009), consiste à un effort d'investissement pour la modernisation et l'optimisation des systèmes de production. Elle implique le besoin de répondre aux enjeux de qualité et de fiabilité pour le client.

La deuxième étape, « 2015 Réinventons le courrier » (2010-2015), permet de proposer des nouveaux services et prestations aux clients.

Ainsi, l'ambition pour 2015 est de faire du courrier le média premium de la relation client tant sur le support papier que numérique, faire du courrier un investissement rentable, autofinancé et contributeur au développement du Groupe, et enfin maintenir le pacte social c'est-à-dire l'esprit de service, avec des valeurs telles que celle du temps complet pour tous et le refus de plan de départ imposé aux salariés.

➤ **Les leviers de réussite du Groupe**

Les leviers de la stratégie du Groupe se déclinent en trois axes : le développement, la performance et la qualité, la vie au travail (équilibre vie familiale et vie professionnelle par exemple). Il s'agit d'une logique de groupe sur laquelle se sont alignées les différentes directions des ressources humaines.

La méthode utilisée est celle de la décentralisation autour de la co-construction et de la responsabilisation à tous les niveaux, c'est-à-dire un management de projet en local et très participatif. Les pratiques managériales seront orientées vers l'engagement, l'innovation, l'écoute et l'échange (notamment la concertation avec les syndicats).

Il est possible de citer différents exemples d'offres proposées par La Poste : la cartographie de concurrence pour un commerçant, la participation à la relation salariés/entreprises avec par exemple l'envoi des fiches de paie, l'accompagnement de l'entreprise dans ses campagnes internationales, le soutien à l'entreprise pour répondre aux appels d'offres publics dématérialisés.

➤ **Les offres et services réinventés**

Le Groupe fait face à une vraie révolution culturelle menée par le développement du courrier papier vers le numérique.

Récepteur/Emetteur	Papier	Numérique
Papier	- Métiers traditionnels	- Lettre recommandée électronique - Duetto - Maileva
Numérique	- Archivage - Flux entrants	- Certification électronique - Flux sortants

➤ **L'accompagnement social**

Face à cette évolution, le Groupe se doit de réaliser un accompagnement social extrêmement structuré. Différentes méthodes sont ainsi utilisées : la GPEC, la formation, la communication interne, la mise en place d'une nouvelle organisation, la mobilité professionnelle, la mobilité géographique (international), l'accompagnement social et financier. Ces outils permettent de faciliter le changement et d'entraîner les collaborateurs sur la voie du changement de manière soutenue et progressive.

Présentation du produit Digiposte auprès de l'ANDRH

Par Nathalie CHOYER – Directrice des comptes stratégiques de la direction des activités internet du courrier



Digiposte est un nouveau dispositif développé par La Poste comme partie intégrante de sa stratégie, et de son objectif de « réinventer le courrier » en se diversifiant et en proposant de nouveaux services et prestations.

➤ **La loi et la dématérialisation du bulletin de paie**

Digiposte est un service sécurisé d'échanges et d'archivage numérique, qui a pour but la dématérialisation des documents papiers. Avec la loi du 12 mai 2009 sur la simplification et la clarification des procédures administratives, les entreprises sont les premières concernées par cette loi, notamment en matière de ressources humaines où la norme reste le papier. Elles ont maintenant la possibilité de proposer à leurs employés la remise du bulletin de paie sous format numérique à condition de respecter deux impératifs :

- Le salarié doit donner son accord pour recevoir son bulletin de salaire sous format électronique
- L'employeur doit proposer un service qui est indépendant de sa relation avec lui

Comment la loi est-elle perçue ?

- Pour les DRH, elle s'accorde avec les projets de modernisation et de numérisation des process. Il est nécessaire pour eux d'accompagner le mouvement général vers le numérique. Digiposte représente le lien entre le salarié et l'entreprise comme nouveau canal de communication.
- Pour les salariés, un sondage a révélé que 49 % seraient favorables au format électronique du bulletin de paie. La moitié des salariés restent donc à convaincre.

➤ **Présentation et démonstration de Digiposte :**

Digiposte, c'est l'alliance de trois éléments/espaces :

- La **boîte aux lettres** : l'abonné dispose d'un espace de réception de courriers envoyés par les expéditeurs de son choix et d'un accès 24h/24 et 7j/7.
- Le **coffre sécurisé** : l'abonné dispose d'un espace d'archivage sécurisé à vocation probatoire pour classer, stocker, et retrouver facilement ses documents électroniques.
- L'**espace de partage** : l'abonné dispose d'espaces de partage pour mettre ses justificatifs à disposition de tiers choisis.

