

	RAPPORT DE STAGE	PREMIERE ANNEE CYCLE INGENIEUR Année 2002
<u>ELEVE ET NOTES OBTENUES</u> Nom: <i>ROUBAUD</i> Prénom: <i>Mickaël</i> Notes: Stage sous convention		
<u>SUJET:</u> Projet de Délocalisation de la Distribution en zone Urbaine, qualité et suivi des tableaux de bord		
<u>ENTREPRISE</u> Nom: <i>La Poste</i> Adresse: <i>Cours du Président Kennedy, 84021 AVIGNON</i> Responsable de stage: <i>Max VERGES</i> Fonction: <i>Cadre Courrier Colis</i> Téléphone: <i>04 90 27 54 18</i>		
<u>DATES DU STAGE</u> 		

durée effective en semaines: 6

Date de remise du rapport:

MickaÚ ROUBAUD

rapport de stage
juillet-août 2002

ECOLE CENTRALE D'ELECTRONIQUE
ece
— GROUPE ECE —

LA POSTE

centre avignon république

SOMMAIRE

1 Introduction

Remerciements	5
Préambule	6

2 L'entreprise

Présentation de l'entreprise	8
Historique	10
Activité de l'entreprise	12
Organisation de l'entreprise	16

3 Le centre

Organisation du centre	20
Le recrutement	22
Poste occupé	24

4 Bilan

Analyse	26
Conclusion	29

Annexes

Convention de stage	33
Prestation de serment	35
Extraits du M.A.Q.	37
Glossaire	39
Sources	40

Introduction



Je tiens tout d'abord à remercier Marc Villette directeur du centre courrier, qui m'a accueilli dans le centre Avignon-République. Je remercie aussi Max Vergès, Jean-Yves Blaise, Valérie Briet et Bruno Frehaut pour le temps qu'ils ont bien voulu me consacrer, mais aussi tous les employés du centre pour leur accueil. J'ai pu aisément les questionner. Ils se sont vraiment impliqués et ont fait tout leur possible pour m'aider dans mon stage et dans l'élaboration de ce rapport. Merci aussi à Anne-Sophie Théotime pour ses éclaircissements sur le recrutement, et à Fabien Aulagner, Martine Peiffer, Marc Krier, Jean-Jacques Mouloise et Christine Brès pour l'organisation de la visite du C.T.C. d'Avignon. Enfin, merci à Marc Meynergue pour l'aide qu'il a pu m'apporter concernant l'historique du centre.

Dans le cadre de mon cursus en première année de cycle ingénieur à l'École Centrale d'Électronique, j'ai pu négocier avec le Cadre Courrier Colis Max Vergès du centre Avignon République, un stage non rémunéré de 6 semaines du 15 juillet 2002 au 24 août 2002. Cette immersion en entreprise devait me permettre de découvrir son fonctionnement, sa gestion. Je devais observer la partie tri et distribution de courrier et de colis.

Le premier jour, on m'a expliqué grossièrement le principe de fonctionnement du centre, on m'a fait visiter les locaux. J'ai pu assister à une réunion d'information des nouveaux arrivants. J'ai ensuite passé le reste de la première semaine en compagnie des chefs d'équipe. Là, j'ai pu avoir un premier contact direct avec les facteurs.

J'ai passé les 2 semaines suivantes avec la Chef de Projet Management Qualité Valérie Briet, et j'ai ainsi pu observer son activité.

Le jeudi 8 Août, j'ai pu obtenir un rendez-vous avec Anne-Sophie Théotime, R.H. responsable recrutement. Elle a répondu à mes questions sur le recrutement et ses modalités.

Mardi 13 Août: visite du Centre de Traitement du Courrier d'Avignon. J'ai découvert son principe de fonctionnement, les différents tris existants. On m'a aussi présenté les machines à trier Elit, le système de vidéocodage, et le réseau informatique du C.T.C..

Pendant ce stage j'ai aussi effectué un travail de facteur, en doublure.

En ce qui concerne la réalisation de ce rapport, j'ai d'abord questionné les employés sur les sujets que j'avais prévu de développer. Pour approfondir certains points, j'ai dû me plonger dans l'étude de brochures et de documents de La Poste, donc travailler avec une certaine autonomie.

Je vais d'abord présenter le groupe La Poste, au travers d'un historique, d'une description des ses activités avec une étude de ses comptes, puis aborder l'organisation même de l'entreprise.

J'apporterai des précisions sur le centre Avignon République puis sur le recrutement à La Poste. Je vous présenterai ensuite le poste que j'ai occupé pendant ces 6 semaines, à savoir facteur.

Enfin, je commenterai l'organisation, la gestion du groupe, avant de conclure.

En annexe se trouvent tous les documents pouvant apporter des précisions, entre autres la convention de stage, un glossaire et les sources utilisées.

Un cd-rom contenant ce rapport aux formats StarOffice et HTML ainsi que des photos du centre est présent en dernière page.

*Tout au long de ce rapport, les mots ou sigles définis dans le glossaire (p. 39) seront suivis de *.*

L'entreprise

662

2

Présentation de l'entreprise

La Poste Avignon République
Cours du Président Kennedy, 84021 Avignon CEDEX 1
04 90 27 54 00

LA POSTE 

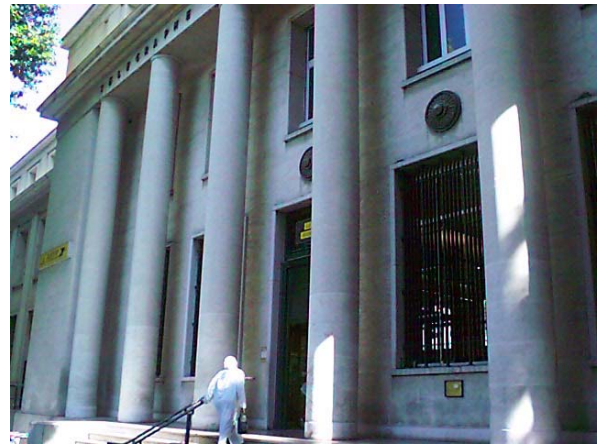
Nationalité française
SIRET 356000 935 07719

Statut: E.P.I.C.*

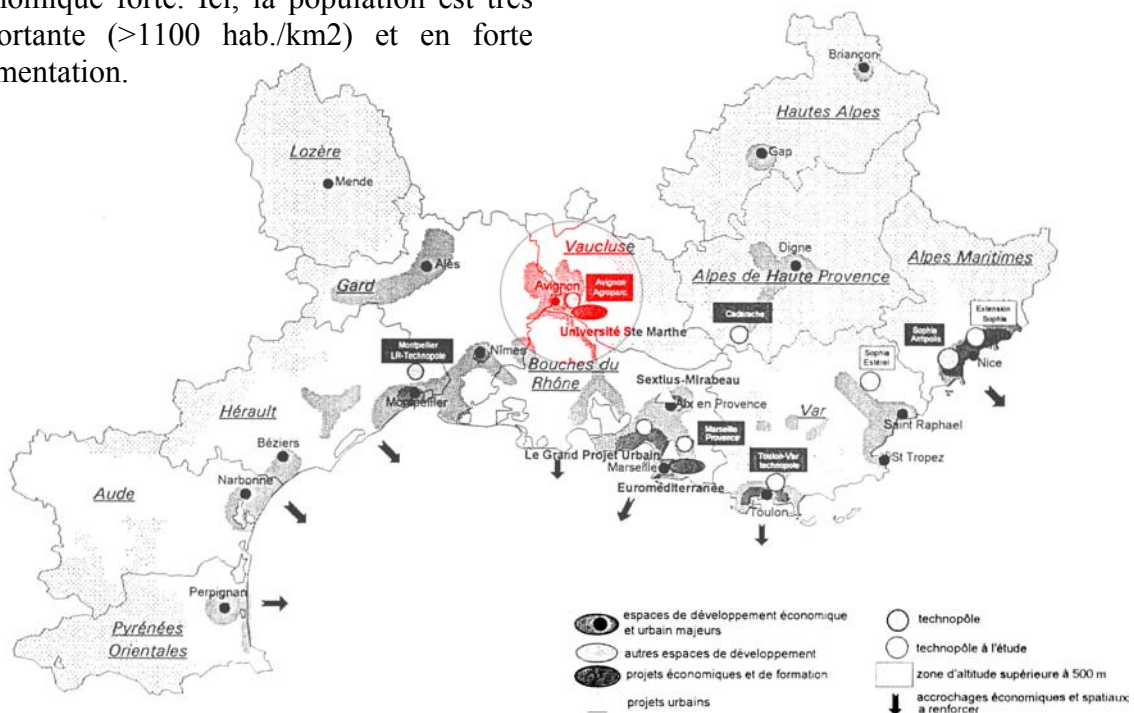
Effectif: 162 agents

La Poste est une entreprise de services chargée de la collecte, du transport et de la distribution du courrier et des colis. Elle intègre aussi des services financiers et bien d'autres activités au travers de filiales.

Le centre où j'ai effectué mon stage est à la fois un bureau de Poste grand public avec ses guichets, et un centre de tri et de distribution courrier-colis. Mais depuis quelques années, les deux parties sont clairement séparées, et c'est dans le service courrier-colis que j'ai passé les 6 semaines du stage. Situé en Avignon intra-muros, dans le Vaucluse, il est au coeur d'une zone d'attractivité économique forte. Ici, la population est très importante (>1100 hab./km²) et en forte augmentation.



l'entrée de la partie grand public



*principales zones d'attractiv  conomique
la cour, à l'arrière des guichets*

*l'arrière des boîtes postales
le tri par tournée puis par rue*

Dans la cour, on peut apercevoir des véhicules de France Télécom. En effet, les bâtiments sont partagés entre les deux entreprises, depuis la scission des P.T.T. en 1991.



la cour du centre

Le statut d'E.P.I.C.

Un E.P.I.C. -  tablissement Public à caractère Industriel et Commercial- est une émanation de l'  tat Français. En application d'un principe général du droit français, aucun établissement Public (soit, établissements Publics Administratifs (E.P.A.), soit E.P.I.C.) ne peut être mis en faillite, ni faire l'objet d'une saisie. En effet, les établissements Publics sont exclus du champ d'application des procédures de redressement et de liquidation judiciaire prévues par le Code de Commerce.

Un E.P.I.C. bénéficie des dispositions de la loi du 16 juillet 1980. L'  tat, au regard de cette loi, est le responsable ultime de la solvabilité des établissements Publics. En cas de défaut, il se substitue en dernier ressort à l'établissement Public défaillant.



Historique

Naissance d'un service

Déjà bien avant J.C., la distribution du courrier était assurée. Le système est bien rodé chez les Romains, mais il va disparaître avec les invasions barbares, et au Moyen Âge, seuls les monastères et les grands du royaume vont

reconstruire leur propre réseau de messagerie.

