

FÉDÉRATION SYNDICALE

des activités postales et de télécommunications
25/27 rue des Envierges 75020 Paris
Tél 01 44 62 12 00 / Fax 01 44 62 12 34
sudptt@sudptt.org - www.sudptt.org

**GUICHETIER-E DE LA POSTE
METIER EN VOIE DE
DISPARITION**

**A
G
U
I
C
H
E
T
I
E
R
O
U
V
E
R
T**

EDITO

Toutes les restructurations qui se sont succédées depuis des années associées aux modifications des règles de gestion du personnel ont été accompagnées par la dénaturation du langage et des mots pour préparer le terrain et dissimuler les véritables enjeux de ces réorganisations. Ce qui se passe sur le réseau de l'Enseigne aujourd'hui, est l'aboutissement de multiples réformes (encore un mot bateau) visant à amener La Poste vers la privatisation totale. Le concept des poupées russes ! Cette privatisation n'est pas encore effective mais le changement de statut en société anonyme sera effectif le premier mars prochain. Le gouvernement et la direction générale ne s'arrêteront pas là. Le changement de statut et le « slogan 100% public » ont été un très bon test pour nos décideurs pourtant la réussite de la votation citoyenne et la formidable participation des usagers démontre que tout n'est pas écrit d'avance.

Aujourd'hui, du siège jusqu'au niveau de l'établissement, nos directeurs utilisent un langage guerrier pour expliquer leurs actes, ils oublient à chaque fois les dommages collatéraux qu'engendre ce démantèlement organisé.

Le réseau, mis à sac, ne sera bientôt plus qu'un fantôme malgré ses 17 000 points de contact tant vantés, par le Président de La Poste. Ce dernier n'a pas précisé que depuis 2005, La Poste a fermé 3,4 bureaux de poste par jour et ce n'est pas terminé ! La casse ne s'arrête pas là car c'est sur les plus grands établissements que la direction effectue ses gains de productivités les plus importants. Ces suppressions d'emplois, ces reclassements, cette mobilité forcée finissent par peser et user le personnel.



**TU COMMENCES
PAR FORMALISER
TES BESOINS AU
NIVEAU SYSTEME ...**

Au moment où La Poste devient une S.A., l'Enseigne lance des négociations sur l'avenir du métier de guichetier. La Poste veut aller plus loin et plus vite, le statut de SA lui donnera les moyens de terminer la casse du service public. Alors que les conditions de travail du personnel se dégradent chaque jour un peu plus avec la modulation, le management, la pression commerciale, les sous effectifs, les dépassement d'horaire et bientôt la station « debout » dans les ESC, la direction est prête à mettre des contreparties avec des négociations sur les moyens de remplacement, des promotions ... il sera hors de question pour SUD de mettre sa signature sur un accord qui casserait l'outil de travail des guichetiers pour les transformer en chef de rayon de superette en donnant des miettes aux organisations signataires !

SOMMAIRE

| | |
|--------------------------------|------|
| Edito | P. 1 |
| Postier-es dans l'espace | P. 2 |
| PACS 2010 et Formation | P.3 |
| Mobilité et reclassement..... | P.4 |

tiers pour les transformer en chef de rayon de superette en donnant des miettes aux organisations signataires !

Sud PTT prendra toute sa place dans la négociation pour défendre le métier de guichetier et nos conditions de travail !

ESPACE SERVICE CLIENT

BIENVENU DANS LA QUATRIEME DIMENSION

MODÈLE ÉCONOMIQUE

Fini le modèle postal traditionnel implanté dans toutes les campagnes et villes de France comme on l'a toujours connu. Les guichetiers derrière leurs bureaux et les usagers passant chacun leur tour, simplement dans l'ordre d'arrivée, peu importait l'opération... C'était le service public postal au service de tous.

