

## Le CTP, vite !

3 novembre 2006

www.cfdt.fr

### ◆ Participants

Mardi 24 octobre, le directeur de la DOTC présentait aux syndicats les résultats de la CDSP nationale réorganisant la filière commerciale. **Les syndicats Cfdt, CGT, SUD et UNSA ont répondu présents.** Précisons que **cette réunion n'était pas une séance de négociation** mais de concertation et d'information. Dès lors, doit-on considérer que la DOTC, à l'instar du Siège, considère cette réorganisation et ses conséquences pour ses salariés comme étant de son domaine réservé ? Cela serait une conception étrange et **irrecevable d'une entreprise qui prône par ailleurs le dialogue social !**

### ◆ Présentation du contexte national

La Poste veut être l'opérateur de référence en matière de courrier et de colis en Europe à l'horizon de la dérégulation possible de 2009. Plusieurs axes sont tracés pour maintenir et augmenter les volumes avec un **but avoué : satisfaire le client.** La Direction nationale admet qu'elle a pris du retard au regard du calendrier européen. Pour atteindre ses objectifs, l'accent est mis pour :

- modifier en profondeur la gestion des « Grands Clients »,
- revaloriser les forces de ventes en investissant dans le personnel restant,
- revoir le système de commissionnement,

### ◆ Application opérationnelle

La Force de vente évolue pour coller au marché en renforçant le secteur stratégique qui conditionne les marges de La Poste, en confortant et accentuant la télévente moins coûteuse que le face à face, selon 3 axes :

1. **Création d'une filière Grands Comptes** avec des moyens «supports» supplémentaires : Le Pôle Solution au niveau du siège pour les 4 plus grandes DOTC en CA «Nord, Paris Nord et Sud, Haut de Seine», une direction grand compte stratégique adossée à la direction commerciale courrier et rattachée directement au DOTC.
2. **Le mouvement de professionnalisation de la Télévente** se poursuit avec de gros enjeux en CA. Le nombre de vendeurs augmente (+50), leur qualification et leur niveau de fonction pour certains (III2) sur les clients GOLD.
3. **Rééquilibrer le ratio fonctions opérationnelles/fonctions support à périmètre constant.**

A noter que la Direction nationale, pour les vendeurs, voudrait plus parler de part variable et de bonus variable, de part collective et individuelle : **pas de commissionnement.** Le dossier est en cours d'élaboration mais ne sera pas finalisé et applicable pour 2007 (pas de changement de règles en cours d'année).

### ◆ Les conséquences pour la DOTC de Paris Nord

Au national, le bilan global s'affiche en solde de la manière suivante :

- Face à Face : -210 PT au national soit : **-11% soit par DOTC : -5 PT en moyenne**

- Télévente : + 50 PT      Adv Télévente : + 5 PT      Technico Animateur : + 50 PT
- Siège : + 35 PT avec des fonctions support et le Pôle Solution
- Au total : -120 PT soit une réduction moyenne par DOTC de 3pt

*Certes, la restructuration n'est pas la «purge de 2003 avec 50% de postes en moins» mais nous nous attendons en DOTC à des suppressions plus importantes que les moyennes annoncées. Ce qui se vérifie sur la DOTC de Paris Nord puisqu'il s'ensuit une nouvelle organisation basée sur un resserrement des équipes, un développement de la télévente et une évolution des services supports :*

- 1 équipe grands comptes (8 chargés de clientèle)
- 4 équipes chargés d'affaires
- 1 équipe presse et 1 équipe stratégique

*A l'arrivée, la Direction commerciale ne devrait plus compter que 86 salariés contre 100 aujourd'hui (point de sortie 2006) mais contre 117 il y a encore un peu plus d'1 an !*

### ◆ Comblement des postes

En 2003, le reclassement interne a été privilégié en dehors de la filière à la PROD avec des promos. Pour les postes à profil, lorsqu'on ne trouve pas en interne des recrutements seront faits. La référence 2006 est un niveau de compétence plus important. C'est pourquoi, la Direction nationale donne priorité aux agents de la filière.

### ◆ Commentaire CFDT

*La stratégie est cohérente et compréhensible, à défaut d'y adhérer dans sa totalité. La concurrence développe ses offres et les clients vont voir ce qui s'y passe, la réactivité et l'adaptation des structures ne sont donc pas contestables. Mais comme dans la fable, la Direction nationale du courrier est partie un peu tard ce qui fait que ses réorientations stratégiques en matière commerciale buttent sur la capacité opérationnelle industrielle à les satisfaire. De plus, elle surestime ses centres courrier qui, pour le moment, semblent plus préoccupés par leurs problèmes d'exploitation quotidienne que par la vente.*

*Le milieu de la Vente courrier est encore profondément marqué par la réorg de 2003 et par le grand brassage de portefeuilles opéré en début d'année sur la DOTC. Certaines lassitudes se font jour, ce qui peut poser question pour la motivation dans un milieu qui a besoin de stabilité et de confiance.*

*Cette nouvelle réorg fait monter en compétence certains acteurs de la filière mais il y aura aussi des collègues à reclasser. Nous aurons donc à regarder son application territoriale et les conséquences sur le quotidien des personnels avec les DOTC (DirCo et DOTC, ne leurs déplaisent !) pour que :*

- *les candidats qui poursuivent dans la filière puissent choisir leur avenir, grâce à des informations claires sur les buts de cette restructuration et les moyens mis en oeuvre,*
- *Les personnes qui ne souhaitent pas poursuivre dans cette branche et les candidats non sélectionnés puissent bénéficier du maximum de possibilités de reclassement acceptables et acceptées.*
- *Enfin il faudra revoir le sort des assistants commerciaux qui sont aujourd'hui les lésés de l'affaire puisque même s'il y a promotion, celle-ci est loin de couvrir la perte de revenu lié au commissionnement*

**Prochaine étape : CTP du 13.11 qui validera la nouvelle organisation.**