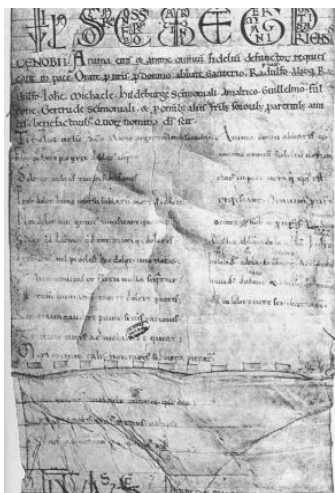
Henri IV va décider que les plis privés pourront être transportés. Au milieu du 17ème siècle, le système est complètement réorganisé et monopolisé. On installe des boîtes aux lettres dans les villes.

En 1849 le premier timbre poste est émis. Le prix de la lettre est maintenant calculé en fonction du poids, et non plus de la distance. Le courrier est acheminé par chemin de fer, par paquebot, par montgolfière puis par avion...

En 1918 La Poste lance le chèque postal, moyen de paiement qui se va développer extraordinairement les années suivantes. L'aéropostale est créée en 1927, avec des aviateurs comme Mermoz, de Guillaumet ou même Saint-Exupéry.

Depuis, de nombreux dirigeants se sont succédés à la tête du groupe:

Nom	Période
André Darrigrand	1988-91
Xavier Gouyou Beauchamps	1992-94

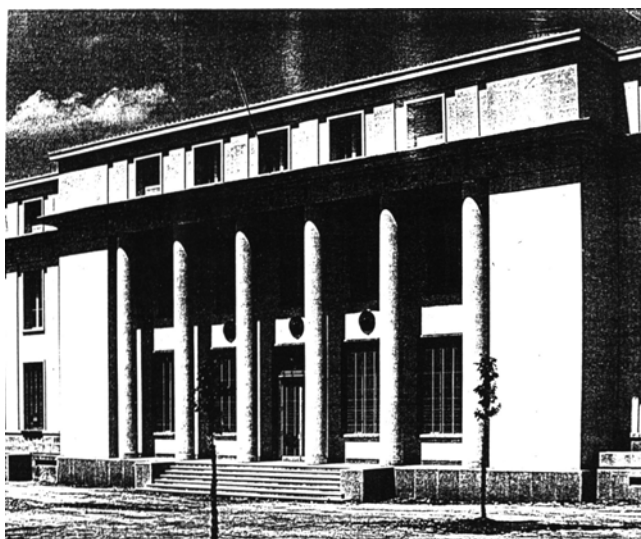


Guy Meynié	1994-96
Martin Vial	depuis 1996

Actuellement, le groupe est composé de treize filiales regroupées dans la holding Sofipost mais évolue en permanence.

La Poste aujourd'hui

Le 1er janvier 1991, les P.T.T. -Postes, Télégraphes, Téléphones - créés en 1929 vont se scinder en deux entreprises publiques distinctes: La Poste et France Télécom. La Poste devient un E.P.I.C., un établissement public mais qui est géré de façon autonome et qui doit équilibrer ses comptes.



Le centre République

L'hôtel des Postes d'Avignon a eut plusieurs lieux d'accueil, notamment le bâtiment qui abrite aujourd'hui l'office de tourisme. Les

locaux actuels ont été inaugurés officiellement le samedi 7 mai 1955 sous la présidence du ministre des P.T.T. de l'époque Edouard Bonnefous. La frise qui décore la salle a été peinte par Pierre Ambrogiani et inaugurée en 1962 par le préfet du Vaucluse et le Maire d'Avignon

le centre lors de son inauguration

Les parties grand public et centre de traitement du courrier ont été séparées en mars 2002.

Les logotypes

L'histoire des logotypes de La Poste:



En 1960, alors que la société est devenue

Postes et Télécommunications, Guy Georget



G R O U P E L A P O S T E

crée le symbole de l'oiseau. Il symbolise à la fois la rapidité et le transport.

Relook de 1995. L'identité visuelle est maintenant définie dans un guide en dix tomes. Ceci permet d'unifier tous les documents et produits issus de La Poste.

Version de l'oiseau modernisé, en 1978, plus dynamique

Enfin, logotype du groupe La Poste, beaucoup plus moderne et ouvert.

En 1984, apparition du terme La Poste. Toute une charte graphique est constituée. Elle sera utilisée aussi bien dans les brochures que pour les véhicules, vélo, dans les produits...

Activité de l'entreprise

enveloppes prêt-à-Poster

La Poste est présente sur plusieurs marchés; voici les trois principaux:

Service financier

Plus de 28 millions de Français ont choisi La Poste pour la gestion de leurs finances. Depuis 1995, La Poste fait partie du cercle très fermé des banques gérant plus de 1000 milliards de francs (152 millions d'euros). L'entreprise offre une gamme complète de produits financiers aux particuliers (assurance vie, épargne classique, C.C.P...) mais aussi aux entreprises (gestion de flux, de trésorerie, épargne...).

Service Colis

La Poste distribue aussi des paquets; sur ce marché, la concurrence est très rude. Cette activité a enregistré de très fortes croissances ces dernières années. La Poste est en train de constituer un réseau de transport et de distribution à l'échelle de l'Europe, notamment grâce à des filiales comme Chronopost. Actuellement, elle représente près de 10% du marché européen. L'entreprise a su évoluer et s'adapter aux nouvelles technologies - transport de C.D., vidéo.



Service Courrier

Le courrier représente plus de 10 milliards de lettres distribuées chaque année. 81% sont acheminées le lendemain par T.G.V., avion, camion... Aucune autre entreprise n'a le droit de ramasser, transporter ou distribuer le courrier. Le monopole s'effrite d'années en années; vers 2009 la concurrence sera ouverte sur la distribution de lettres de moins de 50g. Les sociétés privées effectueront sûrement les distributions les plus rentables et La Poste se retrouvera avec les longues tournées en campagne beaucoup moins rentables. En attendant, La Poste est en concurrence avec d'autres moyens de communication comme le Fax ou Internet.

La Poste sait aussi se mettre au goût du jour, avec des prêt-à-poster ou timbres à l'effigie de grands événements - exemple en 1998 pour la coupe du monde de football.



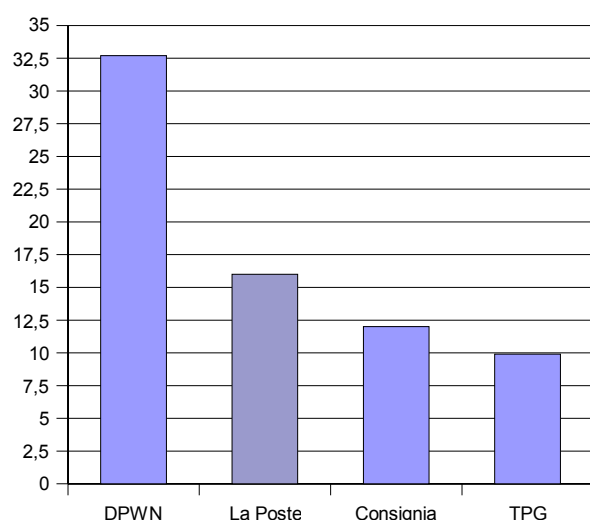
prêt-à-Poster: diligo livre, chronopass et standard

Chiffres clés du groupe La Poste

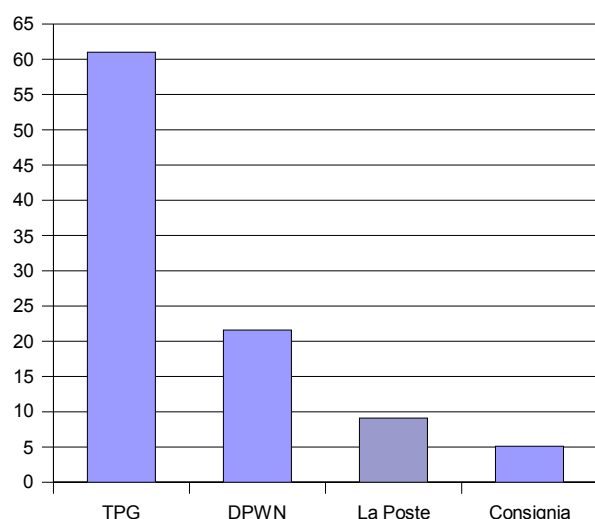
310 000 postiers
17071 points de contact public
17 milliards d'euros de chiffre d'affaires
25 milliards d'objets distribués en 2000
60 millions de plis par jour
81% du courrier distribué le lendemain

La concurrence

Comparons le groupe La Poste avec DPWN (poste allemande), TPG (poste néerlandaise) et Consignia (poste anglaise):

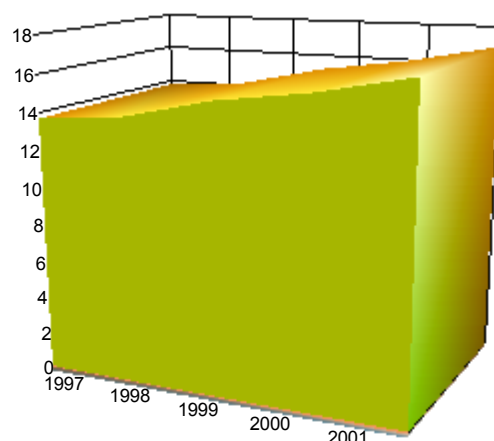


On le voit, le groupe La Poste est aujourd'hui le deuxième opérateur postal en Europe.



Comptes

Le groupe a encore des progrès à faire pour concurrencer les grands opérateurs sur le marché de l'international. La Poste a malgré tout largement atteint son objectif des 10% en 2000 en réalisant 12% de son C.A. à l'international.

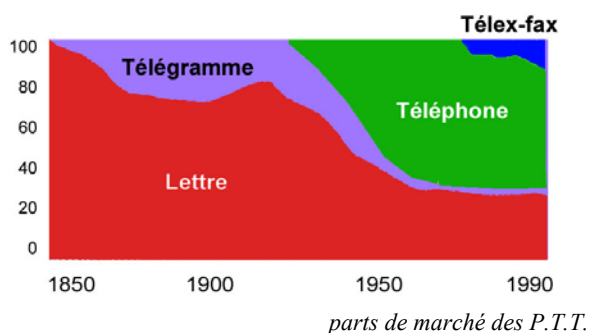


C'est un des défis que se donne le groupe pour les années à venir.

évolution du C.A. du groupe

Année	1997	1998	1999	2000	2001
C.A.					
Mds	13,7	14,2	15,3	16	17

La Poste est convaincue que le trafic courrier n'est pas amené à disparaître face aux autres médias tels que les N.T.I.C.* -Internet. Justement, il semble que ça soit bien le contraire. Des courriers de confirmation aux e-mails ou inscriptions en ligne sont de plus en plus expédiés.



Le marché de la lettre est stabilisé depuis les années 1960.

Je n'ai eu aucun problème pour me procurer le rapport financier de 2001, présent sur le site web de La Poste.

