

6. Promotions au 31 12 2011

		2009	2010	2011
Nombre de promotions catégorie	H	5	4	10
	F	2	2	2
	Total	7	6	12

		2009	2010	2011
Nombre de promotions classification	H	11	11	28
	F	9	7	3
	Total	20	18	31

7. Absences et temps de travail au 31 12 2011

		2009	2010	2011
Durée totale des absences	Cadres	837	912	702
	Haute Maîtrises	259	256	321
	Maîtrises	1 387	1 450	1 385
	Employés	2 361	1 885	1 427
	Conducteurs	4 391	5 077	4 563
	Ouvriers	1 416	1 746	1 784
	TOTAL	10 650	11 325	10 181

		2009	2010	2011
Durée travail théorique	Cadres	5 220	4 874	5 047
	Haute Maîtrises	1 863	2 339	2 967
	Maîtrises	8 794	9 314	9 184
	Employés	11 393	10 657	10 332
	Conducteurs	30 519	33 270	33 573
	Ouvriers	10 029	11 523	12 649
	TOTAL	67 817	71 976	73 752

		2009	2010	2011
Durée absences maladie	Cadres	13	40	6
	Haute Maîtrises	9	10	2
	Maîtrises	134	221	315
	Employés	658	299	199
	Conducteurs	982	905	906
	Ouvriers	412	392	612
	TOTAL	2 208	1 867	2 040

ANNEXE 3 - LES FORMES DE FLEXIBILITÉ

Source : D'après C. Everaere, « Les différentes formes de flexibilité appliquées aux ressources humaines et leur incompatibilité », *Revue Française de Gestion*, 2012

« Nous proposons ci-dessous (Figure 1) une recension des différentes formes de flexibilité en les classant suivant deux axes : le premier (horizontal) est l'axe interne/externe, le second axe (vertical) correspond au degré de stabilité des relations ou des processus menés en rapport avec la recherche de flexibilité.

Figure 2 : Les différentes formes de flexibilités possibles

	EXTERNE (marchande)	INTERNE (CDI)
QUANTI-TATIVE (instable)	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Intérim</u> (2 semaines) ¼ mission ≤ 1 jour - <u>CDD</u> (3 mois) - <u>Sous-traitance</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Temps de travail : ATT</u> - Horaires modulés ou décalés (nuit, VSD), heures sup, TTP - <u>Lieux</u> : - télé-travail ; mobilité inter-établissements - <u>Travail</u> : - élargissement des tâches - <u>Emploi – Métier</u> : - reconversion (formation) - <u>Valeur Ajoutée</u> : - savoir-faire, autonomie, responsabilité, implication, amélioration, innovation...
QUALI-TATIVE (stable)	<ul style="list-style-type: none"> - capacité - spécialité - <u>Externalisation</u> (contrats pluriannuels) 	

[...] Finalement, à l'issue de ce panorama rapide et forcément incomplet des différentes formes de flexibilité appliquées aux ressources humaines, il ressort que le principal axe de démarcation n'est pas tant l'interne vs. l'externe, que le quantitatif (instable) vs. le qualitatif (stable). En effet, les formes de flexibilité quantitatives (instables) que sont l'intérim, les CDD et le TTP, ont en commun de concerner des populations assez semblables en termes de profils professionnels. Ces trois populations sont le plus souvent peu ou pas qualifiées, n'ont pas de responsabilités techniques ou hiérarchiques, sont dépourvues d'autonomie et sont relativement isolées dans le travail (Amossé et Chardon, 2006). La plupart subissent des discontinuités tantôt dans leur contrat de travail (missions plus ou moins courtes pour les intérimaires et les CDD) tantôt dans leurs horaires (journées de travail hachées avec des horaires atypiques pour les salariés à temps partiel).