Accès internet : <https://www.digiposte.fr/>



Modalité d'utilisation :

- Comptes personnalisés : chaque utilisateur accède à Digiposte en créant un compte personnel et sécurisé par un mot de passe. L'utilisateur bénéficie à la base de 1GO gratuit d'utilisation, le seul flux financier est généré lors d'une expédition.
- La certification des données : tous les documents reçus dans la boîte aux lettres Digiposte sont certifiés par la poste, ils ont exactement la même valeur que les documents originaux papiers.
- Archivage : l'archivage est automatiquement à durée légale (pour les bulletins de paie, elle est de 50 ans), mais il est également possible de les conserver au-delà de celle-ci.
- Classement : les documents vont automatiquement être classés dans des dossiers par type de document (bulletins de paie, factures, relevés bancaires...). L'utilisateur a aussi la

possibilité de créer de nouveaux dossiers, et d'importer des documents de son disque dur (ex : RIB, déclarations d'impôt, documents scannés...).

- Espace de partage : l'utilisateur peut partager avec un tiers (ex : sa banque, son employeur, sa mairie...) les documents qu'il souhaite, et ceux-ci ont la même valeur certifiée que les originaux papiers, ou que des photocopies pour les documents scannés.
- Fonctionnalités à venir : Les fonctionnalités de Digiposte vont s'élargir dès l'année prochaine, comme avec la création d'une application pour smartphone. Une version anglaise sera également disponible au 1^{er} semestre 2012.

➤ ***Digiposte, un nouvel usage***

C'est une nouvelle solution du groupe La Poste qui a pour objectif de créer de nouveaux canaux de communication et de développer de nouveaux usages, ce qui suscite de nombreuses idées chez les DRH.

L'objectif de La Poste est d'en faire un standard dans les foyers français, en communiquant une promesse de simplicité, afin d'avoir à disposition ses documents dans un endroit unique.

Quels sont les intérêts de la dématérialisation pour les salariés ?

- réception plus rapide et réactive du bulletin de paie
- stockage unique dans un endroit sécurisé
- consultation 24j/24 et 7j/7
- disponibilité dans le temps
- recevoir et stocker des données personnelles indépendamment de la relation avec l'employeur
- liberté de choix si l'utilisateur souhaite revenir à la version papier

Depuis le lancement de Digiposte, 100 000 comptes ont été ouverts par les particuliers, et 50 entreprises ont signés un contrat avec Digiposte :

- Des banques (Banque Postale, Crédit Mutuel)
- Des DRH (Academia, Maif, Chronopost, La Poste, Mediapost)
- Des prestataires de gestion documentaire (ISE, Redcats Group, Cofas, Ocapost)
- Des prestataires RH (ADP, Randstad, Takeda, Cognitis, Technip, CMA CGM, Sopra, HR Access)

Le groupe EADS qui représente 45 000 bulletins de salaire s'est engagé avec La Poste sur la mise en place de ce dispositif auprès de ses salariés pour un déploiement au 2^{ème} semestre 2012.

Les premiers chiffres de Digiposte montrent que dans les 3 à 4 premiers mois de lancement de la communication sur ce nouveau dispositif auprès des salariés, environ 10 à 15% d'entre eux acceptent le passage au numérique. Pour générer plus d'adhésion, il faut ensuite laisser faire le « bouche à oreille » et relancer des campagnes de communication sur ce dispositif.

La Poste a aussi créé une plateforme nommée Digicoach qui permet d'accompagner les managers dans la mise en place de Digiposte au sein de leur entreprise.

Enfin, l'atout de ce dispositif reste l'engagement de qualité de service de La Poste, et la confiance que les gens ont en la marque.

Zoom sur la PIC: Plate-forme Industrielle Courrier Midi-Pyrénées

Par Bernard Mickaël – Formateur et animateur de la PIC

Suite à la conférence réunissant divers intervenants issus du groupe La Poste, Monsieur Bernard Mickaël, formateur et animateur de visite employé par la PIC, nous offre une visite du site maintenant considéré comme la vitrine de la modernisation industrielle du courrier.