<i>en millions d'Euros</i>	2001	2000
Produits du Courrier	10 060	9 903
Produit du Colis	2 940	2 247
Produits des clientèles Financières	3928	3 730
Autres prestations	100	98
Chiffre d'affaires	17 028	15 978
Autres produits d'exploitation	64	37
Consommations intermédiaires	(4 263)	(3 549)
Valeur ajoutée	12 829	12 466
Subventions d'exploitation	1	1
Impôts et taxes	(974)	(954)
Charges de personnel	(11 016)	(10 532)
Excédent brut d'exploitation	841	981
Amortissement et provisions	(608)	(758)
Autres produits et charges gestion courante	(51)	198
Résultat d'exploitation	182	421
Résultat financier	(146)	(141)
Résultat courant des entreprises intégrées	36	280
Résultat exceptionnel	1	(206)
Impôt sur les résultats	10	12
Résultat net des entreprises intégrées	47	86
Quote-part de résultat des sociétés mises en équivalence	105	94
Résultat net part du groupe avant dotations aux écarts d'acquisition (y compris intérêts minoritaires)	149	175
Dotations nettes aux écarts d'acquisition	(74)	(36)
Résultat net avant amortissement exceptionnel des écarts d'acquisition	75	139
Amortissement exceptionnel des écarts d'acquisition	(170)	-
Résultat net de l'exercice	(95)	139

1

2

1

19

Le contexte de l'année 2001 est assez défavorable: une croissance du PIB d'uniquement 2%, les conséquences des événements du 11 septembre mais aussi un ralentissement de l'activité. 2001 est aussi l'année du passage à l'euro.

Malgré tout, La Poste s'est aussi efforcée d'élargir sa gamme d'offres dans tous ses domaines d'activités, et de se moderniser grâce à de nouveaux services en lignes- par exemple Vidéoposte Net Bourse ou le pack e-commerce destiné aux PME-PMI- mais aussi grâce au développement de son site web.

Le passage réussi à l'euro a montré aux français que La Poste est le plus grand service public de proximité, et qu'elle savait faire face à de tels événements.

Le Chiffre d'affaires du groupe atteint pour la première fois 17 milliards d'euros et est en progression de 6,6% par rapport à 2000. L'activité colis a fait un bond de 30%.

On voit que l'évolution du chiffre d'affaires est due à la progression à la fois du chiffre d'affaires Courrier-colis et du chiffre d'affaires des services financiers. L'amélioration du CA Courrier vient principalement du succès des Prêt-à-Poster et du développement de la publicité adressée. Enfin on note aussi une augmentation des affranchissements.

Marge d'exploitation: CA/EBE

2000: 16

2001: 20

évolution de la performance; le groupe peut supporter des investissements lourds

ROE: résultat net/capitaux propres

2000: 8,5%

2001: -5,8%

l'entreprise n'est plus intéressante du point de vue des actionnaires!

Masse salariale/valeur ajoutée:

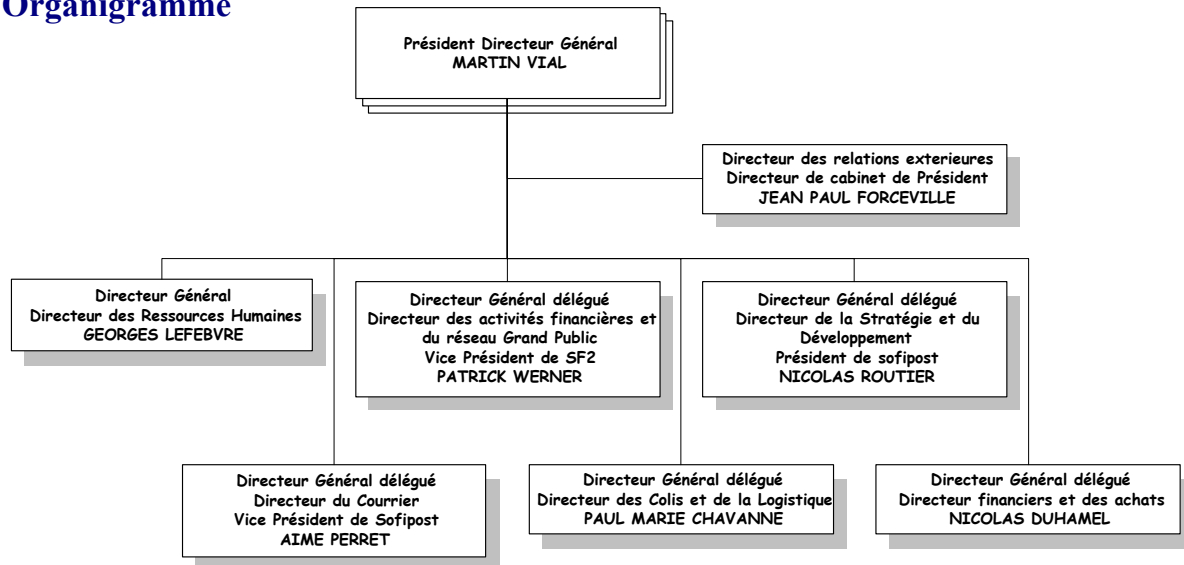
2000: 24,9

2001: 24,2

la rentabilité reste constante

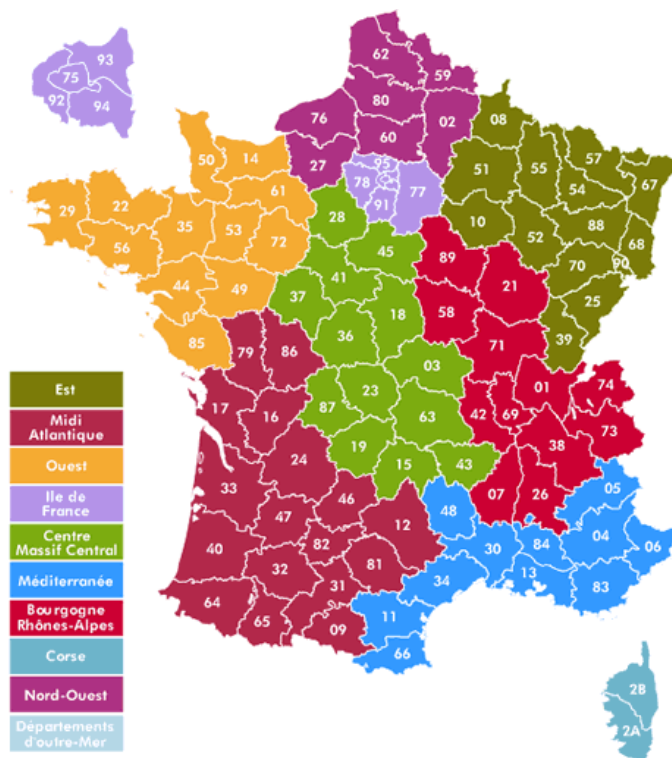
Organisation de l'entreprise

Organigramme



On peut voir ici nettement la séparation des différentes activités de La Poste: Courrier, Colis-logistique et Services financiers-grand public. On remarque de plus l'importance accordée aux Ressources Humaines, aux relations extérieures, à la stratégie et au développement, donc une multitude de Directeurs Généraux. Le P.D.G. est quant à lui à peine connu de nom par le personnel.

Géographie



(Avignon République fait partie de la délégation Méditerranée)

Le groupe La Poste

Le groupe La Poste est actionnaire de la Holding Sofipost, qui gère, anime et conseille ses filiales. Cette holding conduit aussi les opérations de recherche de partenaires, d'acquisition ou de cession décidées par La Poste dans les secteurs du courrier, des services financiers, des nouvelles technologies et des colis-logistiques.

Filiales

HOLDING SOFIPOST



Sofipost gère les participations et filiales du groupe La Poste dans les domaines du courrier, des nouveaux services et des technologies.

3 000 personnes.

C.A. 2000 : 398 millions d'euros.

Sofipost gère ainsi une douzaine de filiales dans ces 4 secteurs. Voici quelques une de ces filiales:

DYNAPOST (100%)



Leader sur les marchés du courrier des entreprises

Spécialiste du courrier d'entreprise, Dynapost apporte les meilleures solutions de gestion de cette activité essentielle à l'amélioration du système d'information et permet à ses clients de se focaliser sur leur coeur de métier.

882 personnes (avec STLT).

C.A. 2001 : 29 millions d'euros.

EUROPE AIRPOST (100%)



Compagnie aérienne postale

Issue de L'Aéropostale, compagnie reprise à 100 % par La Poste après le désengagement d'Air France, Europe AIRPOST a vu le jour en septembre 2000.

Disposant d'une flotte de 30 appareils, dont 22 opèrent sur le réseau français (3 Airbus A300, 15 Boeing 737, 4 ATR 72, 8 Fokker 27), elle est désormais l'opérateur aérien de La Poste.

210 personnes.

C.A. 2001 : 19 millions d'euros.

MEDIAPOST (90%)



N° 1 de la publicité en boîtes aux lettres Leader français (42 % de parts de marché) de ce secteur concurrentiel en forte croissance, le groupe La Poste a distribué 7,313 milliards de prospectus en 2000.

Médiapost assure des activités de marketing direct non adressé, et les régies commerciales et publicitaires de La Poste.

342 personnes.

C.A. 2001 : 64 millions d'euros.

STP (100%)

Traitement de la presse abonnée

Interface entre les routeurs et déposants de presse et le réseau postal opérationnel,

STP assure la réception, le traitement et l'acheminement vers les centres postaux de 6 600 titres de presse abonnée (1,363 milliard de journaux et magazines traités en 2001).

787 personnes.

C.A. 2001 : 2,1 millions d'euros.

Participations

Le groupe La Poste possède aussi des participations dans de nombreuses sociétés et dans divers marchés:

Ardial 47%

Ingénierie monétaire, protection des biens et des personnes

Publi-trans 35%

Colisage

APUI 34%

Lecture automatique de documents

Ciloger 30%

Société de gestion

La Poste participe aussi dans d'autres entreprises, notamment dans les secteurs du transport express et du télépaiement.

Les métiers Ê La Poste

Classification

Les métiers du courrier sont classés en niveaux:

Niveau	Exemples de métier
IV	Responsable courrier-colis
III.3	Responsable courrier-colis
	Cadre courrier-colis
III.1	Chef d'équipe courrier-colis
II.2	Chef de cabine
II.1	Facteur de secteur
	Gestionnaire courrier-colis
I.3	E.A.R.
I.2	Facteur
	Facteur de cycle
	Agent rouleur
	Agent de traitement du courrier

Le niveau le plus développé est le II.1. L'évolution de niveau se fait grâce aux V.P.P.* et V.D.C.*. Cette classification est aussi utilisée dans les centres de tri et en direction départementale.

De très nombreux métiers existent à La Poste. Voici quelques exemples:

Facteur (I.2): mêlant autonomie et contact du client, le facteur est le symbole de La Poste. Il doit garantir une distribution dans les meilleurs délais. Il connaît aussi les services offerts par La Poste et doit pouvoir renseigner le client.



*un facteur en plein coupage**

Chef de Projet Management Qualité (IV.1): c'est un nouveau métier organisé en missions de 18 à 24 mois. Il définit, formalise et pilote le projet d'établissement. Il doit aussi promouvoir et former sur le management de projet, les démarches qualité. Le C.P.M.Q. travaille en équipe et doit savoir convaincre, prendre des initiatives, communiquer. L'évolution naturelle est le poste de directeur d'établissement de C.T.C..