Dit autrement, ces formes particulières d'emploi disposent d'une faible autonomie de décision sur leurs horaires et leurs calendriers (Cottrell et al., 2002). Les rémunérations sont plutôt faibles et les conditions de travail dégradées (en particulier pour les intérimaires et les CDD plus touchés par les accidents du travail). D'où une attitude de résignation, de retrait et d'amertume, peu propice à une bonne implication dans le travail. M. de Nanteuil (2002, p. 71) parle au sujet des salariés précaires « jetables » (sic), d'un sentiment de disqualification et de perte de dignité sociale qui dégrade forcément la qualité du travail. C'est la peur de connaître des situations encore plus dégradées qui les fait accepter leur sort. Ce n'est pas un hasard si dans son étude sur la précarité, P. Cingolani (2005) évoque en permanence ces trois formes typiques de la flexibilité quantitative : « On refuse souvent de considérer le travail à temps partiel comme une forme précaire d'emploi : néanmoins il expose, comme tel, à des modes spécifiques d'assujettissement qui, jouant sur la discontinuité, le rapproche du travail temporaire et des contrats à durée déterminée » (p. 42). Cet auteur considère que la sous-traitance également relève d'une forme de précarité, ici plutôt économique, car la dépendance de l'entreprise sous-traitante vis-à-vis de l'entreprise donneuse d'ordre débouche sur la confron-

tation de l'incertitude ainsi que sur le turnover et une mortalité rapide des établissements en raison des fluctuations de marché.

Finalement, c'est toute la zone supérieure de la figure 1 à l'intérieur de laquelle on trouve beaucoup de correspondances. 25 % des CDD et intérimaires travaillent à temps partiel (contre 16 % pour les titulaires de CDI (Ulrich et Zilberman, 2007). 20 % des intérimaires et des CDD (flexibilité externe) travaillent la nuit (contre 15 % pour tous les salariés confondus) ou peuvent être affectés à différents endroits en fonction des besoins de l'entreprise cliente (flexibilité spatiale des affectations). La sous-traitance, notamment dans les services de nettoyage en hôtellerie-restauration, recourt énormément au travail à temps partiel. Il est fréquent également de constater que les sous-traitants travaillent en horaires décalés, notamment la nuit ou le week-end (activités de nettoyage, gardiennage, maintenance des outils de production).

Les formes de flexibilité quantitative (ou instable) sont donc très compatibles entre elles, voire quasiment substituables. Telle entreprise en quête de flexibilité (quantitative) pourra hésiter entre recourir au travail à temps partiel avec ses propres salariés (internes), à la polyvalence par rotation des individus (internes ou externes, peu importe en l'occurrence) sur des postes de travail taylorien, à l'intérim, au CDD ou à la sous-traitance de capacité.

En revanche, il est très difficile de concilier une flexibilité quantitative et une flexibilité qualitative. Les intérimaires, CDD et salariés à temps partiel sont généralement peu ou pas qualifiés. À ce titre, ils ne bénéficient pas des efforts de formation consentis par les entreprises. Dit autrement, les entreprises investissent peu dans ce capital humain temporaire, instable et pauvre en qualification. Étant peu ou pas qualifiées, ces ressources humaines précaires ne sont pas en mesure de prendre en charge des situations de travail complexes qui nécessitent des connaissances pointues, de l'expérience, des capacités d'autonomie, de la créativité, une maîtrise profonde des outils de travail, des process, des produits ou des services à délivrer. Leur instabilité dans l'entreprise (contrats de travail temporaires et/ou présence diffuse à temps partiel) les éloigne des logiques de montée en compétence individuelle et collective par le biais des formes de coopération et de travail collectif. On ne peut pas demander à un intérimaire, au départ peu ou pas qualifié (pour mémoire, statistiquement près d'un intérimaire sur deux n'a aucune qualification), sur des missions courtes (2 semaines en moyenne), de maîtriser parfaitement une situation de travail complexe, d'avoir une expérience des aléas et des contingences de la situation de travail en question, de savoir quoi et comment faire dans des cas de figure difficiles ou inédits, de savoir précisément à qui demander de l'aide selon la nature des problèmes, de proposer des innovations et des axes d'amélioration. [...] Ce n'est pas un hasard si les secteurs d'activité les plus exigeants en termes de compétences (services informatiques, activités comptables, juridiques, conseil, recherche & développement, etc.) sont simultanément ceux qui recourent le moins à l'intérim et au CDD (Cazes et Missegue, 2000).

