

JOURPOST

Chantiers Région

Priorité au bancaire, le Réseau se réorganise

Pour favoriser le développement commercial bancaire, le Réseau se réorganise. Début janvier, les secteurs ont remplacé les Terrains, les équipes se sont mises en place et les fonctions supports se sont adaptées. Zoom en Bretagne. [Page 2](#)



[Actu Établissements](#)

La venue au 3634 de Philippe Dorge

Philippe Dorge, récemment nommé directeur général adjoint en chade la branche Services-Courrier-Colis du Groupe, a rencontré les équipes du 3634 la ligne Business. [Page 4](#)

[Portraits Métiers](#)

Premier prix pour David

David Deschamps, agent courrier, a reçu le premier prix du jury "Bonnes idées et pratiques" (BIP) pour son idée "suivi itinéraire sur Factéo". [Page 6](#)

[Acteurs Éco](#)

Le généalogiste : partenaire des banques

Vianney Paris, directeur de recherche chez SEGUR, explique pourquoi les banques et les assurances ont besoin des services de généalogistes. [Page 6](#)

[RH Social](#)

Une agence de recrutement interne

La responsable de l'équipe services mobilité présente le fonctionnement de ce nouveau service. [Page 7](#)



LE GROUPE

DOSSIER Depuis le 2 janvier, le Réseau se réorganise : les Terrains élargis deviennent des secteurs, le directeur d'établissement acquiert plus d'autonomie, de nouvelles équipes managériales sont mises en place. Les fonctions supports adaptent leur appui et soutien à cette nouvelle organisation résultant du projet les "Clés de la réussite". L'objectif final est de faire du Réseau un réseau à priorité bancaire.

De nouvelles équipes de secteurs pour bâtir un réseau à priorité bancaire

MARYSE CHAUVEL

Pour devenir un réseau à priorité bancaire, le Réseau et La Banque connaissent une transformation majeure à travers le projet intitulé les "Clés de la réussite". L'organisation des terrains et les responsabilités

des managers opérationnels évoluent.

Depuis le 2 janvier, les périmètres géographiques des Terrains ont été redéfinis pour devenir des secteurs. Ce découpage optimise le potentiel commercial, notamment bancaire de chaque territoire. Chaque

secteur est placé sous la responsabilité d'un directeur de secteur qui est secondé par un à trois collaborateurs selon l'importance du territoire. « Ce projet vise à responsabiliser les managers de terrain en leur donnant le pouvoir de décider au plus près du client, explique Eric Lignau, directeur

régional du Réseau et La Banque de Ouest Bretagne. *L'objectif est d'améliorer la performance globale du Réseau.* »

Une nouvelle équipe managériale

Avec cette nouvelle organisation, de nouveaux métiers sont apparus. Le directeur de secteur est le garant de la performance commerciale et de la maîtrise des risques. Le responsable clientèle particuliers intervient sur le marché bancaire des particuliers et sur la qualité de l'expérience client. Il accompagne et fait monter en compétence les conseillers bancaires. Le responsable de l'espace

commercial pilote les guichetiers. Il est en charge de la banque au guichet mais aussi du courrier, du colis, des Pros et de la téléphonie. Le responsable exploitation s'assure, au quotidien, de la continuité de l'exploitation et permet à l'équipe de se concentrer sur le développement commercial. Enfin, les équipes en direction régionale et en DAST accompagnent le projet en étant en appui et soutien aux secteurs. ■

LES SECTEURS BRETONS

- 34 secteurs en Ouest Bretagne en remplacement de 48 Terrains
- 35 secteurs en Haute Bretagne en remplacement de 53 Terrains



Lors d'ateliers, les directeurs de secteur ont travaillé sur leur agenda et l'organisation du travail avec leurs nouvelles équipes. (ph. DR)

■ Des services supports au plus près des secteurs.

Soutien de proximité

FABIENNE PHILOUX

Pour accompagner la nouvelle organisation du Réseau et de La Banque, la direction d'appui et de soutien du territoire (DAST) a modifié son organisation interne. Des services appui et soutien bureaux (SASB) de proximité ont été créés. 35 experts opération-

nels ont été répartis sur quatre sites Quimper, Vannes, Saint-Brieuc et Rennes pour soutenir les directeurs de secteurs dans leurs activités de back-office.

Un interlocuteur unique

« Avant, nos experts étaient rattachés par filière ou thématique, RH, projets, maîtrise des risques ou encore expérience client. Les directeurs d'établissement avaient différents interlocuteurs en fonction de leurs besoins. Désormais, ils n'ont plus qu'un seul interlocuteur : le responsable ASB ou son adjoint, explique Gilbert Laurensen, responsable ASB Bretagne. Nous continuons à les accompagner sur les activités de back office. Par exemple le déploiement du nouvel outil de planification opérationnelle, la mise en place des projets immobiliers en lien avec l'évolution du Réseau ».

La plus grande proximité des SASB favorise la réactivité des réponses aux besoins du réseau des bureaux de poste. « Notre objectif est d'être en appui des directeurs de secteur pour qu'ils se consacrent pleinement au développement commercial », conclut Gilbert. ■



Gilbert Laurensen a expliqué l'intérêt des SASB lors de la communauté managériale. (ph. M. Chauvel)

CE QU'ILS EN PENSENT



FRANÇOISE HOULLIER
DIRECTRICE DE SECTEUR
SAINT-BRIEUC

« Une bonne alchimie... sera la clé de la réussite »

« Je vois trois éléments majeurs dans ma fonction de directrice de secteur (DS) : assurer une vision orientée vers les clients. Deuxième élément : accompagner mes équipes dans l'objectif d'améliorer leur efficacité et leur excellence relationnelle au service du client. Le troisième point porte sur le développement de l'entreprise. Le DS se doit d'aller à la rencontre des leaders d'opinion de sa zone. Il porte l'image de l'entreprise au bénéfice de sa croissance. La bonne alchimie entre ces trois axes sera, selon moi, la clé de la réussite. »