Chef d'équipe distribution (II.3):

Il organise la travail dans les centres au jour le jour. Il doit informer les facteurs des évolutions et des résultats obtenus par l'équipe.

Depuis quelques années, le métier d'Agent Facilitateur de la Distribution en Zone Urbaine Sensible a été créé afin de faciliter la communication entre La Poste et les habitants de zones sensibles.

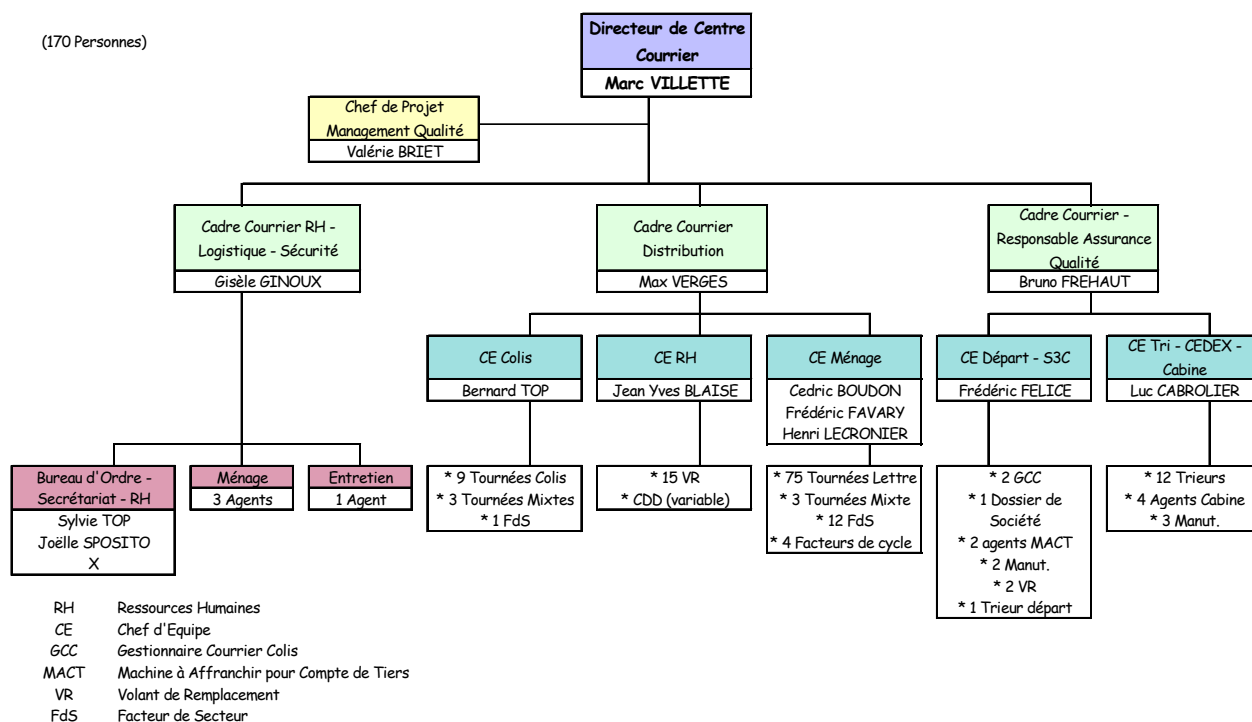
Exemples



Le centre

3

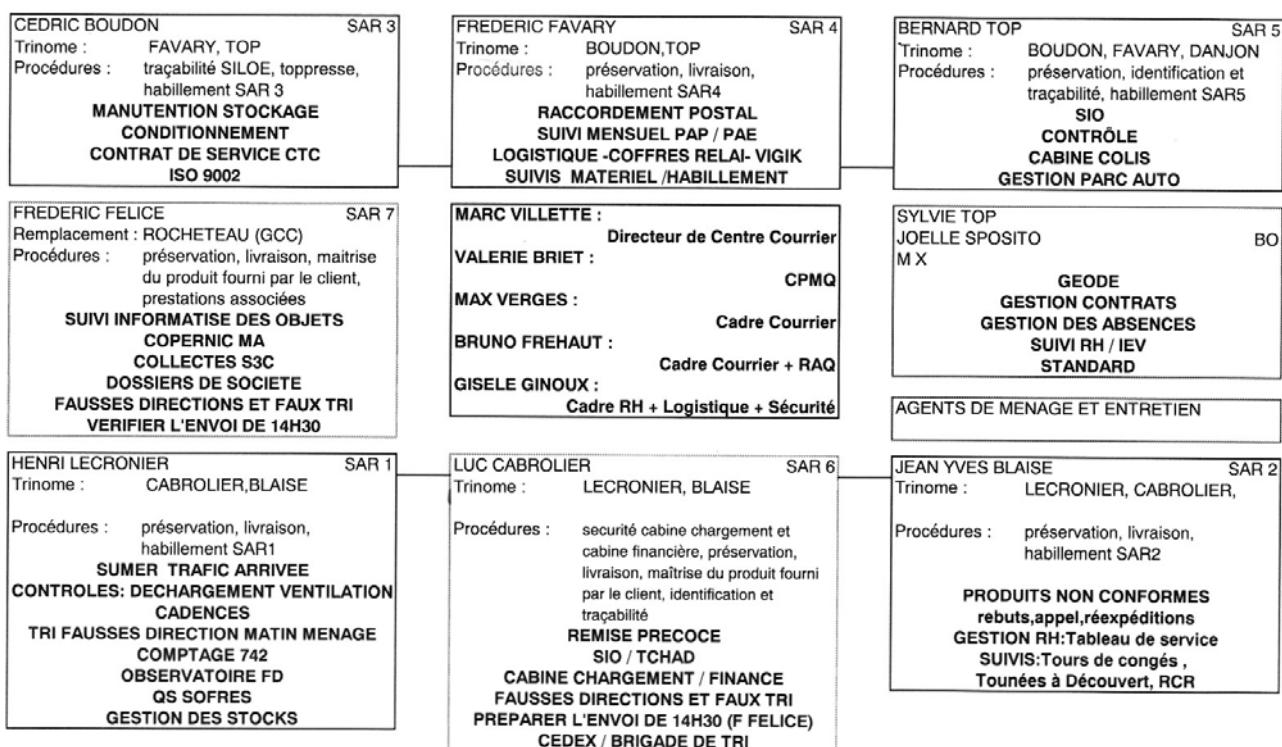
Organisation du centre



Organigramme du centre

C'est une organisation en pyramide classique. On remarque bien la séparation entre Logistique, Distribution et Assurance qualité. Le Chef de projet Management Qualité travaille en parallèle.

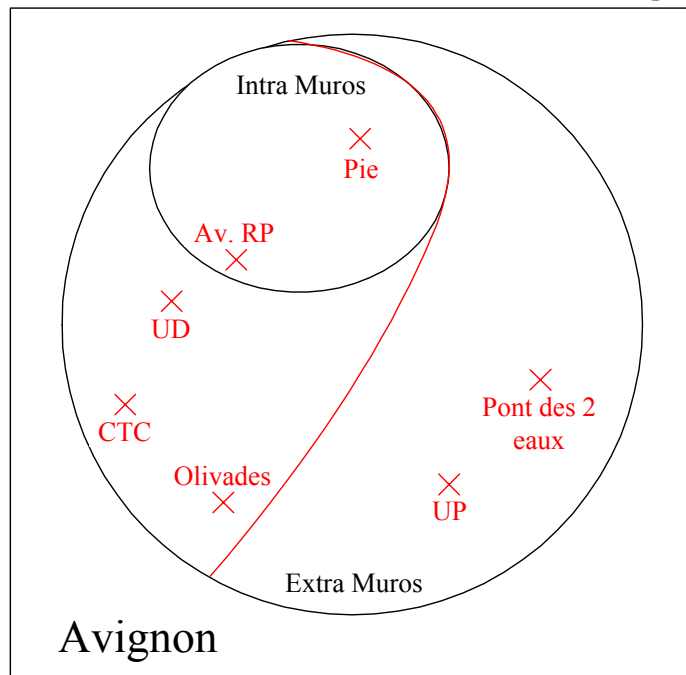
Mais une autre organisation apparaît: celle en où les responsabilités sont divisées en S.A.R.* composées de trinômes:



Ce système permet d'être certain d'avoir au moins une personne dans chaque S.A.R., même en cas d'absence imprévue.

Projet de D.D.U.

Délocalisation de la Distribution en zone Urbaine dense. Il s'agit de professionnaliser les agents de la Poste, et de limiter les unités à 40 tournées lettre. Ceci va entraîner l'éclatement du centre:



situation géographique des futurs centres
(en rouge la rocade Charles De Gaulle)

On voit bien la difficulté liée à l'éloignement physique et l'obligation de tout repenser. Le centre Avignon république deviendra alors un espace réservé aux entreprises.

Ensuite, les métiers vont se spécialiser: il y aura uniquement des trieurs et des « distributeurs », contrairement à aujourd'hui où les facteurs trient aussi avant de partir en tournée.

Pourquoi?: déjà car une partie des locaux du centre République appartient à la Mairie d'Avignon, et doit être détruite. L'échéance a déjà été repoussée plusieurs fois, mais en mars 2003, La Poste devra être partie. De plus, les locaux actuels sont assez insalubres, vieux, on s'y sent à l'étroit. Même au niveau financier, la rentabilité du projet D.D.U. sera, à terme, plus élevée. Seulement, tout ceci oblige à repenser entièrement l'organisation

de la distribution (horaires, navettes entre les centres, refonte des tournées, des B.P....) et même des aménagements spéciaux pour les facteurs à vélo. Les facteurs s'inquiètent d'avoir des parcours haut-le-pied* plus importants, de leur sécurité et même du projet en lui même.

Quelques employés du centre

Valérie BRIET: Chef de Projet Management Qualité, arrivée en août 2001 au centre. Sortie d'une école d'ingénieurs, l'E.P.F. en 1997. Elle a travaillé dans une société de services en informatique sur Paris puis en sous-traitance pour Somepost et a ressenti le besoin de retourner dans sa ville natale, Avignon. Pour cela, elle a cherché à travailler dans une entreprise avec beaucoup d'antennes, comme E.D.F. ou La Poste. Elle a aussi recherché un emploi dans de petites entreprises Avignonnaises. La Poste lui proposait cet emploi de C.P.M.Q. sur Avignon, qu'elle a accepté immédiatement.

Enfin elle a dû se former à cet emploi, apprendre à connaître La Poste, ses métiers et son organisation. C'est malgré tout la fonction qui correspond le mieux à sa formation. Le rythme semble plus humain que dans les sociétés d'informatique: « maintenant j'arrive à concilier vie privée et professionnelle... ».

Le C.P.M.Q. est chargé de contrôler la qualité du service fourni et de maintenir à jour le Manuel Assurance Qualité. Son évolution naturelle est la direction d'un centre.