Sur la partie basse de la figure 1, les profils professionnels des salariés concernés par l'externalisation (flexibilité qualitative externe) et ceux concernés par la flexibilité qualitative interne sont assez semblables : les sous-traitants de spécialité ou ceux à qui l'entreprise externalise des fonctions entières (maintenance, informatique, comptabilité, GRH parfois, etc.) disposent de compétences nettement plus élevées que celles des personnes concernées par la flexibilité quantitative (en haut du tableau). Le niveau d'études des salariés externalisés mis à disposition est quasiment identique à ceux des salariés internes titulaires (Everaere et Lapoire, 2011). La durabilité des contrats (plusieurs années parfois) permet une logique de compétence, voire d'expertise. Il y a donc ici correspondance entre les deux formes de flexibilité qualitative (interne ou externe). L'une des limites à ce type de flexibilité qualitative externe (en l'occurrence, l'externalisation) concerne les difficultés de coopération (compétence collective) avec les salariés titulaires ; difficultés possibles engendrées par des divergences d'intérêt ou des formes de compétition entre les « externes » et les « internes ». »

ANNEXE 4 - L'ACCORD DE GPEC DE PLURIS OUEST (EXTRAITS)

ACCORD DE GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES - PLURIS OUEST

PREAMBULE

D'une grande richesse, les savoir-faire et expériences des collaborateurs constituent un capital que PLURIS s'attache à faire fructifier. La politique de Ressources Humaines du groupe PLURIS SOLUTION est organisée autour d'un principe de décentralisation, favorisant l'initiative personnelle et la responsabilité des équipes. Ce management de proximité trouve son prolongement naturel dans l'affirmation d'une nécessaire promotion interne et l'engagement formel pris par le groupe vis-à-vis de ses collaborateurs de privilégier à compétence égale la mobilité professionnelle des salariés.

Conscients des enjeux de demain et de la nécessité de maintenir la compétitivité de l'entreprise par une adaptation permanente aux attentes des clients, aux mutations technologiques et aux contraintes économiques, les parties signataires conviennent d'élaborer par cet accord des dispositifs permettant d'anticiper les conséquences de ces évolutions. Les parties conviennent que les facteurs-clés de succès de l'anticipation, du développement des compétences et de la progression professionnelle impliquent une forte appropriation de tous pour des enjeux partagés.

À ce titre, les parties signataires soulignent que cette démarche relève, d'une part, du volontariat des salariés et, d'autre part, de l'initiative de l'entreprise de proposer des opportunités d'évolution professionnelle ou de maintien dans l'emploi le cas échéant. Il est rappelé que la formation reste un moyen privilégié de répondre aux évolutions des métiers.

Lorsque ces mesures d'anticipation, alliées à la mobilité volontaire, n'auront pas suffi à réaliser cette adéquation, la direction de la société, en concertation avec les instances représentatives du personnel, mettra en œuvre, dans la transparence, les projets de déploiement permettant de faire migrer les collaborateurs vers des postes disponibles, sans remettre en cause leur emploi dans le groupe PLURIS SOLUTION.

ARTICLE 4 - LE DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION

La formation est un outil déterminant de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences permettant l'accompagnement des évolutions et le développement de l'employabilité des collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle. À ce titre, les programmes de formation permettent de développer un épanouissement individuel et collectif des compétences. Ils visent également à promouvoir un développement personnel, propre à garantir les capacités de mobilité et d'adaptation indispensables à la préservation de l'employabilité de chacun, dans un environnement en rapide évolution. Ils s'attachent enfin à faciliter une aptitude au travail en équipes par la maîtrise des systèmes d'information et de communication ainsi que par la capacité à apprendre et à transmettre ses connaissances. La formation reste ainsi le moyen privilégié de répondre aux évolutions des métiers.

Le catalogue des formations PLURIS est à la disposition des salariés au service du personnel.

ARTICLE 5 - LA MOBILITÉ INTERNE

La mobilité volontaire interne doit permettre d'apporter une réponse appropriée aux nécessités d'adaptation de l'emploi aux évolutions des métiers et aux aspirations des collaborateurs. Cette réponse justifie la mise en œuvre de solidarités entre les différentes entités du groupe.

L'entreprise entend anticiper et favoriser le développement professionnel de chaque collaborateur et ainsi, à compétences égales, privilégiera les candidatures internes.

1-1. LA BOURSE DE L'EMPLOI

À l'exception des postes de direction, l'ensemble des postes disponibles au sein des entités du groupe PLURIS SOLUTION font l'objet d'une parution dans la Bourse de l'Emploi. Les informations sont accessibles selon des moyens différents : affichage, hiérarchie, direction RH, internet... La Bourse de l'emploi propose des offres dans les différents métiers du Groupe PLURIS SOLUTION (messagerie et express, logistique, route et commission de transport international) et dans la grande majorité des régions.