BERNARD GLEDELE
RESPONSABLE CLIENTÈLES PARTICULIERS
SECTEUR DE LAMBALLE

Un soutien de proximité pour les conseillers bancaires

« Le nouveau métier de responsable clientèles particuliers (RCP) devrait vraiment participer au développement commercial bancaire. Cette fonction est très attendue par les conseillers bancaires. Ils y voient un véritable soutien de proximité. Le RCP a une vision réelle du terrain, il connaît les outils puisqu'il a lui-même un portefeuille clients à développer. Il apportera une version pragmatique de la façon de déployer la stratégie de l'entreprise. Comme il est très présent auprès des conseillers, il pourra collecter puis démultiplier les bonnes pratiques. »



VALÉRIE LE COZ
RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL
SECTEUR DE PONT-L'ABBÉ

L'opportunité de prendre des initiatives

« En tant que Responsable Espace Commercial (REC), je suis garante du développement commercial du réseau multi branches : Courrier, Colis, La Poste Mobile, les Pros, La Banque Postale au guichet. Je manage le gestionnaire de clientèle PROS et la ligne guichet que j'accompagne notamment dans la montée en compétence sur le bancaire. En tant que responsable de l'espace de vente, cette nouvelle organisation me permet de prendre des initiatives pour améliorer la performance commerciale du secteur et développer le potentiel des collaborateurs. »

LE GROUPE

Le Groupe La Poste a participé au Consumer Electronics Show à Las Vegas du 6 au 9 janvier 2016. Des facteurs bretons ont tenté leur chance pour faire partie du voyage. Malheureusement pas de facteur breton parmi les 6 ambassadeurs retenus. Mais l'aventure continue avec la création du Club des facteurs connectés : une communauté d'échanges sur Factéo et l'innovation.

MYLÈNE PELLERIN

Premier Club des facteurs connectés en Haute Bretagne



En tant que membres du Club des facteurs connectés, les facteurs pourront tester des nouveautés et proposer des évolutions sur Factéo. (ph. M. Pellerin)

Il y a une dizaine, ils sont facteurs en Haute Bretagne. Autre point commun : ils ont candidaté au concours "Destination Las Vegas". Cette sélection organisée par Le Groupe La Poste offrait à six facteurs l'opportunité de s'envoler pour le Consumer

Electronic Show* à Las Vegas en janvier 2016.

Un lauréat breton a été sélectionné par un jury local parmi une dizaine de candidatures. Il a concouru au titre de représentant de la direction Services-Courrier-Colis (DSCC) Haute Bretagne.

Malgré sa motivation et son grand intérêt porté à Factéo, le facteur breton n'a pas été retenu par le jury national.

« On ne pouvait pas s'arrêter là, explique Magali Véron, directrice de la communication à la DSCC Haute Bretagne, nous avons donc eu l'idée du Club facteurs connectés. L'objectif du club est de créer une communauté autour de Factéo et de l'innovation. Développer des échanges directs, tester des outils, participer à des événements en tant qu'invités ou témoins. Factéo est le symbole de la modernisation de la distribution. Il préfigure des évolutions futures du métier de facteur. »

Nicolas Dubreil, facteur à Saint-Grégoire, fait partie du club des facteurs connectés : « Je m'intéresse beaucoup aux nouvelles technologies. C'est pour cette raison que j'ai postulé pour Las Vegas. Passée la déception de ne pas avoir été retenu,

j'étais très content d'entrer dans le 1^{er} club national des facteurs connectés. Je suis fier de pouvoir tester des nouveautés et pouvoir proposer des évolutions sur Factéo. C'est un outil moderne très évolutif. A nous, facteurs, de l'aider à évoluer ! »

Depuis la création de ce club

qui se réunira plusieurs fois par an, Nicolas est devenu référent Factéo de son établissement. ■

* L'International CES organisé chaque année en janvier à Las Vegas est le plus grand salon international de l'électronique grand public.

UN ÉTUDIANT BRETON À LAS VEGAS AVEC LA POSTE



Frédéric Gresset (à droite), élève ingénieur à Télécom Bretagne, a eu le privilège de faire partie de la délégation du Groupe La Poste au CES de Las Vegas. Un projet rendu possible dans le cadre de la relation étroite nouée avec l'école brestoise. Nathalie Collin (à gauche), directrice générale adjointe du Groupe La Poste, en charge du numérique et de la communication est marraine de la promotion 2016 des ingénieurs.

Sélectionné parmi plusieurs candidats, Frédéric a partagé son enthousiasme pendant tout l'évènement. Il a twitté sans relâche ses impressions et ses coups de cœurs.

LE GROUPE

La Poste a présenté sa stratégie numérique lors d'une rencontre inédite organisée par le pôle Images et Réseaux à Rennes.

SOPHIE BOURRANT

Stratégie numérique

Anne Nicolas, la déléguée régionale de La Poste en Bretagne et Vanessa Chocteau, directrice des programmes French IoT (l'Internet des objets) et Docapost ont participé au Meeet The Digital Officer. Cette rencontre inédite organisée fin novembre par le pôle Images et Réseaux réunissait des grands groupes comme ERDF et Axa, des PME et des start-up sur le thème des services numériques. Anne Nicolas a rappelé l'enjeu du Groupe « Devenir l'opérateur universel des échanges physiques et numériques au service de tous : particuliers, entreprises, adminis-

trations... ». Vanessa Chocteau a souligné que La Poste proposait déjà de nombreux services numériques de confiance. Elle a présenté le programme "French IoT" qui rassemble une pluralité d'acteurs -start-up, PME, grands groupes, pôles de compétitivité, métropoles French Tech, etc- pour mutualiser les compétences françaises de l'IoT et impulser une filière française. D'ailleurs, les 15 projets les plus innovants du programme, ont eu le privilège de s'exposer aux côtés de La Poste à la dernière édition du Consumer Electronics Show (CES) de Las Vegas. ■



Vanessa Chocteau (à gauche) et Anne Nicolas ont présenté la stratégie numérique du Groupe. (ph. Mireille Puren)

RÉSEAU LA POSTE

La première maison de services au public de Bretagne a ouvert le 2 novembre 2015 au sein du bureau de poste de Pleine-Fougères (35). Sa mission est d'offrir au public un service de proximité élargi.