Jean-Yves BLAISE: Chef d'Équipe R.H., arrivé en 1983 au centre République. Après un BAC, il est rentré sur concours à La Poste en tant que agent de maîtrise. « Le métier a beaucoup évolué, et tend à être plus théorique, plus paperasse ». Le C.E. R.H. a un travail bien différent suivant le bureau dans lequel il est affecté. Ici, c'est lui qui

gère le personnel; il attribue les congés suivant des priorités bien précises. Tout d'abord suivant le nombre d'enfants à charge, puis l'ancienneté, et enfin éventuellement l'âge. Il connaît tous les facteurs, maîtrise les tournées. C'est lui qui va tenter de ne pas laisser une tournée à découvert en cas d'impossibilité du facteur (accident, maladie...). Ces connaissances lui permettent de trouver rapidement un remplaçant. C'est un exercice assez difficile; le centre travaillant en flux tendu même malgré les rouleurs et facteurs de cycle. Métier assez stressant « si il est pris trop au sérieux.... ». Ici tout est géré sur papier, afin de pouvoir apporter des modifications rapidement. Sur ces panneaux figurent tout ce qui concerne les facteurs: accidents, congés, tournées effectuées...

changement de branche, ou une mobilité géographique.

Bruno Frehaut: Responsable Assurance Qualité depuis 2001. Après un Bac Sciences-Eco, il est rentré à La Poste comme facteur en 1974. Il a évolué alors dans plusieurs bureaux parisiens, et est arrivé au service du personnel de la direction des postes de Paris, où il a géré les effectifs et les mutations. De 1984 à 1988 il a travaillé dans une direction opérationnelle de France Télécom pour la gestion du parc auto. Puis il devient chef de plusieurs établissements en Alsace, région parisienne et Gironde. Il passe alors un E.D.A. qui lui va lui permettre de gérer des établissements plus importants.

Dans un futur proche, Bruno Frehaut va devoir se consacrer pleinement au projet de D.D.U. et laisser Valérie Briet travailler seule sur la qualité. Il envisage enfin de passer un V.P.P/V.D.C. pour une évolution de carrière.

J'ai pu m'apercevoir que ces employés rentrent à La Poste à cause de la certaine facilité, de la réputation de l'entreprise. L'avantage de La Poste est aussi les énormes possibilités de changement offertes: aussi bien une évolution de carrière, un

Le recrutement

recrutements de niveaux supérieurs à IV.2, un test de personnalité est en plus présent.

Le recrutement externe

Le recrutement s'effectue à tous les niveaux de l'organisation du groupe; pour les métiers « d'exécution » au niveau de l'établissement, et pour les cadres au niveau de la délégation Méditerranée voire au niveau national. La principale voie est celle des concours. Il y en a pour tous les niveaux d'étude, du B.E.P.C au BAC+5.

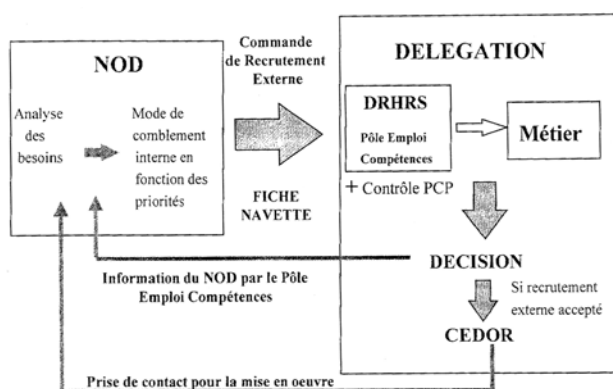
En cas de besoin précis, une procédure de recrutement est ouverte. Les recherches sont effectuées en priorité en interne, en consultant les tables de mutation, les appels à candidature ou les reclassements. Le recrutement externe est utilisé en dernier recours. C'est le Cedor qui est chargé de gérer ce type de recrutement. Il va rechercher le profil dans les candidatures spontanées; en cas d'insuffisance, le centre peut être amené à passer des annonces à l'ANPE, l'APEC, voire dans des supports presse.



L'apprentissage

Une autre voie existe: celle de la formation par apprentissage.

brochure sur le recrutement par apprentissage



processus d'ouverture d'un recrutement externe

Le candidat va subir un entretien, où des psychologues du travail vont vérifier son savoir, sa capacité d'adaptation, son profil et sa connaissance de l'entreprise. Pour les

Elle est réservée au moins de 25 ans. Cette formation est organisée en alternance: une partie dans une antenne de La Poste, avec un tuteur, et une partie purement scolaire en lycée.

Le candidat subi des évaluations régulières et est diplômé en fin de cursus. Plus de 90%

des diplômés obtiennent un CDI en sortie. Pour La Poste, c'est un excellent moyen de recrutement. Chaque année dans le Vaucluse, une vingtaine d'apprentis signent ainsi un CDI.

Le recrutement de contractuels existe aussi à La Poste, via des CDI ou des CDD.

Les licenciements sont très rares, et uniquement en cas de faute grave. En général, l'entreprise évite de licencier, et reclasse, adapte ou réorganise même en cas de suppression de poste.

Mobilité géographique

En ce qui concerne les mutations, autrement dit la mobilité géographique, elle est réservée aux employés de classe I, II et III. Les postiers peuvent proposer 5 vœux au maximum chaque année. Ceci leur permet de changer de lieu de travail tout en conservant leur niveau de fonction. Les vœux sont soit ciblés sur un bureau de poste, soit sur un département. Lorsqu'une opportunité se présente, la direction départementale consulte le tableau de mutation qui est classé suivant la date de dépôt de la demande. C'est la plus ancienne qui sera choisie en premier.

Mobilité fonctionnelle

Les employés ont aussi une possibilité de mobilité fonctionnelle. Elle permet d'évoluer dans l'échelle des niveaux. Les conditions sont différentes pour les fonctionnaires et pour les contractuels même si La Poste tend à gérer les deux emplois de façon identique. Pour les fonctionnaires, deux types de promotion: la voie de développement de carrière (VDC) et la voie professionnelle progressive (VPP). 4 ans d'ancienneté dans le poste sont demandées.

VDC: une première sélection est effectuée par des QCM écrits. Cela peut être une mise

en situation, une étude de cas ou un test de connaissances. Si le candidat est admis à la suite de cet écrit, un oral devant jury est passé. On teste la motivation, les aptitudes du candidat. Le jury est en présence du CV et de l'avis du supérieur N+2. Par cette voie, le candidat peut franchir plusieurs niveaux à la fois, passer de I.2 à III.1 par exemple.

VPP: là l'évolution se fait uniquement niveau par niveau. Les épreuves sont identiques, mais le jury consulte le CV et les 3 derniers dossiers d'appréciation du candidat.

En ce qui concerne les contractuels, 3 ans d'ancienneté sont demandés, l'avis du supérieur hiérarchique ainsi que le dernier dossier d'appréciation. La note obtenue à ce dossier doit être E ou B. Le candidat subi aussi un entretien oral du même type que pour les fonctionnaires.

Dossier d'appréciation

Tous les ans, les employés sont notés; le supérieur hiérarchique effectue une description du poste et évoque les faits marquants de l'année. Il fixe les objectifs et donne un niveau de réalisation de ceux-ci. Une note d'appréciation est donnée à l'employé. Elle peut être entre autres E comme excellent ou B comme bien.

Ma mission

Fiche de poste

F A C T E U R

(ROME 12161)

DEFINITION

Prépare et distribue le courrier. Ce métier a tout de même évolué puisque le facteur est aussi chargé de la collecte et de la remise à domicile, ainsi que de la distribution de la presse. Il peut aussi effectuer une mission de renseignement auprès du client sur les produits postaux et courrier et même les vendre (dans le cadre de la réglementation).

CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE

L'emploi s'exerce dans le centre de tri pour la préparation et à l'extérieur en ce qui concerne la distribution, à pied ou en véhicule.

FORMATION ET EXPERIENCE

L'accès à cet emploi se fait via concours, à partir de formations de niveau V (B.E.P.C.). A noter les nombreuses possibilités de mobilité géographique ou interne. Le facteur bénéficie d'une formation initiale ainsi que de modules de perfectionnement.

COMPETENCES COMMUNES

- .Rechercher l'efficacité
- .Respecter les délais
- .Chercher à satisfaire le client
- .Facilité du contact avec le public
- .Maîtriser les techniques de collecte et distribution
- .Travail en autonomie

SPECIFICITES

Lieu d'exercice de l'activité

- .Bureau de poste
- .Centre de tri postal

Conditions de travail

- .35h / semaine
- .6 jours / semaine

Description de la mission

Le travail commence dès 6h30 avec le coupage des plis. L'opération consiste à trier les lettres au sein d'une tournée; le tri s'effectue par rue et par numéro

De 7h40 à 9h, le facteur classe sa tournée, dans l'ordre de la distribution et confectionne

les sacs dépôt-relais. Ces sacs vont ensuite être transportés par voiture jusque sur le lieu de la tournée, où ils seront entreposés dans des containers. Ce système permet de ne pas surcharger ceux qui travaillent en vélo et de pouvoir les ravitailler en cours de tournée.

A partir de 9h, le facteur doit prendre en charge les recommandés et objets suivis qui concernent sa tournée.

Vers 9h30, départ en tournée, jusqu'à 12h20.

Le facteur remet les objets en instance à son arrivée, signale les N.P.A.I.*.

La fin du service est prévue à 12h30.

Les employés de La Poste disposent d'une bibliothèque et d'une cafétéria au centre. La Poste met aussi à disposition des facteurs une vélo et des habits. Ils ont le choix entre différents modèles de vélo, et on un forfait habillement à choisir dans un catalogue. Autres avantages l'accès aux nombreuses associations telles que les associations sportives, le Comité d'Oeuvres Sociales qui gère l'« arbre de Noël » et des centres aérés.

Le facteur travaille 6 heures par jour, y compris le samedi. L'énorme avantage de ce métier est que malgré les 35h hebdomadaires, les après-midi sont libres.

Ce qui est m'a semblé le plus difficile, dans ce métier c'est de retenir les rues de sa tournée, mais aussi la complexité du métier. Par exemple concernant les réexpéditions qui peuvent être temporaires ou définitives, les objets suivis, les N.P.A.I.. Beaucoup de termes à retenir aussi.

Ce que j'ai particulièrement apprécié est le contact du public, et aussi l'autonomie qui nous est donnée.

Bilan

CHARTER
D'AVIATION



4

En arrivant dans le centre, la première chose que l'on remarque c'est la bonne ambiance qui y règne. Sourire, tutoiements et blagues sont de rigueur. Malgré tout, les employés sont très impliqués, motivés et font leur travail à fond. Les portes des bureaux restent ouvertes, et la communication est très présente entre les employés, soit directement soit par l'intermédiaire du téléphone ou du courrier électronique.

L'endroit semble très sensible; en effet, le centre est très sécurisé et certaines salles sont protégées par 3 portes à code...On aperçoit très souvent des caméras de surveillance.