Aujourd'hui, la Direction réalise son rêve. Un modèle personnalisé pour chaque *client*, résolument moderne basé sur le concept suivant : Espace Service Clients, (organisation en îlots dans la salle publique). Le déploiement du projet bat actuellement son plein. 300 bureaux en 2009 donc 180 en région parisienne, 600 en 2010, pour arriver à environ 2000 en 2011.

La configuration de ces bureaux sera totalement différente de l'existant, puisque les clients se déplaceront dans l'espace. Chaque îlot sera dédié à des opérations diverses comme l'accès aux nombreux automates, instances, professionnels, banque postale, conseil bancaire ou opérations simples sur îlots bancaires... Pour faire court, accueillir les *clients* dans un espace principalement commercial. Des agents d'accueil seront provisoirement affectés dans les bureaux pour apprendre aux *clients* à se diriger dans l'espace. Ne nous réjouissons pas trop vite, ce n'est pas des créations d'emplois, les agents d'accueil seront simplement pris sur la force de travail des guichetiers et des guichetières

Il restera deux ou trois guichets classiques (en fonction de la taille de l'établissement) pour les opérations bancaires simples. L'Enseigne travaille à réduire rapidement ces guichets avec le développement des automates mais aussi sur la carte « one shoot », utilisée déjà dans les bureaux sans argent. Actuellement à l'étude, celle-ci permettra aux usagers précaires de retirer de l'argent à un distributeur et sera, comme son nom l'indique (en anglais), valable un coup !!! .

TOUS VENDEURS

Pour travailler dans les ESC, la Poste veut mettre en place une nouvelle génération de guichetiers qui devraient s'appeler à terme « agents conseils ».

Ces agents devront être poly-compétents, tourner sur toutes les positions de travail, former une équipe qui s'entraide, aider les clients et les personnes dites « fragiles », entendez précaires, à se déplacer dans l'espace et surtout avoir bien sûr une montée en charge bancaire très rapidement. On touche là du doigt, le sens de tous ces changements. La Poste veut à terme transformer les guichetiers en simples vendeurs.

Un petit couac dans cette belle mécanique. La station debout particulièrement pénible pour les agents et des sièges « assis debout » pas encore au point. On le voit déjà sur les ESC déjà ouverts. Les CHSCT et les médecins dénoncent ces conditions de travail et ne valident pas le projet. La Poste tente pour l'instant d'y remédier en vain. A suivre !!!

L'Enseigne estime normal que ces agents puissent au nom de la reconnaissance de ces nouvelles compétences bénéficier d'un dispositif de promotion en II.3. Elle vient donc d'ouvrir un chantier social en vue d'un accord mi-juin avec les Organisations Syndicales. En contrepartie de la signature de l'accord, elle est prête à lâcher certaines contreparties sur lesquelles, certains, risquent de se précipiter.

Pour SUD, ce projet est une véritable usine à gaz. Il est parfaitement inéquitable avec les guichetiers des autres bureaux qui ne seront pas en ESC. On ne sait pas comment seront recrutés les agents, quels seront les objectifs demandés, les conditions de travail à long terme... L'amélioration des conditions de travail des postier-es ne saurait être échangée contre une signature. Si la direction veut un accord signé, elle doit tout mettre sur la table des négociations.

Un tract et une pétition ont déjà été lancées. Nous serons particulièrement vigilant sur ce projet et vous tiendrons régulièrement informés.

**UN BON VENDEUR
DOIT INCARNER SON
PRODUIT ...**

**PAR EXEMPLE, MOI
JE VENDS DU CAMEMBERT,
ET BEN, JE SENS LE CAMEMBERT ...**



PACS

100% SERVICE

Plan d'Action Commercial (PAC) auquel La Poste a ajouté un « S » pour « service ». Ce mot, service, est accompagné du préfixe 100% pour en faire un concept et un refrain. Ce PACS a été présenté à tous les managers lors de rencontre dans chaque DEX avec appui vidéo et jingle. Avec un mot d'ordre et un principe : « *La première mission de l'Enseigne : Bien accueillir et servir ses clients* » ; « *la personnalisation de la relation et du service* ». Bref, des slogans et des objectifs !