ISABELLE ALLAINGUILLAUME

La première maison de services au public ouvre en Bretagne

La première maison de services au public (MSAP) bretonne a ouvert en novembre 2015. Elle est située au sein du bureau de poste de Pleine-Fougères. Son ouverture est l'aboutissement d'un travail commun effectué en concertation avec la mairie de Pleine-Fougères, la préfecture de Région et plusieurs partenaires comme la CARSAT Bretagne, la Caisse d'allocations familiales (CAF) et la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) d'Ille-et-Vilaine.

Le rôle de la MASP est de permettre au public d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches administratives relevant des différents partenaires. A Pleine-Fougères, il est désormais possible dans un même lieu d'accéder non seulement aux services postaux et bancaires de La Poste mais également de réaliser différentes démarches administratives.

Un îlot "services publics" met à la disposition du public un ordinateur connecté à internet et branché à une imprimante.

Chacun peut utiliser ces outils en libre service ou en sollicitant l'aide du guichetier. Celui-ci a été formé et habilité pour accompagner les clients dans leurs démarches. « C'est très pratique d'avoir ce service à côté de chez soi, se réjouit une habitante de Pleine-Fougères, et c'est très rassurant de savoir que si on est un peu perdu avec internet le guichetier pourra toujours nous aider ». Par la mise à disposition d'équi-

pements connectés, La Poste contribue à la réduction de la fracture numérique. Elle garantit un accueil et un accompagnement humain de proximité. Elle participe au maintien des services au public dans les zones rurales. La Poste a l'ambition d'ouvrir 500 bureaux labellisés "MSAP" d'ici fin 2016. Une deuxième MSAP a ouvert en janvier 2016 à Ploëuc l'Hermitage. (22). ■



Florent Jutel, directeur de secteur de Dol de Bretagne, présente la MSAP aux clients. (ph. Jacques Guennegues)

ILLE-ET-VILAINE
35

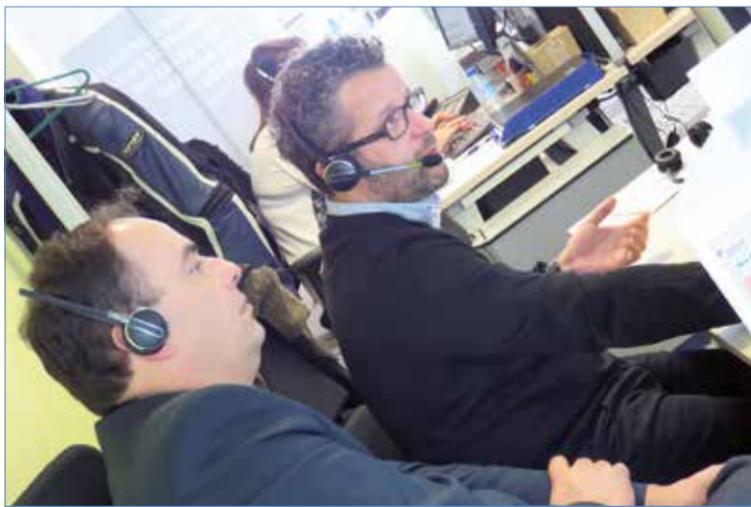
3634 la ligne Business ■ Philippe Dorge, récemment nommé directeur général adjoint en charge de la branche Services-Courrier-Colis du Groupe La Poste a rencontré les collaborateurs du 3634 à Rennes. La matinée a été très rythmée : présentation du service et des résultats, brief avec les managers, double écoute avec un téléconseiller et échanges avec les assistants commerciaux.

PHILIPPE LE CARRERES

Une matinée avec Philippe Dorge

Il est 8h00, Philippe Dorge, qui a récemment pris ses fonctions de directeur général adjoint en charge de la branche Services-Courrier-Colis (SCC) du Groupe La Poste, est accueilli par Christophe Lenez, directeur des ventes Télévente Ouest. Philippe Dorge a souhaité rencontrer les collaborateurs du 3634 la ligne Business de Rennes et découvrir la force de vente sédentaire dédiée aux professionnels.

La matinée démarre avec une présentation du service et de ses résultats par Christophe Lenez. Ensuite, un moment d'échanges est organisé avec tous les responsables de la direction de la télévente. Ils abordent les moyens mis en œuvre pour atteindre les



Arnaud Fresnel (à droite) en ligne avec un client et Philippe Dorge en double écoute. (ph. Sophie Bourrant)

objectifs 2015, les ambitions pour 2020 du service et notamment l'importance de la satisfaction

client, les évolutions des offres et le positionnement du groupe sur les nouveaux services de proxi-

mité. Le directeur de la branche SCC profite de ce moment pour souligner que l'évolution du Groupe La Poste passe par ces nouveaux services de proximité et que le 3634 est un acteur majeur de développement.