Finalement, on découvre ici l'envers du décor, ce qu'on ne voit jamais des bureaux, ou bien ce dont on est loin de se douter lorsqu'on envoie ou reçoit des lettres. On pourrait croire l'organisation de cette société un peu anarchique, peut-être mal définie, mais depuis déjà quelques années, c'est bien le contraire. Et l'arrivée de la certification I.S.O. n'y est pas innocente. C'est aussi à cause de la politique de La Poste, voulant pouvoir faire face à la concurrence quand la libéralisation sera complète. C'est la base d'une démarche « qualité » et d'une optimisation, d'une amélioration des rendements et de la productivité. Les employés ne semblent pas stressés, mais l'entreprise travaille quand même en flux tendu et certains jours, on sent comme un vent de panique régner.

Le type de management semble adapté: les Chefs d'équipe sont très proches des facteurs et sont à leur écoute. Ensuite ces C.E. vont rapporter les problèmes à la hiérarchie....

Les relations sont, il est vrai un peu tendues voire difficiles entre les R.H., R.C.C., R.A.Q. et les agents.

Ceci est certainement dû à l'éloignement physique des deux personnels; en effet, tout ce qui concerne l'administratif est dans un bâtiment différent des facteurs et des C.E.

Peut-être aussi dû à la différence de niveau hiérarchique?

De plus, les premiers souhaitent améliorer la rentabilité, tandis que les seconds veulent travailler dans les meilleures conditions. Il faut donc souvent chercher des compromis. Les C.E. jouent un rôle d'intermédiaire dans cette communication agents – R.H..

Culture d'entreprise

La Poste s'engage maintenant sur la qualité de ses services: aucune tournée ne doit être à découvert, aucun courrier « tué ». Le personnel de La Poste doit prêter serment pour s'engager à respecter l'intégrité des objets et le secret des correspondances; la suppression, l'ouverture ou la révélation du contenu de celles-ci sont en effet punies d'emprisonnement et d'amendes. (la prestation de serment est présente en annexe, p35) Enfin, le personnel est fier de son entreprise... La Poste cultive cette fierté d'appartenance. Une enquête interne a montré que plus de 90% des postiers sont fiers de travailler pour une telle entreprise. On entre à La Poste pour 20, 30, 40 ans, pour évoluer, pour véritablement faire une carrière professionnelle. Une expression revient souvent dans les brochures internes de La Poste: « mobilité fonctionnelle ». C'est à dire une évolution de carrière possible, même encouragée. Les formations sont de plus en plus développées, des postes de formateurs ont été créés. Les syndicats, et en général les actions sociales sont très présents au sein de l'entreprise. 1800 associations sont largement financées par La Poste.

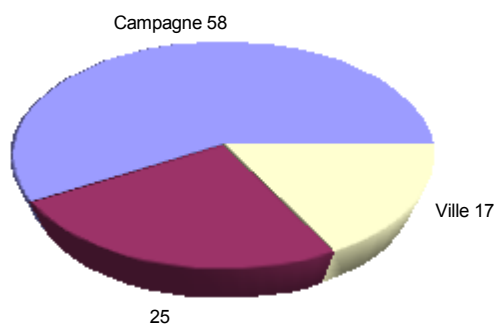
Enfin, en 1996 la notion « d'idées de proximité » a été mise en place; il s'agit d'améliorer le quotidien et d'être à l'écoute des agents. Les employés peuvent directement proposer des idées pour améliorer la rentabilité ou les conditions de

travail, qui peuvent être adoptées au niveau du centre au même au niveau national.

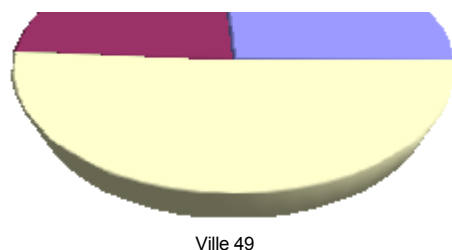
Autre exemple: des facteurs ont participé à l'élaboration de leur nouveau vélo, et ont effectué les tests des prototypes.

La Poste se veut plus que jamais proche de ses clients; cela passe par le maintien du maillage existant, et l'aménagement des bureaux de poste. Ils doivent être plus modulaires, plus accueillants et à taille humaine dans les grandes villes. La suppression des vitres antifranchissement est engagée depuis une dizaine d'année.

L'implantation de l'entreprise est très inégale: un bureau pour 15 000 habitants en Seine-St-Denis contre un pour 900 en Lozère.



répartition du réseau postal en %



répartition de la population en %

bureaux sont très utiles; mais ce sont aussi ceux qui sont le moins rentables.

La Poste compte bien aussi s'aligner sur les prix de la future concurrence, et imposer une politique de fidélisation et de « juste prix ».

L'entreprise essaie de mobiliser ses employés, et mise tout sur la formation. Le contrôle du travail semble aussi primordial.

Bref, l'ambition de La Poste est d'être prête à la libéralisation totale qui arrive, et aussi de développer son Chiffre d'Affaire, d'augmenter ses marges.

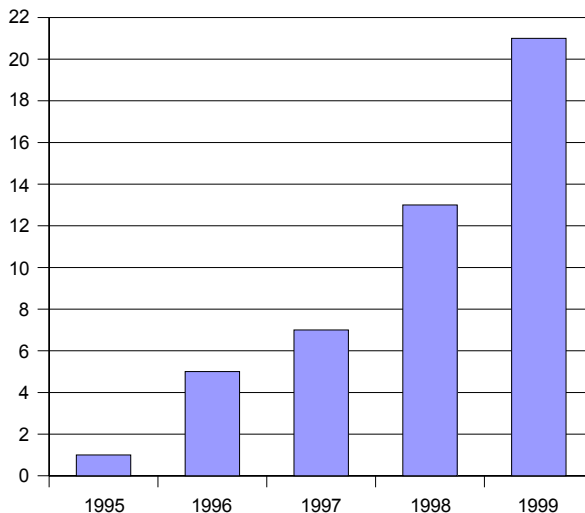
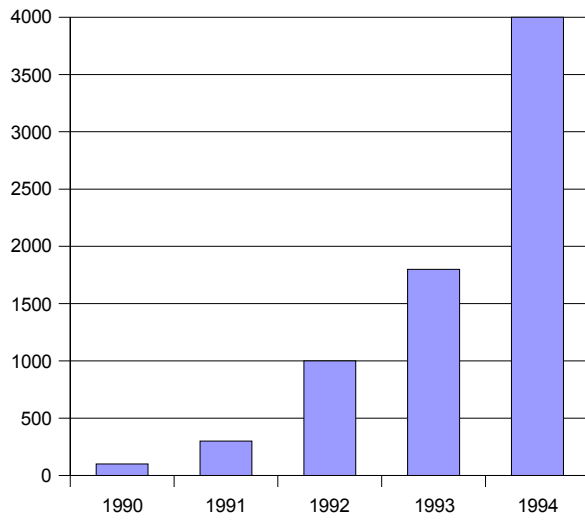
Enfin, l'entreprise s'engage aussi sur le terrain de la protection de l'environnement: recyclage de papier, véhicules non polluants (G.P.L., électrique, vélo...). Les 4 véhicules électriques présents sur le centre République ont tout de même été abandonnés, pour cause de surcoût à l'entretien.

En ce qui concerne le personnel, on trouve de tous les âges et des deux sexes. Le personnel est très mitigé. Niveau national: 35% de femmes, sur le centre 30%; 30% des employés sont des contractuels, et ne bénéficient pas du statut de fonctionnaire.

difficiles, La Poste est souvent le dernier service public encore présent. Les bureaux de poste jouent alors un rôle de lien social. Ces

ISO 9002

Depuis quelques années, La Poste tente de faire certifier ISO 9002 ses centres. Cette norme atteste de la qualité du service fourni. Les entreprises commencent à l'imposer, donc La Poste est obligée de s'aligner afin de rester dans la course à la concurrence.



On remarque que les deux graphiques ont la même allure -exponentielle-. La Poste semble quand même avoir été relativement en retard au niveau de la certification, sûrement à cause de sa situation de monopole.

Tout, même le travail des facteurs a été normalisé. La norme est très précise et définit dans le M.A.Q* les tâches à effectuer sous forme d'organigrammes. Des audits (internes ou non) permettent de vérifier que le centre est en conformité. En cas de non-conformité, le centre peut perdre sa certification.

La précision avec laquelle sont définis les travaux à effectuer est très surprenante et pourrait même faire sourire. (voir les extraits concernant le poste de facteur, en annexe p. 36 et 37)

Détail montrant la fierté de cette certification: des autocollants « ISO 9002 » apposés sur toutes les voitures du centre.



« ISO 9002 »