Le collaborateur intéressé peut alors déposer une demande de mutation qui sera mise à disposition des recruteurs dans un fichier de candidats qui restera confidentiel. Il peut également se positionner sur une offre de poste. Le responsable hiérarchique du collaborateur amené à effectuer une telle démarche n'en est informé que lorsque le collaborateur est contacté pour un entretien.

1-2. LA CHARTE DE MOBILITE

Afin de garantir aux collaborateurs une gestion dynamique de leur carrière, de favoriser et d'accompagner la mobilité de ces derniers, la société entend formaliser la démarche de mobilité dans le respect des dispositions suivantes :

Quel que soit le type de mobilité (fonctionnelle et/ou géographique) et une fois que cette dernière est définitivement validée, le responsable hiérarchique du collaborateur concerné en informe ce dernier.

Si cela s'avère nécessaire, un parcours de formation sera proposé au collaborateur afin de faciliter son adaptation au nouveau poste.

La Direction des Ressources Humaines remettra au collaborateur un avenant à son contrat de travail, précisant notamment : la reprise de son ancienneté ; ses conditions de rémunération ; sa classification et ses qualifications ; le traitement de ses congés acquis ; les modalités de la période probatoire ; le solde de ses heures de DIF.

La société s'engage par ailleurs à respecter le calendrier de la mobilité du collaborateur et à l'intégrer dans ses nouvelles fonctions dans un délai maximum équivalent à la durée du préavis conventionnel à compter de l'acceptation de l'offre.

De son côté, le collaborateur dispose d'une période probatoire de 2 mois lui permettant de s'assurer que son nouvel environnement de travail lui convient.

Dans le cadre d'une mobilité géographique, le collaborateur bénéficie des garanties et mesures d'accompagnement telles que décrites ci-dessous.

ARTICLE 6 - LE DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL DES COLLABORATEURS AGES DE 45 ANS ET PLUS

La nécessité d'anticiper le vieillissement de la population active et de faire face aux départs en retraite prévus d'une part et l'allongement de la durée d'activité suite à la réforme des retraites d'autre part, impliquent de porter une attention particulière aux collaborateurs de plus de 45 ans, de mettre en œuvre une véritable gestion prévisionnelle des seniors en fonction des catégories socioprofessionnelles.

1. LES MESURES EN FAVEUR DES COLLABORATEURS DE 45 ANS ET PLUS

Sous réserve que leur ancienneté soit au moins d'un an, ceux-ci bénéficient d'un dispositif renforcé d'accompagnement et de prévention à l'évolution des emplois et des métiers.

En premier lieu, ils peuvent demander, à leur initiative, de bénéficier d'un bilan de compétences financé par l'entreprise et pouvant être réalisé à concurrence des heures acquises dans le cadre du droit individuel à la formation, sur le temps de travail. Ce bilan fait l'objet d'une convention avec un organisme agréé choisi et payé par l'entreprise (sauf si la prise en charge est faite par le FONGECIF). Cette demande peut être renouvelée tous les 5 ans.

Si le salarié le souhaite, et dans l'objectif de permettre à l'entreprise de l'accompagner dans son projet d'évolution professionnelle, la synthèse de son bilan de compétences sera remise par ses soins à la DRH.

Pour l'ensemble des collaborateurs de cette tranche d'âge, un entretien de deuxième partie de carrière est organisé tous les 5 ans, il est l'occasion d'approfondir leurs compétences et de s'assurer de l'adéquation de celles-ci au regard de leur métier et des évolutions prévisibles de celui-ci.

Sur demande du salarié, l'entreprise prendra en charge une validation des acquis de l'expérience (VAE).

2. LES MESURES EN FAVEUR DES COLLABORATEURS DE 55 ANS ET PLUS (54 ANS ET PLUS POUR LES CONDUCTEURS)

En vue de favoriser l'employabilité des collaborateurs de 55 ans et plus (54 et plus pour les conducteurs), et le cas échéant planifier les départs et élaborer les plans de succession, chaque collaborateur bénéficiera d'un entretien afin de réaliser un bilan de carrière.

