

Changements au sein des Contact Centers de MRS, chez Services Operations et au Job Mobility Center

Nous partageons aujourd'hui nos intentions d'opérer des changements au sein de Cleaning et Catering, du JMC et des Contact Centers de MRS.

Mieux aider nos clients dans les Contact Centers avec le support de la technologie

Les besoins de nos clients nous incitent à revoir profondément la façon dont nous interagissons avec eux. Et à investir dans de nouvelles technologies pour le futur. À terme, cela entraînera une réduction du nombre de contacts nécessitant l'intervention d'un collaborateur. Ce processus progressif induira d'ici fin 2020 une diminution de charge de travail équivalant à 90 à 130 emplois temps plein.

Sous-traiter les activités de Cleaning et Catering

Nous avons l'intention de sous-traiter intégralement les activités de nettoyage et de restauration en 2020.

Limiter le Job Mobility Center dans le temps

À l'avenir, nous souhaitons limiter la durée de l'encadrement par le Job Mobility Center pour les collègues contractuels barémiques.

Notre engagement

Aujourd'hui nous avons informé les partenaires sociaux lors de la commission paritaire et nous pouvons dès lors démarrer le dialogue avec eux. Nous informerons aujourd'hui et dans les prochains jours les collègues concernés. Pour toutes questions, nous vous invitons à prendre contact avec votre manager.

Ces mesures ne sont pas faciles à prendre, nous en sommes conscients. Mais elles sont nécessaires pour l'avenir de bpost à long terme. Durant tout le trajet de ces transformations, tous les collaborateurs pourront compter sur notre compréhension et notre respect.

Mark Michiels
CHRO

Koen Van Gerven
Administrateur délégué

→ **Retrouvez plus de détails ci-après.**

Pourquoi ces changements ?

Le monde qui nous entoure est en pleine mutation. Pour 2018, nous nous attendons à une baisse de volume du courrier de 7 %. Le marché des paquets croît rapidement, mais est soumis à une forte concurrence. Ce contexte exige de notre part d'être une entreprise agile : répondre aux nouvelles attentes de nos clients, améliorer sans cesse nos façons de travailler et équilibrer nos coûts.

Nous connaissons cette réalité depuis plusieurs années et nous entreprenons des actions. C'est pourquoi, aujourd'hui, nous annonçons notre intention de procéder à des adaptations dans les Contact Centers de MRS, chez Services Operations et au JMC.

Les détails

Mieux aider nos clients dans les Contact Centers avec le support de la technologie

Les Contact Centers de MRS répondent aux questions de nos clients particuliers et professionnels concernant les lettres, les paquets et les produits de bpost banque. En raison de la forte croissance du volume de paquets, les clients contactent plus rapidement et plus souvent nos Contact Centers. Cela engendre une augmentation de nos coûts, ce qui réduit nos marges de négociation pour l'acquisition de nouveaux clients dans le secteur très concurrentiel des paquets. Maintenir ces coûts sous contrôle pour garantir l'emploi à long terme nécessite de revoir profondément la façon dont nous interagissons avec nos clients.

Investir pour le futur : nous voulons mieux informer nos clients de manière proactive et automatisée lors de la livraison d'un paquet. Nous voulons diversifier les canaux par lesquels nos clients interagissent avec nous, afin de répondre à l'évolution de leurs besoins. Mieux exploiter notre site www.bpost.be et investir dans de nouvelles technologies, pour aider nos clients à trouver plus aisément une réponse à leurs questions. Et ceci 24h/24, 7j/7 en ce qui concerne tous nos produits et services, postaux et bancaires.

Parallèlement à cela, les entités opérationnelles améliorent constamment la qualité de nos services. Tout ceci influencera l'évolution du travail dans nos Contact Centers, ce à quoi nous devons nous préparer dès aujourd'hui.

À terme, l'ensemble de ces éléments entraînera une réduction du nombre de contacts avec les clients nécessitant l'intervention d'un collaborateur. Ce processus progressif induira, d'ici la fin de 2020, une diminution de charge de travail équivalant à 90 à 130 emplois temps plein. Aujourd'hui, les Contact Centers de MRS occupent 375 emplois à temps plein.

Sous-traiter les activités de Cleaning et Catering

Nous devons nous focaliser sur les activités qui sont au cœur de notre expertise : la distribution des lettres et des paquets, et la logistique de l'e-commerce. C'est pourquoi nous souhaitons sous-traiter intégralement les activités de nettoyage et de restauration de Service Operations (SO) en 2020.

Nous avons amorcé cette tendance il y a quelques années en confiant déjà partiellement ces activités à des partenaires externes (co-sourcing). Dans une évolution logique, ce modèle est maintenant amené à évoluer vers une externalisation totale de ces activités. Ceci auprès d'entreprises dont c'est la spécialité et qui offrent donc un meilleur encadrement en termes de formation et d'emploi. Nous commencerons la sélection de celles-ci dans le courant de l'année.

Prendre les devants en annonçant notre intention nous permet de défendre au mieux les intérêts des collaborateurs concernés. Par la voie du dialogue avec nos partenaires sociaux, nous mettrons tout en œuvre pour assurer la transition de l'emploi avec les partenaires externes. Ceci fait d'ailleurs partie intégrante de l'appel d'offres.

Limiter le Job Mobility Center dans le temps

Le Job Mobility Center aide les collègues dans leur recherche d'un nouvel emploi au sein de bpost. Nous voulons maintenir cet engagement. Néanmoins, aujourd'hui, aucune durée d'accompagnement n'est imposée. Pour l'avenir, notre intention est de limiter cette durée. Après une longue recherche infructueuse, nous devons envisager un nouvel avenir en dehors de bpost pour les collaborateurs contractuels barémiques. Nous sommes convaincus que cette nouvelle dynamique stimulera davantage l'emploi et permettra de garantir un avenir plus positif pour les collègues concernés.

La durée, l'entrée en vigueur et les conditions de cette intention feront l'objet d'un dialogue avec les partenaires sociaux. Aujourd'hui, une trentaine de collègues contractuels barémiques sont au JMC.