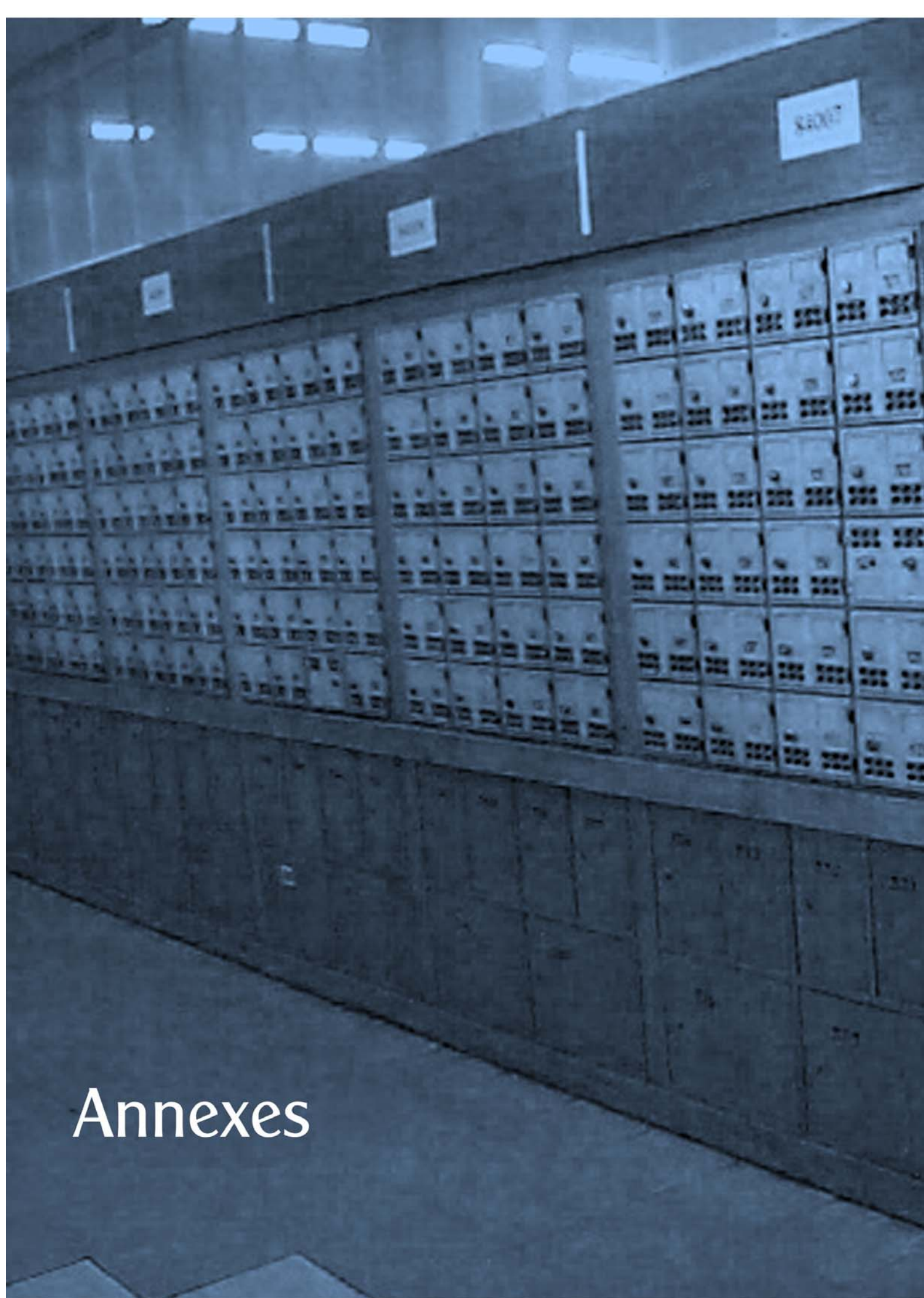
Conclusion

Ce n'était pas mes premiers pas dans le monde professionnel, mais j'ai quand même appris énormément de choses. J'avais déjà effectué quelques stages et emplois en intérimaire, le monde de l'entreprise n'a donc pas été une découverte pour moi. Malgré tout, La Poste est une entreprise aux activités très diversifiées, et très intéressante à étudier. J'ai vraiment eu du mal à faire le tour du groupe La Poste, car il est présent sur des marchés bien différents et possède de nombreuses filiale set participations. C'est cela qui m'a le plus surpris; je ne savais pas trop où je mettais les pieds et jamais je n'aurais imaginer la grandeur et l'étendue du groupe La Poste, ni son chiffre d'affaires en dizaines de milliards d'euros.

J'ai aussi appris sur les méthodes de management, la communication dans l'entreprise.

En ce qui concerne le rapport, les professeurs nous ont guidé pour le plan. Malheureusement pas évident à suivre; il y a par exemple des sujets que j'aurais voulu développer (comme la D.D.U. ou la visite du C.T.C.), mais j'ai du être très succinct à cause du nombre de pages à respecter. Et sur d'autres choses, j'ai eu du mal à « remplir ».

Bref, un stage très enrichissant. Bien sûr, si l'opportunité de ce stage se représentait, c'est avec plaisir que je la saisisrais.



Annexes

Convention de stage



CONVENTION DE STAGE

ARTICLE 1

La présente convention règle les rapports entre :

D'une part :

L'ENTREPRISE

LA POSTE
Cours du Président Kennedy
84021 AVIGNON

Représentée par :
Monsieur Marc VILLETTE Directeur Centre
Courrier

et d'autre part :

**L'ÉTABLISSEMENT
D'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR**

**ASSOCIATION DE GESTION DE L'ÉCOLE
CENTRALE D'ELECTRONIQUE (ECE)**
53 rue de Grenelle
75007 PARIS

Représentée par :
Pascal BROUAYE
Directeur Général

Concernant le stage de formation professionnelle effectué dans l'entreprise par l'élève nommé ci-dessous :

S T A G I A I R E

❖ NOM : **ROUBAUD**
❖ PRENOM : **Mickael**
❖ CLASSE : **ING3**
❖ MAJEURE :
❖ ANNÉE SCOLAIRE : **2001/2002**

Article 2 - OBJET DE LA CONVENTION

Le stage de formation aura pour objet essentiel l'application pratique de l'enseignement donné à l'Ecole, sans que l'employeur puisse ne retirer aucun profit direct de la présence, dans son entreprise, d'un élève stagiaire.

Article 3 – PROGRAMME DU STAGE

Le programme du stage sera établi par le Chef de l'entreprise en accord avec Monsieur Pascal BROUAYE Directeur de l'E.C.E et en fonction du programme général de ladite école et de la spécialisation de l'étudiant.

Article 4 – DUREE DU STAGE

Le stage aura lieu à des dates fixées au préalable d'un commun accord : du **15/07/2002** au **24/08/2002**. Un avenant vous sera adressé pour la prolongation du stage, sur demande de l'étudiant.

Le stage pourra être renouvelé sans qu'il puisse être effectué plus de 2 stages au cours de l'année scolaire.

Article 5 – STATUT DU STAGIAIRE

Le stagiaire, pendant la durée de son séjour dans l'entreprise, demeurera élève de l'E.C.E.

Le stagiaire pourra revenir à l'E.C.E pendant la durée du stage pour suivre certains cours dont la date est portée à la connaissance du Chef d'entreprise avant le commencement du stage.

.../...

ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR PRIVÉ
HABILITÉ PAR LA COMMISSION DES TITRES À DÉLIVRER LE DIPLÔME D'INGÉNIEUR
A.G. ECE - ASSOCIATION RÉGIE PAR LA LOI DE 1901 - NAF : 804 D - SIRET : 379 364 094 000 19
53, rue de Grenelle - 75007 Paris - Tél. : 01 44 39 06 00 - Fax : 01 42 22 59 02
contact@ece.fr - <http://www.ece.fr/>

Article 6 – CONDITIONS DE REALISATION DU STAGE

Durant son stage, le stagiaire sera soumis à la discipline de l'entreprise, notamment en ce qui concerne les visites médicales et horaires.

Article 7 - DISCIPLINE

En cas de manquement à la discipline, le Chef d'entreprise se réserve le droit de mettre fin au stage de l'étudiant fautif, après avoir prévenu la Direction de l'école. Avant le départ du stagiaire, le Chef d'entreprise devra s'assurer que l'avertissement, adressé à la Direction de l'école, a bien été reçu.

Article 8 - REMUNERATION

Le stagiaire ne peut prétendre à aucun salaire. Toutefois, lorsqu'un travail productif est demandé au stagiaire, une gratification peut être envisagée. L'opportunité et le montant de cette gratification sont laissés à l'appréciation de l'entreprise.

Les frais de formation nécessités éventuellement par le stage sont à la charge de l'entreprise qui peut verser au stagiaire une indemnité destinée à couvrir les frais particuliers occasionnés par le stage.

Article 9 – PROTECTION SOCIALE / COUVERTURE ACCIDENT

* Pendant le stage, si l'étudiant n'est pas rémunéré ou s'il bénéficie d'une gratification d'un montant dans la limite de 30 % du SMIC, il continue à bénéficier du régime de la sécurité sociale auquel il est immatriculé pour les assurances maladie et maternité, ainsi que, éventuellement pour les prestations familiales.

En ce qui concerne les accidents du travail, le stagiaire bénéficie des dispositions de l'article L.412-8-2° du Code de la Sécurité Sociale.

En cas d'accident survenant au stagiaire, soit au cours du travail, soit au cours du trajet, le chef d'entreprise s'engage à faire parvenir toutes les déclarations, le plus rapidement possible au responsable de la formation.

* Si une rémunération (gratification et avantages en nature d'un montant supérieur à 30 % du SMIC) est versée à l'étudiant stagiaire par l'entreprise, il a la qualité d'assuré social obligatoire.

Des cotisations d'assurances sociales et d'accident du travail sont dues par l'employeur et le salarié.

L'étudiant aura obligatoirement souscrit une assurance couvrant sa responsabilité civile auprès de l'organisme d'assurance de son choix ; l'entreprise doit elle-même avoir souscrit une assurance "responsabilité civile".

Article 10 – EVALUATION DU STAGE

Le Directeur des Etudes de l'E.C.E demandera au Chef d'entreprise son appréciation sur le travail de l'élève stagiaire et, s'il y a lieu, sur certains points particuliers qu'il jugera nécessaires.

Il sera remis à l'élève stagiaire un certificat indiquant la nature et la durée du stage.

Article 11 – RAPPORT DE STAGE

A leur retour à l'E.C.E, le stagiaire devra remettre à l'entreprise et à la Direction de l'Ecole un rapport de stage.

Paris, le

09 JUL. 2002

Pour l'ECE

Le STAGIAIRE

Pour la SOCIETE
Signature et cachet (Obligatoire)



Pascal BROUAYE
Directeur Général

Roband

LA POSTE
AVIGNON REPUBLIQUE
RESPONSABLE COURRIER
Cours Kennedy
84021 AVIGNON CEDEX 1
Tél : 07 27 54 18

Prestation de serment



899

Application du décret n° 93 -1229 du 10 novembre 1993 (J.O. du 13 novembre 1993)
relatif au serment professionnel prêté par les personnels de La Poste

FORMULE DE PRESTATION DE SERMENT

Je fais le serment de remplir avec conscience les fonctions qui me seront confiées.

Je m'engage à respecter scrupuleusement l'intégrité des objets déposés par les usagers et le secret dû aux correspondances, aux informations concernant la vie privée dont j'aurai connaissance dans l'exécution de mon service.

Je m'engage à exécuter avec probité les opérations financières confiées à La Poste.

Je m'engage également à signaler à mes responsables hiérarchiques toute infraction aux lois et règlements régissant La Poste.

Nom :
(éventuellement épouse X...)

Prénoms : (1)

Grade ou niveau :

Signature de l'agent (2)

Serment prêté	
le (date)	
Cachet du service ou de l'établissement	Signature du chef de service ou du chef immédiat (3)

(1) Rubriques à compléter à la machine préalablement à la signature par l'intéressé.

(2) Signature à apposer en présence du fonctionnaire qui a reçu le serment de l'agent.

(3) Selon qu'il s'agit d'un fonctionnaire ou d'un contractuel.

**TEXTES DES DISPOSITIONS DU CODE PÉNAL RELATIVES AU SECRET PROFESSIONNEL
ET À L'INVOLABILITÉ DES CORRESPONDANCES**

SECRET PROFESSIONNEL

Article 226-13 du Code pénal

La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 100.000 F (15.384 €) d'amende.

Article 226-14 du Code pénal

L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :

1° À celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de sévices ou privations dont il a eu connaissance et qui ont été infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique ;

2° Au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République les sévices qu'il a constatés dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences sexuelles de toute nature ont été commises.

INVOLABILITÉ DES CORRESPONDANCES

Article 432-9 du Code pénal

Le fait, par une personne dépositaire de l'autorité publique ou chargée d'une mission de service public, agissant dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou de sa mission, d'ordonner, de commettre ou de faciliter, hors les cas prévus par la loi, le détournement, la suppression ou l'ouverture de correspondances ou la révélation du contenu de ces correspondances, est puni de trois ans d'emprisonnement et de 300.000 F (45.000 €) d'amende.

Est puni des mêmes peines le fait, par une personne visée à l'alinéa précédent ou un agent d'un exploitant de réseau de télécommunications autorisé en vertu de l'article L 33-1 du Code des Postes et Télécommunications ou d'un fournisseur de services de télécommunications, agissant dans l'exercice de ses fonctions, d'ordonner, de commettre ou de faciliter, hors les cas prévus par la loi, l'interception ou le détournement des correspondances émises, transmises ou reçues par la voie des télécommunications, l'utilisation ou la divulgation de leur contenu.