Cet entretien sera mené par le responsable ressources humaines ou le responsable hiérarchique à partir d'un questionnaire. Un fascicule d'informations sur les principales dispositions législatives en matière de retraite et sur le congé de fin d'activité (CFA) sera également remis au collaborateur avant cet entretien.

DOSSIER 2 : L'ACCOMPAGNEMENT DU PROJET GEOPRO

PLURIS VILLE dispose de solutions d'information client (SIC) qui facilitent la gestion des expéditions, depuis leur préparation jusqu'au suivi et la récupération de la preuve de livraison, quels que soient le volume, la nature ou la fréquence des envois.

Vous avez récemment intégré le comité de pilotage d'un nouveau projet de système d'information GEOPRO, et vous êtes chargé(e) d'analyser plusieurs aspects de ce projet.

Liste des annexes :

Annexe 1 - Les Solutions d'Information Client de PLURIS VILLE

Annexe 2 - Le communiqué de presse (Extraits)

Annexe 3 - Le projet GEOPRO

Annexe 4 - La mise en place du projet GEOPRO

Annexe 5 - Retour d'expérience

TRAVAIL À FAIRE

En vous appuyant sur des grilles d'analyse théoriques adaptées au cas, les documents fournis en annexe et les éléments de contexte présentés, apportez des éléments de réflexion concernant les dimensions suivantes du projet GEOPRO de PLURIS VILLE.

2.1 Vous êtes chargé(e) de proposer un plan de communication interne concernant le projet GEOPRO. Le personnel a déjà été informé de l'existence de ce projet, mais pas encore à ce stade de ses modalités pratiques. Pour réaliser ce travail :

- Définissez le concept de changement et rappelez les différentes analyses théoriques dans ce domaine.
- Rédigez une note de synthèse destinée à informer les managers intermédiaires du principe et des enjeux du nouveau dispositif.
- Proposez les grandes lignes d'une méthode et des moyens de communication sur le projet GEOPRO.

2.2 Vous décidez de mettre en place plusieurs outils de gestion de projet. Pour mener à bien ce travail :

- Proposez les rubriques d'un tableau d'analyse des risques et analysez la criticité de trois risques relatifs au projet GEOPRO.
- Élaborez une méthodologie pour piloter le projet de formation en e-learning (étapes clés, acteurs, moyens, calendrier...).

2.3 À l'issue d'une phase expérimentale, le retour d'expérience comporte une analyse de l'appropriation du dispositif GEOLOC par les livreurs. À partir des résultats présentés :

- Analysez les données présentées en vous aidant de références d'auteurs et de courants théoriques pertinents.
- Proposez en conséquence un dispositif opérationnel d'accompagnement du changement.

ANNEXE 1 - LES SOLUTIONS D'INFORMATION CLIENT DE PLURIS VILLE

Grâce au système *e-xpédition*, la préparation et le suivi des expéditions sont effectués en quelques clics afin de permettre au client de :

- gagner du temps en lançant ses demandes d'enlèvement en quelques clics,
- simplifier la saisie de ses envois grâce à la sauvegarde de ses informations destinataires ;
- fiabiliser ses expéditions en imprimant automatiquement les étiquettes et documents de transport normés,
- anticiper, en suivant l'acheminement de ses expéditions,
- valider la bonne livraison de ses envois en accédant à l'image du récépissé émargé par son destinataire.

Tout le suivi des envois PLURIS VILLE est disponible sur iPhone/iPad/iPod et Android. Ainsi, grâce à l'application *e-xpédition*, il est possible au client de :

- suivre en temps réel l'intégralité des colis transportés vers la France et l'international,
- s'informer des aléas majeurs du réseau routier qui pourraient impacter le délai de livraison,
- vérifier la bonne transmission des messages adressés à vos destinataires,
- être averti de toute anomalie à la livraison des expéditions.

Disponible dans l'offre de PLURIS VILLE, *Info Pro* permet de réagir dans les minutes qui suivent une anomalie à la livraison. Le service client adresse au client dans les 30 mn maximum, un message par sms, e-mail, ou fax (selon son choix), l'informant de toute anomalie à la livraison. *Info Reso* permet au client de recevoir par e-mail les informations régulières concernant les aléas majeurs du réseau routier. *Info Desti* permet au client d'informer ses propres clients destinataires en les pré-informant par e-mail ou sms de l'arrivée de leur colis.