DÉCLINAISON

Après les présentations à l'ensemble des managers de l'Enseigne, les directeurs territoriaux ont eu pour mission de présenter ce plan à tous les agents lors de rassemblement par département ou groupement plus connus sous le nom de grand-messe.

La bonne parole distribuée, le cadre supérieur a le sourire. Ses brebis vont aller semer la parole divine ... au nom de la Vente, de la Performance et du bénéfice. Amen !

VENDS !

La ligne conseil bancaire

Quand le président du directoire de La Banque Postale s'auto-congratule devant les résultats obtenus pendant la crise financière et économique grâce au statut de La Poste qui lui interdisait certains marchés hauts risques, on peut s'interroger valablement sur ce qui va se passer prochainement avec un statut de S.A. !

Surtout que le directeur des ventes de l'Enseigne en rajoute une couche en annonçant les priorités de La Banque Postale (ne riez pas) :

- Les jeunes
- Les actifs

- Les patrimoniaux
- Les clients fragilisés
- Les séniors

Bref, on prend tout ! Les jeunes, les travailleurs, les chômeurs, les riches, les pauvres et les vieux !

VENDS AUSSI !

La ligne guichet

Le PACS est un gigantesque fourre-tout commercial allant de la certification des bureaux sur le standard « BRASMA » à la relation client et le développement des « clients pros ».

La direction a fixé des objectifs en hausse de 24% sur les pros et chiffre d'affaires Web ;

12% sur les PVA particuliers, automates et téléphonie ;

6% sur les produits de l'Enseigne, affranchissements, figurines et beaux timbres.

La direction compte sur la formation des agents à une méthode de vente qui va évoluer : « Service Gagnant ».

Pour « aider » à vendre, l'Enseigne organise un **championnat** avec classement des guichetiers, tableaux de points correspondants et en récompense, une boutique virtuelle pour dépenser ses points ...

L'infantilisation nous guette !

On n'a pas fini de rire !

FORMATION

Le DIF

La DGELP a créé en ce début d'année, le Comité de Formation de l'Enseigne. La direction veut réduire les coûts avec en premier lieu un passage de 750 à 150 références dans le catalogue de formation. Illustration de ce besoin d'économie, le DIF (droit individuel à la formation) est autorisé pour chaque postier-e à raison de 20 heures par an. Chaque agent peut utiliser ce DIF quand il a besoin d'une formation en relation avec son travail dans le but d'un projet professionnel ou d'une promotion. Ces formations peuvent avoir lieu en dehors de La Poste et peuvent être données par un organisme certifié et même en université. La problématique est le peu de DIF utilisé : 0,64% des postier-es ont usé de leur droit. Plus de 3 millions d'heures sont en stock et nos dirigeants ont les yeux qui pétillent à la vue de toutes ces heures de formations « prépayées » par l'Etat. La direction devrait donc faire une campagne interne pour alerter les postier-es sur leurs droits et surtout récupéré la manne d'heures ... Mais, petit problème, le DIF doit être demandé par l'agent et non par le manager. .

La politique générale de formation à l'Enseigne comprend deux axes principaux :

- La formation de la ligne conseil bancaire dont le contenu est fabriqué par la banque postale.
- La formation sur la vente CCPE et celle des encadrants. (Courrier, Colis, Produit de l'Enseigne)

Pour le reste, services arrière par exemple, il ne s'agira que de démultiplications assurées par un agent II.3 référent vers ses collègues sur les questions de gestion des automates et des nouveautés sur la gestions des stocks, fiduciaire, comptabilité.

La CDSP sur la politique de formation nous a confirmé ce que nous savions déjà ...

LABELLISATION, RECLASSEMENT, MOBILITE FORCEE NE LAISSONS PAS LA POSTE FAIRE CE QU'ELLE VEUT !