Article 432-17 du Code pénal

Dans les cas prévus par le présent chapitre, peuvent être prononcées, à titre complémentaire, les peines suivantes :

1° L'interdiction des droits civils, civiques et de famille, suivant les modalités prévues par l'article 131-26;

2° L'interdiction, suivant les modalités prévues par l'article 131-27, d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise;

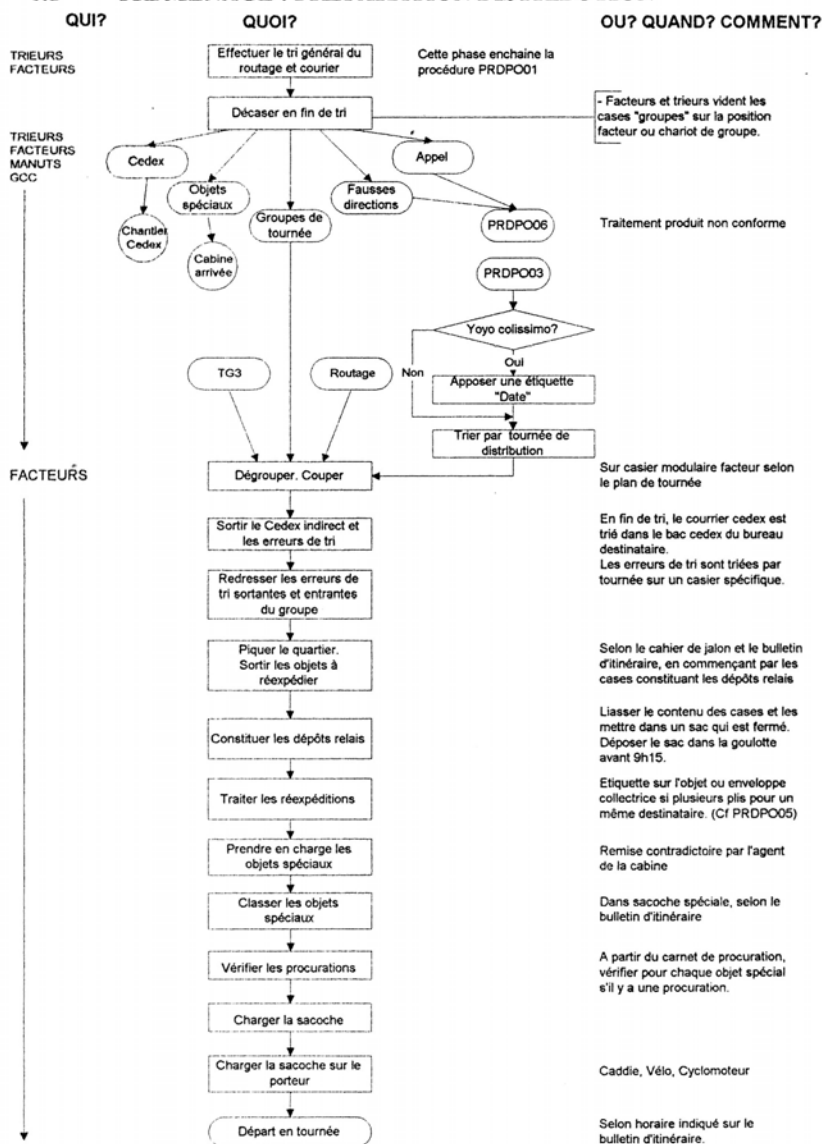
3° La confiscation, suivant les modalités prévues par l'article 131-21, des sommes ou objets irrégulièrement reçus par l'auteur de l'infraction, à l'exception des objets susceptibles de restitution.

Extraits du M.A.Q.

LA POSTE Avignon République	TRI MENAGE DISTRIBUTION LETTRES REDDITION DES COMPTES	Code : PR DPO 02
		Page : 6/7
		Révision : 3

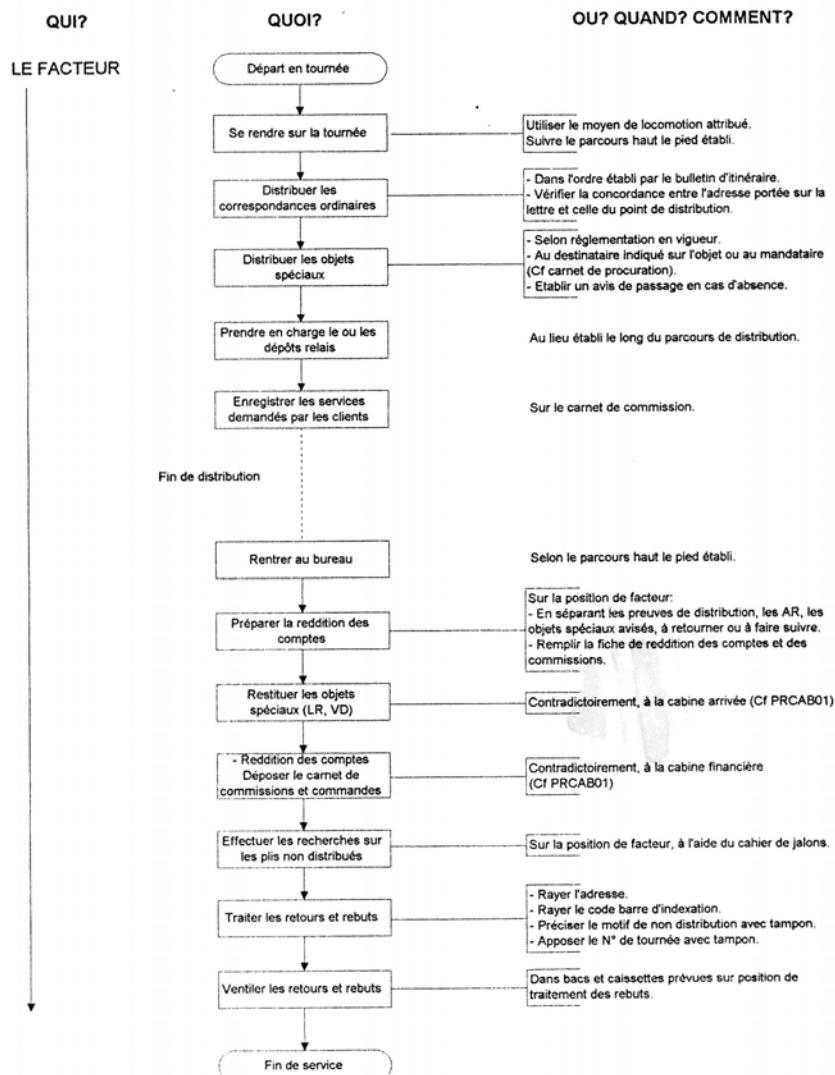
6. CONTENU

6.1 TRI MENAGE : PREPARATION DISTRIBUTION



LA POSTE Avignon République	TRI MENAGE DISTRIBUTION LETTRES REDDITION DES COMPTES	Code : PR DPO 02
		Page : 7/7
		Révision : 3

6.2 DISTRIBUTION COURRIER MENAGE



Glossaire

AFADZUS	Agent FACilitateur de la Distribution en Zone Urbaine Sensible
BP	Boîte Postale
CCC	Cadre Courrier Colis
CEDEX	Courrier d'Entreprise à Distribution EXceptionnelle
Couper	Tri de la tournée par voie, portion de voie voir numéro.
CTC	Centre de Traitement du Courrier
FAQ	Fiche Amélioration Qualité
EPIC	Établissement Public à caractère Industriel et Commercial. Est géré de façon autonome mais ne peut être mis en faillite
FD	Fausse Direction
FdS	Facteur de Secteur
Haut Le Pied	distance parcourue par le facteur entre le bureau et le 1er point de distribution, plus distance parcourue entre le dernier point de distribution et le bureau.
MACT	Machine à Affranchir pour Compte de Tiers
MAQ	Manuel Assurance Qualité. Définit le fonctionnement du centre, ses objectifs, tout ce qui concerne la qualité dans le cadre de la certification ISO 9002
NPAI	N'habite Pas à l'Adresse Indiquée
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
Oblitération	Empreinte posée sur le timbre poste.
Piquer	Classer par n° dans l'ordre de distribution.
Postcontact	Message publicitaire ou informatif non adressé.
RdC	Repos de Cycle
Rebut	Correspondance qui ne peut être distribuée
Redressage	Classer les lettres par format et contrôler la conformité de l'affranchissement.
Relevage	Ramasser le courrier déposé dans les boîtes aux lettres du bureau et le porter au chantier départ.
RI	Règlement Intérieur
SAR	Sphère d'Autonomie et de Responsabilité
TCHAD	Traitement du CHangement d'Adresse
TMJ	Trafic Moyen Journalier
Tournée Mixte	Facteur courrier + colis.
TP	Timbre Poste
Tri Général	Tri par groupe de tournée (à Avignon : 1 groupe = 2 tournées).
Tuer (le courrier)	Le fait d'écarter du circuit un courrier indistribuable par exemple en cas de fausse adresse. En cas d'impossibilité de distribution, le courrier doit être envoyé au centre de traitement général où il pourra être ouvert et éventuellement lu.
YOYO	Petit colis léger dont la distribution est confiée au facteur lettre.

Sources

Voici les documents que j'ai consulté et qui m'ont aidé pour la compréhension de l'entreprise et pour l'élaboration de ce rapport. Ils permettront aussi d'approfondir certains points que je n'ai pu développer ici.

sites web:

- « i-Poste, le portail des intranets » www.i-poste.log.intra.laposte.fr
- « www.laposte.fr »

documents internes à la délégation Méditerranée ou au centre:

- « tableaux de bord Avignon-République » (août 2002)
- « module d'entrée en fonction de nouveaux agents » (juillet 2002)

« RAQ v 8 » (juin 2002)
 « classeur ISO9002 » (juin 2002)
 « délégation Méditerranée : recrutement externe » (2002)
 « Avignon République- analyse de gestion » (juin 2000)
 « observatoire Prospectif Socio-économique de la délégation Méditerranée » (1996)

brochures La Poste:

« rapport annuel 2001 » (fin 2001)
 « le groupe La Poste » (2000)
 « perspectives courrier N°10 bis: L'ARTT en bureau de poste » (avril 1999)
 « rapport annuel 1997 » (fin 1997)
 « Le Courrier: le courrier et son environnement » (juin 1997)
 « raconte-moi... La Poste », éditions La Nouvelle Arche de Noé (1996)
 « La Poste: une entreprise, un service public de référence » (1996)

Photos

MickaÛ Roubaud
 sauf p.12 AndrÔTudÔa (c) LaPoste

Contact

roubaud@ece.fr
 01 55 73 17 49

Réal
 isati
 on
 final
 e
 sous
 Star
 Offic
 e 5.2
 et
 Phot
 osho
 p 6.0