ANNEXE 2 - LE COMMUNIQUÉ DE PRESSE (EXTRAITS)

Lu dans la presse - le 15 décembre 2012.

La direction de PLURIS VILLE vient d'annoncer qu'elle avait l'intention de lancer un nouveau dispositif révolutionnaire pour optimiser les tournées en milieu urbain. Suivant le PDG, M. D., « *Il s'agit d'un nouveau système d'information extrêmement performant qui optimisera les tournées en environnement urbain* ». Il sera développé en collaboration avec une PME spécialisée dans les logiciels de géolocalisation. À la suite du projet GEOPRO, un nouveau service de livraison sera proposé aux clients au même prix que la livraison traditionnelle.

Dans ce cas, comment l'entreprise y trouvera son compte ? « *Aujourd'hui, le camion, l'essence, tout coûte plus cher. La vraie optimisation, pour nous, c'est de réduire les trajets parasites, et d'optimiser les tournées* » affirme M. D. L'objectif est de réduire les émissions de CO₂, gaz à effet de serre et particules, de 85 % par rapport à la situation actuelle. Il devrait également permettre d'améliorer la qualité de vie des chauffeurs et de réduire les nuisances sonores. Malgré toutes ces optimisations, il restera sans doute un surcoût de l'ordre de 25% que l'opérateur compte combler par l'augmentation de ses parts de marché. « *Nous allons aller chercher de nouveaux clients dans l'e-business et le BtoC. Nous faisons un pari commercial sur les sociétés intéressées par l'image écologique et innovante que nous allons leur apporter au travers de cette initiative* ».

ANNEXE 3 - LE PROJET GEOPRO

Depuis 2006, plus d'un être humain sur deux dans le monde est un citadin. Les projections médianes de l'ONU prévoient qu'entre 2007 et 2050, la population mondiale devrait passer de 6,7 à 9,2 milliards d'individus. Durant cette période, le nombre des personnes vivant en ville devrait passer de 3,3 milliards à 6,4 milliards. Cela revient à dire que les villes absorberont 3,1 milliards d'habitants, soit la totalité de l'accroissement de population mondiale et 500 millions de migrants en provenance des zones rurales. 70 % de la population mondiale vivra en ville en 2050. La quasi-totalité des pays du monde auront la majorité de leurs citoyens vivant en ville. Chaque jour, la population urbaine croît ainsi de 200 000 habitants.

Parallèlement, des politiques publiques se dessinent :

- Au niveau européen a été lancé le programme Freilot (Freight energy efficiency Pilot) pour réduire les nuisances du transport de marchandises en ville. Quatre villes-pilote, dont Lyon en France, sont mobilisées en Europe.
- Au niveau national, les lois issues du Grenelle II imposent aux villes de faire des bilans carbone et d'élaborer des plans carbone. Leur attention va donc se porter de plus en plus sur le transport, gros émetteur de CO₂.
- Au niveau municipal, les réglementations en centre-ville sont de plus en plus coercitives. Les centres villes restreignent progressivement les conditions d'accès aux professionnels du transport et ne leur permettent l'accès que dans le cadre de plages horaires limitées.

À la concentration d'importantes populations dans l'espace étroit des villes sont également liés des enjeux identifiés depuis longtemps : déplacement des personnes, livraison des produits consommés, évacuation des déchets, approvisionnement énergétique, etc. Les citoyens sont de plus sensibles à la qualité de la vie en ville : qualité et salubrité de l'air, bruit, odeurs, occupation de l'espace, congestion du trafic. En Europe, dans toutes les villes, les attentes et les aspirations des habitants sont les mêmes, et les élus développent des coopérations pour l'émergence d'une ville durable. Dans ce contexte, la livraison du dernier kilomètre devient un enjeu central. Trop souvent, les livraisons diffuses en centre-ville s'effectuent avec le camion qui a acheminé les marchandises jusqu'à la ville. Ce sont ces livraisons dites du dernier kilomètre qui créent le plus de nuisances et engendrent des surcoûts, par la disproportion entre les colis transportés et les engins qui les acheminent. Sur le terrain, ceci se traduit par la nécessité d'optimiser les livraisons.

Le projet GEOPRO a pour objectif de créer une base de données intégrant les destinataires finaux avec des précisions sur les horaires de livraison et l'accessibilité, et assurant l'ordonnancement des tournées. Cette base, accessible au livreur, est complétée par un outil (GEOLOC) qui lui permet d'entrer des données actualisées en temps réel sur les conditions de livraison. Ce dispositif permet d'aider les chauffeurs à assurer leurs tournées.