En direct du plateau

Philippe Dorge s'est ensuite rendu sur le plateau du 3634. Il a assisté à un brief quotidien, animé par Vincent Saumitou et Doan Pannier, managers de la région Bretagne. Puis il a souhaité être en double écoute avec un conseiller clientèle pour percevoir concrètement le quotidien du 3634. Arnaud Fresnel, conseiller clientèle stratégique a eu l'honneur de présenter au directeur le discours conseiller-

client. Il a pu montrer par un partage d'écran à distance avec le client la réalité des échanges sur la communication commerciale. Arnaud a apprécié l'expérience : « J'ai pu montrer au directeur notre quotidien : un entretien téléphonique couplé d'une démonstration en ligne sur la communication commerciale. Je pense que Philippe Dorge a mesuré notre capacité à réaliser les différents objectifs et notre potentiel de développement. »

Pour que la visite du 3634 soit complète, Philippe Dorge a rencontré les assistants commerciaux et six nouveaux conseillers clientèle récemment recrutés. Il a ensuite rejoint l'équipe de la direction des ventes entreprises Bretagne pour des échanges sur l'organisation, les métiers et les enjeux. ■

ILLE-ET-VILAINE
35

Centre financier de Rennes ■ L'idée de partager ses livres avec ses collègues est venue d'un agent. Elle a débouché sur la création d'une bibliothèque participative. Un espace dédié a été aménagé.

SYLVIE MONNIER

La bibliothèque participative compte déjà plus de 200 livres



La bibliothèque participative offre à ses lecteurs un cadre très agréable. (ph. Sophie Monnier)

Une seconde vie pour les livres! Oui, mais comment? En créant une bibliothèque participative. Tout est parti de la belle initiative imaginée par un agent du Centre financier de Rennes. Il désirait permettre à ses collègues d'avoir accès à ses livres : "Échangeons nos livres et nos histoires". L'idée est issue

d'une discussion entre collègues. « Pourquoi ne pas mettre en place une bibliothèque participative? » Une bibliothèque d'un nouveau genre et dont le concept est parfaitement novateur au centre financier. Dans cet espace de mise en circulation des livres, chacun peut déposer ses ouvrages et ses magazines et en

choisir d'autres. « J'aime cette idée sans contrainte. Je peux emprunter un livre policier, un roman ou encore une revue sur la maison et déposer autant d'ouvrages que je veux quand je le souhaite, témoigne Delphine, agent au centre et adepte de la bibliothèque. Grâce à cette bibliothèque, on peut partager avec d'autres personnes les livres qu'on a aimés, qui nous ont émus ou fait rire, ou qui sait, ceux qu'on n'a pas réussi à terminer! En plus cela permet de faire de la place chez soi! »

Un énorme succès

La bibliothèque participative a rapidement connu un énorme succès et l'espace dédié est vite devenu trop petit pour déposer d'autres livres ou consulter des revues. Aussi, le Centre financier de Rennes a décidé de faire évoluer cet espace. Le sol et le mobilier ont été changés. L'armoire métallique qui faisait office d'étagère a été remplacée par des bibliothèques. Aujourd'hui plus de 200 livres sont classés par genre. La salle de repos est devenue un vrai lieu de détente, propice à la lecture. ■

CÔTES-D'ARMOR
22

Etablissement Courrier de Saint-Brieuc ■ Sylvie et Medhi, deux facteurs, organisent une tournée de Noël à l'hôpital.

MYLÈNE PELLERIN

Les facteurs de Noël

Au milieu des guirlandes, des boules et des sapins, on aperçoit une curieuse boîte aux lettres jaune. Elle est exclusivement réservée aux lettres destinées au secrétariat du Père Noël. Elle chemine dans les couloirs de l'hôpital Yves Le Foll à Saint-Brieuc. Pour la deuxième fois, Sylvie Le Coroller et Medhi Ben Abdel Wahab, facteurs de l'établissement Courrier de Saint-Brieuc ont pris l'initiative de recueillir les commandes au Père Noël des petits et des grands hospitalisés à Yves Le Foll. L'association des Blouses roses et l'équipe de l'école de l'hôpital ont participé au succès de l'opération. « Elles ont organisé

des ateliers, explique Sylvie, les plus petits ont découpé des photos de jouets dans des magazines, les plus grands ont rédigé leur lettre au Père Noël. » Medhi complète : « Quand on leur a expliqué que leurs courriers seraient acheminés au secrétariat du Père Noël à Libourne et qu'ils recevraient une réponse avant la fin de l'année, les enfants étaient enchantés. » Pour Medhi, c'est la deuxième tournée de Noël à l'hôpital et pas la dernière car il assure qu'il n'est pas prêt de laisser sa place! A Rennes, une tournée de Noël a aussi été organisée à l'hôpital Sud par Géraldine et Mélanie, factrices sur l'établissement de Rennes. ■



Laurent Nicolas le directeur de l'établissement Courrier est venu soutenir les Blouses rose, Sylvie et Medhi dans leur tournée de Noël. (ph. M. Pellerin)

FINISTÈRE
29 Centre Courrier de Ploudalmézeau ■
Le site s'est porté volontaire pour tester le nouveau service de vérification d'adresse.
LUCIE GILLET

Sa mission : aller vérifier l'adresse



Eliane collecte sur son Factéo les informations de la prestation vérification d'adresse. (ph. P. Souvres)

Comme chaque jour, Eliane Le Quellec, factrice de Ploudalmézeau, débute sa tournée avec son Factéo. Ce matin, elle découvre une nouvelle mission : la vérification d'une adresse. « Ma responsable m'a d'abord expliqué cette prestation et donné une fiche pratique pour m'accompagner. Cette tâche était intégrée à ma tournée. Le prin-

cipe : se rendre à l'adresse indiquée pour vérifier qu'elle existe bien et éventuellement compléter l'adresse. Ensuite, il suffit de valider l'information sur le Factéo. C'était la première fois que je réalisais une prestation de type "nouveaux services", j'ai trouvé ça simple et rapide. »

Une localisation précise

Cette prestation appelée "Facileo sans contact" est un des nouveaux services de collecte d'informations à l'extérieur du domicile des particuliers pour le compte d'un client donneur d'ordre. « La base nationale de l'adresse, SNA, est ainsi enrichie de manière instantanée, explique Séverine Guillouët, responsable des nouveaux services. Cette localisation précise va faciliter la distribution du courrier notamment pour les facteurs remplaçants. Elle est aussi une aide considérable pour l'intervention des services de secours. »