■ Depuis la mise en place de TERRAIN en 2005 puis des fusions en 2008, les réorganisations à l'Enseigne vont en s'accéléralant ■ Chaque fois, au passage, une productivité accrue qui a supprimé des milliers d'emplois ■ Le nombre de mobilités forcées explose avec chaque fois son lot de souffrances pour les agents ■ Certains DRH dépassent les bornes et n'hésitent pas à outrepasser leurs droits ■ Une nouvelle classe de cadres est née : les sociopathes !

CASSE DU RÉSEAU, CASSE DE L'EMPLOI

Le nombre de bureaux de poste de plein exercice est passé d'environ 12 000 bureaux de plein exercice avant 2003 à 3000 bureaux centres de TERR.A.IN tandis que les bureaux de proximité avoisinent les 7 000 dont 4000 sont en zone rurale et ouvert entre 12 et 28 heures par semaine. Dans un souci de rentabilité maximum, la Poste a supprimé au passage des milliers d'emplois en réduisant le nombre de ces bureaux. Des agents se retrouvent en surnombre, obligés de se chercher un poste ailleurs car contrairement à ce que claironnait la direction au moment du déploiement de Terrain : « *les reprises d'emplois serviront à renforcer les bureaux urbains où l'activité augmente* ». Cela n'a pas eu lieu, sauf pour la création de poste de conseillers bancaires au tout début mais la direction s'est bien rattrapé les années qui ont suivi en supprimant la majorité des emplois dans des bureaux urbains et ce n'est pas fini !

Quand au reclassement, si pour La Poste, la solution est simple : deux propositions de poste et ensuite mutation autoritaire, beaucoup d'agents vivent difficilement cette situation. En plus du changement forcé de bureau, de collègues, de fonction, parfois sur une position sur un grade inférieur, c'est aussi une vie familiale déstabilisée, avec des changements d'horaires, des aggravations des trajets domicile - travail. Pour certains, à la vitesse où vont les suppressions de postes, ce n'est malheureusement pas la première fois !

Pour SUD, c'est loin d'être pas satisfaisant. Ces situations sont proprement intolérables. Ce n'est pas à nous de faire les frais de cette politique libérale. SUD demande l'arrêt des suppressions d'emplois et le gel des mobilités avec maintien des agents sur le site jusqu'au départ naturel ou volontaire des agents. La Poste S.A. va accélérer les suppressions d'emplois et la mobilité que La direction nomme « fluidité ». Ceci sera un des enjeux de l'accord sur l'avenir du métier de guichetier. Préparons nous à riposter tous ensemble face à cette attaque sans précédent contre nos conditions de travail... Ne perdons pas notre vie à la gagner !!

RÈGLES DE GESTION :

LA POSTE ENTRETIENT LE FLOU

En plus de cette situation difficile, certains DRH territoriaux, n'hésitent pas à faire du zèle, en ne respectant pas les règles en matière de mobilité. Pression sur les agents pour les décider plus vite. Parfois, le même poste est proposé à des dizaines d'agents ! Si ce dernier s'avise de le refuser, La Poste considère qu'une première proposition a été faite même si plusieurs autres agents sont volontaires sur la position. Ailleurs, c'est le dernier arrivé qui doit partir ! Encore Ailleurs, c'est l'ancienneté administrative qui prime. Quand ce n'est pas le DET qui fait en sorte de garder le meilleur agent, comprenez le *meilleur vendeur*. Pour l'instant, les deux propositions respectent le rayon des 30 kilomètres, mais jusqu'à quand !

Aucun cadrage national, alors tous les jours, des agents désemparés appellent notre syndicat. SUD a été reçu très récemment par **Jacques Rapoport, Directeur Général de l'Enseigne**. Sur la mobilité, il nous a réaffirmé qu'il y avait des règles. Chaque agent doit avoir deux propositions personnelles et un délai entre chaque proposition. Le but étant de trouver une solution à l'amiable afin d'éviter une mutation d'office. En attendant, il nous a engagé à nous faire remonter tout dérapage constaté dans les DTELP par les DRH. La Poste, consciente de ce problème, doit faire des propositions aux organisations Syndicales.