Ce projet comporte deux volets :

(a) La création d'une base de données enrichie (LOGIX), mise à jour en permanence. LOGIX comporte plusieurs dizaines de millions d'adresses de destinataires avec des précisions sur les horaires de livraison et l'accessibilité (par exemple, entre 18h00 et 20h00). Cette base de données intègre des informations qui vont faciliter la distribution (accessibilité, horaire...), et chaque matin elle vérifiera automatiquement la qualité des adresses à livrer.

(b) A partir des informations apportées par LOGIX (adresses validées), les chauffeurs-livreurs auront à disposition sur leur PDA² un logiciel de géolocalisation (GEOLOC), qui leur proposera l'itinéraire le plus performant pour réaliser une tournée et signalera chaque particularité de livraison inhérente au destinataire ou demandée par l'expéditeur. Les informations seront actualisées en temps réel grâce à la technologie WIFI.

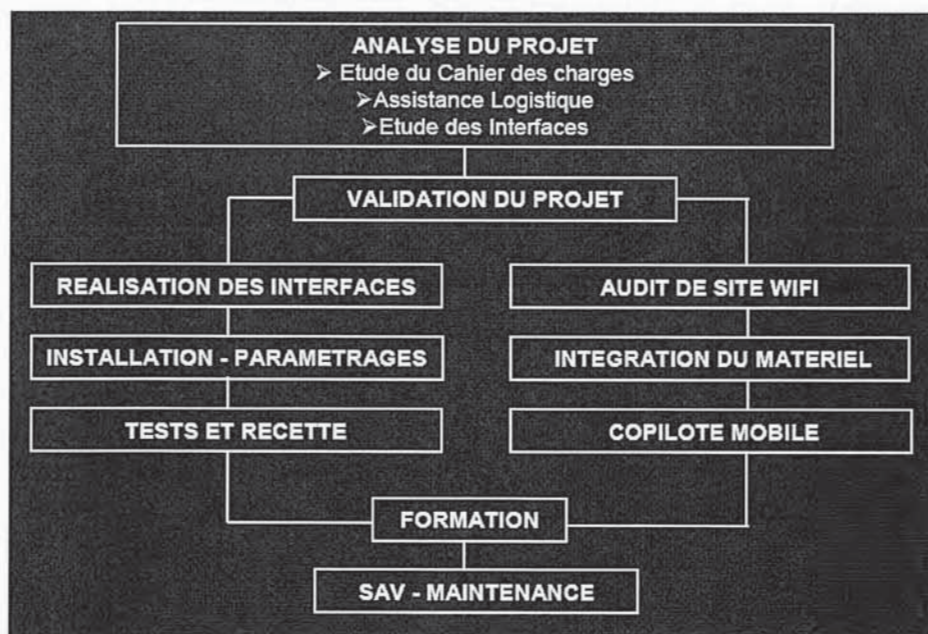
À chaque signature par un destinataire sur GEOLOC, l'adresse est automatiquement géocodée (Coordonnées GPS) puis enrichie par le chauffeur des particularités de livraison (jours et horaires d'ouverture, condition d'accès, matériel nécessaire etc...) et enfin capturée par GEOPRO qui s'enrichit ainsi de données précises gage de performance pour la livraison suivante. De même, il est possible d'intégrer ponctuellement des instructions de livraison à la demande du destinataire ou de l'expéditeur (échange, contrôle, prise de référence, etc...). Dans le même temps, les clients ont également à leur disposition des informations sur la préparation et le suivi des expéditions grâce à l'application e-xpédition.

D'après les premières projections, le projet GEOPRO permettrait de comprimer les coûts en diminuant de 25% le nombre de véhicules, et en réduisant de 3 à 10% le nombre de km parcourus. Cet outil informatique permettra de réduire également les émissions de CO2. Fin 2014, au terme du déploiement, l'impact environnemental attendu sur la région expérimentale est une réduction annuelle de 1 747 tonnes. Le projet est le fruit d'un partenariat avec Excell-Géo, une PME spécialisée dans la création de logiciels de géolocalisation.