Suite à la réussite de ce test, le service a été généralisé sur l'ensemble du territoire de la direction des Services-Courrier-Colis Ouest Bretagne début décembre. ■

MORBIHAN
56 Direction de la satisfaction client ■
L'équipe se mobilise pour changer les plaques d'information des boîtes à lettres.
SOPHIE GATEL

De nouvelles plaques

Il s'est donné rendez-vous place des lices à Vannes le mardi 15 décembre. Jean-François Le Bihan, Jeff, agent mobilier urbain postal (MUP) va expliquer à l'équipe de la direction satisfaction clients (DSC) comment changer les plaques d'informations des boîtes aux lettres (BAL) de rue. Explication et démonstration

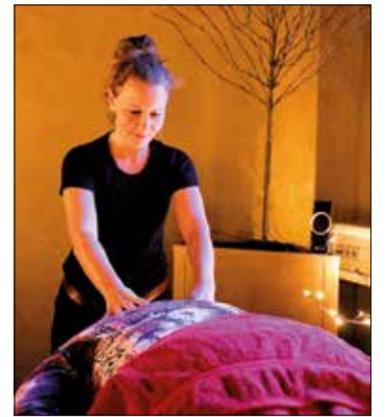
Ce changement des plaques de destination est la conséquence d'une modification d'organisation à la plate-forme courrier de Rennes Armorique. Les tris demandés au niveau des BAL dans le Morbihan changent ; les nouvelles plaques informent des

nouveaux tris attendus. « Cette modification a pour vocation de sécuriser la qualité de service », souligne Stéphane Mear, directeur de la satisfaction clients. « La tâche est énorme car cela concerne plus de 400 BAL réparties dans tout le département », complète Nathalie Coursin de la DSC. Normalement ce changement des plaques est de la responsabilité des établissements et l'aide des collègues de la DSC a été fortement appréciée surtout en période de fin d'année. Autres avantages de cette opération : un état des lieux complet du parc de BAL a été réalisé et le système d'information mis à jour. ■



Gants, dégrippant, listing des BAL, l'équipe avait tout prévu pour suivre la démonstration de Jeff (à gauche). (ph. Sophie Gatel)

UN MASSAGE POUR SE RELAXER



Fin 2015, 70 collaborateurs du Centre financier de Rennes ont bénéficié d'un massage bien-être de 30 minutes. Catheline Vignal, praticienne rennaise, a fait découvrir à travers ses massages les vertus et les bienfaits de la relaxation. Musique douce, diffusion d'huiles essentielles, ambiance zen... Les collaborateurs ont profité d'un agréable moment de détente.

LA POSTE DE FOUGÈRES ACCUEILLE MON P'TI VOISINAGE

Mi-novembre, le bureau de poste de Fougères a ouvert ses portes à une start-up bretonne : Mon P'ti Voisinage. Elle a présenté aux clients du bureau les services collaboratifs de ce réseau social. Le site internet www.monptivoisinage.com permet aux utilisateurs de rejoindre un réseau de quartier, de participer à son animation, de créer du lien et des opportunités de troc. Ces échanges sont sécurisés par La Poste via le service l'Identité Numérique (IDN).

DES FRUITS ET LÉGUMES BIO À LA PIC RENNES ARMORIQUE



Depuis novembre 2015, une vingtaine d'équipiers de la PIC bénéficient d'une livraison, bimensuelle, de fruits et légumes de saison. Les Jardins du Châtaignier, exploitation maraîchère biologique, leur propose des paniers bio d'une valeur de 10 €. Le partenariat entre la PIC et le maraîcher s'est fait suite aux journées consacrées au bio organisées en octobre 2015. Ce service est apprécié par les équipiers.

ILLE-ET-VILAINE
35 PFC Rennes-Le Rheu ■ Les fêtes de fin d'année sont un moment clé pour le colis. L'enjeu est de livrer à temps un volume énorme d'envois. Cette année encore, les colipostiers bretons se sont mobilisés et ont réalisé des exploits. Interview de Guillaume Mayer, le directeur de la PFC.
PHILIPPE LE BERNICHEUX

Un record à 216 000 colis traités en 24 heures

Quels sont les faits marquants de la fin d'année 2015 ?

Guillaume Mayer : Le trafic de colis a été plus faible qu'espéré en novembre et plus fort en décembre. Nous avons aussi fait face à quelques difficultés d'organisation en raison des interdictions de circuler en région parisienne annoncées quelques jours avant le début de la COP 21. Les colipostiers ont été mis à rude épreuve et je profite de les remercier à nouveau pour leur implication car ils ont tout fait pour satisfaire les clients expéditeurs et destinataires.

Comment s'est traduit cet engagement ?

GM : La plate-forme était ouverte 23 h/24. Les agents se sont mobilisés sur la base du volontariat

pour effectuer des heures supplémentaires en semaine et pour les deux dimanches précédant



En moyenne, la PFC a traité de plus de 210 000 colis par jour soit deux colis par seconde. (ph. Philippe Lebernicheux)

Noël. Nous avons ainsi enregistré des performances de qualité de service "record". Les taux de succès de tenue de l'engagement 48h colissimo étaient de 96 % sur les jours les plus forts de l'année, notamment mi-décembre. Un autre record a été battu cette année : le nombre de colis triés sur la plate-forme en 24 heures : plus de 216 000 paquets.

Pensez-vous qu'il sera possible de faire mieux l'année prochaine ?