➤ **Fiche d'identité de la PIC**

L'établissement a vu le jour le 4 mai 2009 dans le cadre du projet « Cap Qualité Courrier » mis en œuvre entre 2008 et 2009, visant à mécaniser la chaîne d'acheminement et offrir une meilleure fiabilité au client.

Elle est dédiée uniquement au tri du courrier et non de supports tels que les colis ou imprimés publicitaires.

Cette unité ultramoderne implantée à Castelnau d'Estretfonds a été inaugurée le 2 juillet 2010.



Cette plate-forme de dernière génération a nécessité 55 millions d'investissement, et s'étend sur 30 320 m² dont 26 400 de hall industriel. Elle traite plus de 2,6 millions de plis par jour pour 7 départements, à savoir 8900 boîtes aux lettres collectées.

➤ **Un bijou d'industrialisation**

La PIC est au cœur d'un nouveau processus courrier. Sur 100 lettres collectées, 95 sont traitées de manière mécanique. En effet, en investissant dans une technologie novatrice, La Poste a réussi à optimiser sa gestion du courrier grâce au traitement automatisé de l'enveloppe. Ce dernier comprend une technologie de lecture optique des plis permettant de lire, d'interpréter et d'exploiter toutes les informations figurant sur la face de l'enveloppe.

Cette nouvelle technologie s'appuie sur un ensemble d'outils industriels parmi les plus modernes en Europe :

- 8 Machines de tri industriel pour les lettres petit format (capable de trier 40 000 plis/heure)
- 2 machines de tri industriel pour les lettres grand format (capable de trier 37 000 plis/heure)

- 1 machine de tri préparatoire (capable d'oblitérer et pré trier 26 000 plis/heure)
- 1,5 trieur et convoyeur de contenant
- 24 consoles de vidéo-codages permettant, via des opérateurs, de lire les adresses non reconnues par les machines

➤ ***Une Plate-forme responsable en termes de ressources humaines***

Le personnel

La PIC emploie 450 agents issus à 80% des deux plates-formes de tri de la région Toulousaine ayant fermé leurs portes en 2009. Cette équipe de spécialistes du tri se relaye 24h sur 24, 6 jours/7.

Relativement aux horaires de travail, on peut identifier trois équipes distinctes réparties soit le matin, l'après-midi et la nuit, les 3x8 n'étant plus utilisées. Ceci a été conçu de manière à offrir aux salariés une certaine stabilité en termes d'horaires de travail.

Aussi, tout comme le groupe La poste, la PIC n'impose pas de temps partiel laissant aux salariés la possibilité d'exercer en temps complet.

Une modernisation au service de meilleures conditions de travail

Un point mis en évidence par Monsieur Bernard Mickaël lors de cette visite est assurément la qualité des conditions de travail des employés de la PIC. En effet, lors de la création de l'établissement, les conditions de travail des 450 postiers de la plate-forme ont été pensées au niveau:

- du bâtiment dans son ensemble
- des postes de travail personnels

En effet, la construction au sein du hall industriel de 4 salles de repos avec isolation thermique et sonore témoigne de cette amélioration des conditions de travail.

Aussi, par exemple, des peintures au sol permettent une identification facilitée des sens de circulation afin de diminuer les risques d'accident du travail, et celles au mur créent une impression d'allongement pour éviter que le salarié ne se sente oppressé.

Enfin, au niveau du bâtiment en lui-même, la plate-forme s'est équipée de grande baies vitrées laissant passer la lumière naturelle jugée plus agréable en condition de travail, de panneaux solaires et d'un système d'aspiration centralisé qui permet de rafraîchir l'air l'été et de chauffer le hall l'hiver.

De plus, un travail a été effectué en amont avec les médecins de prévention et les employés, pour identifier le meilleur espace de travail possible en terme d'ergonomie et de diminution des risques musculo-squelettiques liés aux différents postes de la plate-forme.

La multiplication des machines de charge et décharge diminuant la pénibilité au travail, ou l'adaptation des postes de tri manuels aux casiers (lumière personnelle...) en sont l'exemple.



La réunion se clôture sur le rappel de la prochaine réunion, laquelle aura pour objet le partage des pratiques RH face aux actualités sociales et légales de l'année et se tiendra le jeudi 24 Novembre 2011 (lieu à définir).