À l'issue des phases d'avant-projet et de validation, la Direction des services informatiques a procédé à l'intégration du logiciel GEOLOC dans l'environnement informatique de l'entreprise. Le déploiement de GEOLOC va donner lieu à une première expérience pilote dans une région test, avant d'être déployé progressivement sur le réseau France jusqu'à fin 2014. À cette date, 4 000 GEOLOC auront été installés.

ANNEXE 4 - LA MISE EN PLACE DU PROJET GEOPRO

Le processus d'intégration du logiciel dans l'environnement informatique de l'entreprise



² Un PDA (Personal Digital Assistant, littéralement assistant numérique personnel, aussi appelé organiseur) est un ordinateur de poche.

Extrait de l'entretien avec le RRH de PLURIS VILLE

« Cela va permettre de faciliter le travail de nos chauffeurs et d'améliorer leur qualité de vie, par des relations plus sereines avec les destinataires. Le logiciel va permettre aussi à la DRH de savoir si les chauffeurs sont à côté, par exemple pour faire une nouvelle livraison... Pour l'instant, les systèmes d'information ont été intégrés et les tests réalisés. Maintenant, un déploiement du logiciel GEOLOC est prévu dans une région à titre d'expérimentation. Quand quelqu'un enverra une information sur une livraison, cela sera déjà géocodé. Le flux informatique aura prémâché le travail sur la mise en place du service... Cela permet d'assurer une constance dans les livraisons quel que soit le chauffeur. L'outil va servir pour les chauffeurs, même s'ils ne connaissent pas la tournée, ils n'auront qu'à suivre le GPS. Par la suite, il n'y aura plus de saisie de la part des chauffeurs : dès que livraison sera faite, le client signera et l'information remontera directement dans la base de données. À ce niveau, le nouveau dispositif aura un impact sur les postes de ceux qui font actuellement de la saisie. Clairement, on va supprimer les postes. Avant, le soir, sept personnes étaient chargées de faire de la saisie, avec GEOLOC ils ne seront plus là... Il va falloir réfléchir... L'autre évolution, c'est que cela demande aux chauffeurs d'avoir plus de connaissances en informatique, avec la mise en place d'une formation en e-learning, en collaboration avec le DRH du site régional dans les différentes agences départementales... Ils ont déjà l'habitude de l'informatique, il y a trois ans nous les avons déjà formés au scannage par e-learning. 220 personnes sont concernées. »

ANNEXE 5 - LE RETOUR D'EXPÉRIENCE

À mi-parcours de l'expérimentation de GEOLOC auprès de quelques chauffeurs volontaires et formés, un point a été fait avec une dizaine de managers intermédiaires dans un cadre d'une réunion de retour d'expérience (REX). Au cours de cette réunion, plusieurs managers ont fait état de réactions de la part des chauffeurs volontaires impliqués dans l'expérimentation:

« Pour l'instant GEOLOC, ça ne change rien pour les chauffeurs. Ils ne se sentent pas encore concernés par cet outil. Certains m'ont dit que l'expéditeur allait leur envoyer directement l'étiquette avec leurs tournées. »

« L'outil peut servir pour certains chauffeurs... S'ils ne connaissent pas la tournée, ils n'ont qu'à suivre le GPS. Par contre, je me demande s'ils voient bien l'intérêt de suivre une formation... »

« Dans mon cas, les chauffeurs-livreurs utilisent GEOLOC pour faire signer le document sur le PDA. La fonction GPS ils ne l'utilisent pas de toute façon, à l'exception des débutants ou des intérimaires. Là, cela peut être utile. Mais sinon ils pensent qu'ils n'en ont pas besoin parce qu'ils connaissent les tournées à l'avance. »

« Après ils sont sûrs que ça sert aussi à pister les gens. Pour eux, c'est quand même pour contrôler, enfin voir quand il y a des abus, s'il y en a ! »

« Quand je les appelle, certains chauffeurs ont tendance à être vraiment souvent sur le pont... Il est bien long le pont ! »

« L'année dernière trois départs à la retraite qu'on n'a pas remplacé... les chauffeurs pensent qu'avec GEOLOC, on a choisi de ne pas remplacer ces personnes. Et qu'il y a aussi des CDD que l'on ne reconduira pas... beaucoup disent que GEOLOC, c'est aussi pour rationaliser, cela suscite au final pas mal d'inquiétudes chez les chauffeurs volontaires. »