GM : Nous pouvons encore progresser. D'ailleurs, nous avons le projet d'améliorer nos systèmes d'information entre établissements Colis. Cela nous permettra d'avoir une meilleure vision du volume colis et des contenants qui sont sur la route et qui vont nous être acheminés le jour même. ■

SATISFACTION AUSSI À L'AGENCE COLIS DE RENNES

« La "Période" n'a démarré que fin novembre avec le "cyber-Monday", journée durant laquelle les e-commerçants "cassent" les prix, une aubaine pour les e-acheteurs, mais aussi pour le colis, témoigne Didier Janvier, le directeur de l'agence Colis de Rennes. A compter de cette date, le trafic moyen journalier de l'agence a augmenté de 50 % pour doubler et atteindre le 14 décembre le pic de 6 700 colis. Le taux de qualité de service à 93,5 % a été jugé excellent pour la "Période". Autre satisfaction : la bonne ambiance entre les titulaires et les renforts sous le pilotage des chefs d'équipe et l'investissement de tous. La période 2015 a été aussi marquée par l'expérimentation de livraison des colis en matinée le dimanche 20 décembre. Nos clients ont été surpris et satisfaits. »

INITIATIVE

David primé pour son idée "suivi itinéraire sur Factéo".



David Deschamps, agent courrier à la plate-forme Courrier de Cesson-Sévigné, est ravi : il a reçu le 1^{er} prix du jury BIP (bonnes idées et pratiques) de la direction Services-Courrier-Colis Haute Bretagne. Il a intitulé son idée "suivi itinéraire sur Factéo". « Il s'agit d'installer trois applications sur Factéo pour permettre à n'importe quel agent de réaliser en toute autonomie et en toute sérénité n'importe quelle tournée, explique David. MyTracks, Mymaps et GPX Viewer permettent d'identifier le trajet à suivre, les tâches à

effectuer, le véhicule à utiliser ou encore l'ordre des dépôts relais. Chaque agent peut installer ces applications sur son Factéo. Elles sont gratuites, légères et très intuitives ». L'utilisation de "suivi itinéraire sur Factéo" facilite le travail de l'agent sur une nouvelle tournée et permet d'assurer la qualité du service rendu aux clients. « Mon responsable d'action commerciale et mon encadrant ont testé par curiosité ces applications sur une tournée qu'ils ne connaissaient pas, ils ont pu la réaliser sans aucun problème, ils ont été impressionnés », se réjouit David. A Cesson-Sévigné, tous les nouveaux arrivants sur un poste de distribution utilisent déjà ces applications. Fin 2015, David a présenté sa BIP à tous les directeurs d'établissement pour qu'ils puissent la copier.

Chargée de recrutement ■ Laurence a rejoint l'équipe service mobilité. Elle fait connaître les postes à pourvoir au sein des branches Réseau et Banque Postale aux collaborateurs et recherche activement des candidats.

FABIENNE PHILOUX

Leur donner envie de changer

Après plusieurs années dans l'opérationnel dont les quatre dernières années comme directrice d'établissement Terrain à Guichen, Laurence Gaudin a rejoint l'équipe service mobilité (ESM) en tant que chargée de recrutement. « J'ai deux missions principales, explique-t-elle, la première est de faire connaître les postes qui sont à pourvoir au sein des branches Réseau et Banque Postale, pour favoriser la mobilité ». Pour diffuser au plus grand nombre les appels à candidature en cours, Laurence utilise différents outils : le mail, les notes chartées et les web conférences. En parallèle, elle anime des ateliers sur site en fonction des campagnes de recrutement en cours ou à l'occasion de temps forts comme la semaine de l'évolution professionnelle. « Ma seconde mission est de prospecter auprès des collaborateurs en direct par téléphone. Cette démarche est nouvelle. Elle peut surprendre car elle bouscule les habitudes », sou-

ligne Laurence. « En même temps, mon rôle est de susciter l'intérêt des postiers, de leur donner envie d'être acteur de leur projet professionnel et de les accompagner dans sa réalisa-

tion en lien avec les différents acteurs de la filière RH ». Passionnée par ce nouveau métier, elle développe sa capacité d'écoute et son goût du contact. ■



Laurence est l'une des trois chargées de recrutement de ce service créé il y a à peine 6 mois. (ph. F. Philoux)

ACTEURS ÉCO



Depuis le 1^{er} janvier 2016, la loi Eckert oblige les banques à identifier les titulaires ou bénéficiaires des comptes en déshérence. Cette recherche est souvent compliquée alors les banques font appel à des prestataires comme la société SEGUR. Ce groupement de généalogistes et de détectives privés procède à une identification rigoureuse et une localisation rapide des personnes recherchées.

SOPHIE BOURRANT

Généalogistes et détectives : les nouveaux partenaires des banques

Maurice Martin, 85 avenue des Ternes à Paris a ouvert un compte bancaire en 1985. Depuis 2005, ce compte n'a enregistré aucune opération. Ce compte est dit "en déshérence". Les comptes en déshérence, ce n'est pas nouveau. Il en existerait d'ailleurs plus de un million. Ce qui est nouveau, c'est que depuis le 1^{er} janvier 2016, la banque de Monsieur Martin a l'obligation d'identifier le titulaire du compte ou ses bénéficiaires. C'est la conséquence de la loi Eckert. Et souvent cette recherche peut s'avérer très compliquée. Alors, les banques font appel à des prestataires comme La Société d'Enquête et de Généalogie Unies

pour le Renseignement (SEGR). « SEGUR est un groupement de deux métiers : des généalogistes et des détectives, explique Vianney Paris, le directeur de recherche. Les généalogistes travaillent sur l'identification des bénéficiaires ou des héritiers. Dès lors que l'identification est validée, le détective prend le relais pour leur localisation ».

Identifier le bénéficiaire

La mission du généalogiste est d'identifier avec certitude le bénéficiaire grâce à son état civil complet. Et seul le généalogiste peut réellement y procéder car il est habilité à consulter les registres et archives accessibles sous autorisation. Formé à l'utilisation des registres de naissance, des actes de mariage, le généalogiste connaît toutes les

subtilités de ces documents. Il est capable de se repérer dans des changements multiples de noms de famille pour cause de mariage, divorce, adoption ou encore nom d'emprunt Il peut échapper à toute confusion avec un homonyme. « Ceci peut arriver très souvent, souligne le directeur de recherche, par exemple la simple requête "Jean Martin" à Paris dans l'annuaire, débouche sur 129 personnes portant exactement ce nom et ce prénom ».

Localiser le bénéficiaire

Après son identification, il convient de localiser le bénéficiaire pour l'informer des droits auxquels il peut prétendre. Cette étape peut être réalisée par le généalogiste comme par le détective privé. Par son statut, le

détective privé peut obtenir plus facilement des informations pour localiser un bénéficiaire. Selon Vianney Paris, « la meilleure

solution est d'allier la capacité d'identification minutieuse du généalogiste et la capacité de localisation rapide du détective. » ■



Vianney Paris estime à 7 voire 10 milliards d'euros le montant des encours des contrats en déshérence. (ph. Franck Levey, photographe)

Mobilité ■ L'Equipe services mobilité au sein de la DAST Bretagne Pays de la Loire accompagne le Réseau et La Banque Postale dans leurs recrutements. Interview de Emmanuelle Parcheminer-Croguennec, la responsable.

FABIENNE PHILOUX

Une agence pour le recrutement interne



Emmanuelle (assise) et son équipe travaillent comme une agence de recrutement interne. (ph. Fabienne Philoux)

Quelles sont les objectifs de l'Equipe service mobilité (ESM) ?

Emmanuelle Parcheminer Croguennec : Le premier est de recruter pour les métiers du Réseau et de la Banque Postale des collaborateurs préparés et engagés en optimisant les délais de comblement. Au fil des campagnes de recrutement des viviers sont mis en place pour les métiers recruteurs. Ensuite, l'objectif de l'ESM est de développer

l'information sur les perspectives d'évolution des métiers bancaires et d'accompagner la mobilité entre les deux branches et vers les filiales ou inversement.

Comment travaillez-vous ?

EPC : Nous faisons de la publicité sur les postes offerts et contactons des candidats potentiels pour leur proposer de postuler sur les postes présentés sur la Bourse d'Emploi. Nous soumettons

ensuite les meilleurs profils aux managers de la branche, qui restent décisionnaires du choix du candidat.

Quelle est votre place parmi les acteurs RH ?

EPC : nous travaillons en synergie avec les équipes RH pour lesquelles nous recrutons et en étroite collaboration avec les conseillers en évolution professionnelle pour identifier des candidats potentiels. Nous nous appuyons aussi sur l'expertise des ingénieurs de sélection pour les tests, QCM et entretiens de sélection.

Pour qui prestez-vous ?

EPC : Principalement pour les directions régionales du Réseau et de La Banque Haute Bretagne, Ouest Bretagne et Basse Normandie, le Centre financier de Rennes et la direction des entreprises et du développement des territoires (DEDT).

Et pour 2016 ?

EPC : Nous allons communiquer régulièrement sur les nouveaux métiers et les parcours de carrière possibles. L'objectif est de donner envie à un maximum de collaborateurs de travailler leur projet professionnel et de postuler sur les postes offerts par le Réseau et La Banque Postale. ■

Contact :

equipeservicesmobilitte.35@laposte.fr

Formation ■ Le Campus Ouest Services-Courrier-Colis forme les acteurs de la vente à la nouvelle méthode "pro business".

MICHEL FLÉCHER

Méthode de vente "pro business"

Le développement du chiffre d'affaires du courrier passe par la professionnalisation des acteurs. Dans cet objectif, le Campus Courrier Ouest a dispensé en novembre et janvier derniers deux formations : "Piloter et animer son activité sur les zones de marché" et "Accélérer le développement avec la méthode pro business". 40 postiers des directions Services-Courrier-Colis de l'ouest se sont approprié la nouvelle méthode de vente. Tour à tour, les stagiaires se sont prêtés aux jeux de rôles bâtis sur des situations concrètes. Pour enrichir les debriefings, François Jousseume

et Jean-Yves Henry, formateurs Campus, étaient accompagnés d'animateurs des ventes des directions action commerciale. Ils ont ainsi vérifié l'acquisition de la méthode "pro business" et expliqué ce qu'il serait pertinent de corriger. « Les animateurs, qui ont vraiment apporté leur expertise, ont considéré que ces sessions étaient à la fois très riches en partage de bonnes pratiques et d'interrogations sur la manière de travailler et très porteuses de développement » souligne Hélène Lindmann, responsable client au Campus Courrier Ouest avant de rajouter « ces échanges sont aussi importants que la formation en elle-même ». ■



Les participants se sont approprié la nouvelle méthode de vente grâce à des jeux de rôle. (ph. Marion Legay)

AVANTAGES POSTIERS

Nouveau service : l'aide aux devoirs gratuite

Depuis le 1^{er} décembre 2015, la Poste et le COGAS proposent une aide aux devoirs pour les enfants de postiers. Ce service est nouveau et surtout gratuit pour tous les enfants de postiers ! Il est financé par La Poste et le COGAS.

L'aide aux devoirs est proposée du CP à la Terminale aussi bien pour la filière générale que professionnelle. Les matières concernées sont : mathématiques, français, anglais, sciences physiques, chimie, SVT, histoire, géographie et philosophie.

■ **Comment cela se passe ?**

L'enfant, bloqué sur une problématique dans ses devoirs, pose sa question et se fait aider en direct par un enseignant de l'Education Nationale. Il le

contacte soit par internet soit par téléphone. Il peut poser autant de questions qu'il souhaite. L'échange se termine une fois que l'enfant est débloqué.

Ce service est accessible toute l'année, incluant les vacances scolaires (sauf les mois de juillet et août) du lundi au jeudi de 17h00 à 20h00 et également pendant le week-end de 17h00 à 20h00.

Les échanges en classe virtuelle sont enregistrés. L'élève peut ainsi revoir l'aide reçue pendant toute l'année scolaire.

■ **Comment bénéficier de cette aide aux devoirs ?**

Il suffit de s'inscrire sur le portail malin en renseignant son identifiant RH postier.

Se connecter sur le Portail Malin

Cliquer sur l'espace dédié "Aide aux devoirs" dans la rubrique enfance.

Astuce : Si l'enfant souhaite créer une adresse email, se connecter sur www.laposte.fr.

A l'issue de l'inscription, Prof Express appelle la famille pour valider l'inscription.

Une fois l'inscription validée, l'enfant peut poser sa question directement.

Pour toute information :

<http://www.portail-malin.com>

Rubrique : Enfance

Utilisateur : offre

Mot de passe : sociale

LOISIRS ASSOCIATIONS

L'ACTUALITÉ DES ASSOCIATIONS ET DES LOISIRS



AIDER GABIN À RÉALISER SES RÊVES

Alain Levasseur, moniteur des ventes réseau Haute-Bretagne, est président de l'association "du rêve à l'espoir". Cette association organise des lotos, des tournois de belote, des chorales et des ventes de chocolats pour récolter des fonds pour soigner Gabin. Cet enfant de 8 ans est infirme cérébral. Son quotidien est rythmé par des séances de kinésithérapie qui lui permettent d'apprendre à faire tout ce qu'un enfant ordinaire fait naturellement. Depuis 2012, sa famille et l'association se mobilisent pour que Gabin puisse bénéficier de soins complémentaires plus efficaces mais non pratiqués en France. L'idéal pour l'enfant étant de suivre un programme de rééducation tous les 4 mois afin de consolider les acquis et d'en réaliser de nouveaux. Les fonds récoltés par l'association "du rêve à l'espoir" permettent de financer ces soins complémentaires.



UN DON DE 1 200 €, PRESQUE UN RITUEL POUR CES POSTIERS AU GRAND CŒUR

L'association des postiers de Concarneau a remis un chèque de 1200 € aux "P'tites boutures", une association qui œuvre pour offrir des animations et des spectacles à des enfants hospitalisés. Chaque 1^{er} dimanche de septembre, ces postiers bénévoles organisent un troc et puces solidaire sur la place la mairie à Concarneau. Et à chaque fois, ils reversent les bénéfices à une association locale investie dans le domaine médical. « Cette année, notre don permettra d'égayer la vie des enfants malades », indique Pierre Coppola, le président. Cette association a vu le jour il y a 17 ans à l'initiative de trois facteurs concarnois. « Le but a été tout de suite évident, explique Bruno Pouliquen, un des membres fondateurs, le facteur est un acteur apprécié du quotidien des français. Aider les autres et principalement les enfants a été notre leitmotiv ». Mais les débuts n'ont pas été faciles. « La première année, nous avons organisé un concours de pétanque, qui nous a à l'époque rapporté 10 francs. Mais nous avons persévéré et nous espérons pouvoir continuer encore longtemps ! »

35 POSTIERS AU MARATHON VERT DE RENNES 2015



7 équipes de coureurs, soit 35 postières et postiers représentant les différentes branches du Groupe, ont participé dimanche 25 octobre au challenge entreprises, l'une des 4 épreuves du Marathon Vert de Rennes.

Le principe de cette course est : 1 km parcouru = 1 arbre planté en Ethiopie. Les postiers ont ainsi contribué à la plantation de 295 arbres via la fondation Yves Rocher, partenaire de l'événement.



C'est l'équipe dénommée Stroll Breizh, composée d'agents du Réseau et des Services-Courrier-Colis Haute Bretagne et de La Banque Postale, qui a remporté le challenge interne organisé par la délégation régionale du Groupe en Bretagne.



L'ASSOCIATION DES FAMILLES D'ENFANTS HANDICAPÉS

En novembre dernier, l'association des familles d'enfants handicapés (AFEH) de La Poste et d'Orange du Finistère a présenté ses actions aux collaborateurs de la Direction régionale du Réseau et Banque de Ouest Bretagne à Quimper. Depuis plus de 40 ans, l'AFEH accomplit une mission d'action sociale d'accompagnement des familles de La Poste et d'Orange ayant un enfant en situation de handicap. Avec ses équipes de bénévoles réparties sur tout le territoire, elle rassemble, soutient, reconforte les parents et les informe de leurs droits. Elle crée un esprit d'entraide entre les familles au travers de nombreuses initiatives comme des sorties ou des manifestations conviviales. Contact AFEH Finistère : bernard.samson29@orange.fr
Contact AFEH Morbihan : afeh56@orange.fr

JOURPOST CÔTES D'ARMOR - FINISTÈRE - ILLE ET VILAINE - MORBIHAN
1 RUE DU PRÉ BOTTÉ - BP 10411 - 35104 RENNES CEDEX 3 - Tél : 02 99 78 41 64 - Fax : 02 99 78 41 54

Directrice de la publication : Mireille Puren Rédactrice en chef : Sophie Bourrant sophie.bourrant-coevoet@laposte.fr Comité de rédaction : Flavien Boscher, Maryse Chauvel, Béatrice Collet, Isabelle Gaborieau, Sophie Gatel, Jacques Guennegues, Maryvonne Gonidec, Philippe Lebernicheux, Fabienne Philoux, Magali Veron, Nathalie Quérol. Ont également participé à ce numéro : Isabelle Allainguillaume, Dorothée Calonnec, Michel Flécher, Lucie Gillet, Séverine Hamon, Philippe Le Carreres, Marion Legay, Franck Levey, Delphine Macé, Sylvie Monnier, Patricia Paranthoen, Mylène Pellerin, Philippe Souffre. Et merci à tous ceux qui, grâce à leur aide, ont permis la réalisation de ce numéro. Réalisation maquette : Annie Batais - Pôle Créa, ANCI Bretagne. Fabrication : Entagos. Flashage - Impression : Gibert Clary Imprimeurs - 55 Rue Charles Coulomb 37170 CHAMBRAY LES TOURS. Routage : Sologne GMD. Vous changez d'adresse ? Indiquez votre nouveau domicile à votre correspondant RH.