

**FEDERATION SYNDICALE
 des activités postales et
 des télécommunications**

25/27 rue des Envierges 75020 Paris

Tél. : 01 44 62 12 00

Fax : 01 44 62 12 34

Courriel : sudptt@sudptt.fr

Internet : www.sudptt.org

Bienvenue à l'Enseigne

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

Edito

Depuis des années, l'ensemble du personnel connaît une restructuration générale qui a transformé une entreprise publique en S.A. Tous les postier-es ont été touché-es par plusieurs réorganisations, suppressions de services, mobilité, changements de métiers. Cette mutation industrielle, commerciale et organisationnelle s'est effectuée à marche forcée, au détriment du service public, des usagers et de la grande majorité des postier-es. Pour comprendre la stratégie de nos dirigeants sur le secteur de l'*Enseigne La Poste*, il faut remonter jusqu'à la CDSP « Evolution du réseau » de 2004 (Terrain) pour connaître les raisons des dégradations de nos conditions de travail et celles qui nous mettent aujourd'hui dans une situation de souffrance au travail.

Le destin du réseau des bureaux de poste a été scellé par le Président de La Poste, quelques mois après son arrivée, poursuivant en partie, il est vrai, la politique de ses prédécesseurs. La nouvelle organisation du réseau s'est traduite par TERRAIN, le regroupement des bureaux aux statuts différents, autour d'un bureau centre. Testée en Loire-Atlantique de 2003 à 2004 et déployée à partir de la mi 2005 sur tout le territoire. TERRAIN avait plusieurs objectifs qui allaient des gains de productivité, à la réduction du réseau. Ce projet avait également un objectif majeur qui était de préparer un réseau plus réduit pour accueillir la nouvelle filiale du groupe La Poste lancée en janvier 2006 : La Banque Postale.

Depuis, les suppressions d'emplois se comptent par milliers, de même que les fermetures de bureaux par l'externalisation massive vers les collectivités territoriales ou les petits commerçants à travers les agences postales communales et les relais poste commerçants. Il n'aura pas fallu attendre longtemps pour que les *Terrain* soient à leur tour regroupés alors que le discours des directions laissait entendre que les emplois supprimés dans les APC et RPC seraient réinjectés dans les bureaux centres afin de renforcer les établissements les plus importants. Tout n'était que mensonges et stratégie ! Le directeur général de l'*Enseigne* est aujourd'hui clair sur la pérennité des bureaux de poste : « *c'est uniquement l'activité (commerciale) qui est garante des emplois et des bureaux* ».

Et pour répondre à cette garantie, La Poste lance « *La Poste Mobile* », Cette nouvelle activité sera effectuée par les guichetiers ayant suivi une formation express de 5 jours. Une direction qui compte sur les postier-es pour vendre mais aussi pour s'abonner eux-mêmes aux offres proposées ! Une chose est sûre, les premiers usagers de l'offre mobile seront des cobayes car nos dirigeants l'avouent à demi-mots, la véritable formation des guichetiers téléphonie se fera sur le tas ! Et malgré toutes les études prévisionnelles, les évaluations et la stratégie commerciale, *La Poste Mobile* avance les yeux bandés sans vraiment savoir si les clients seront au rendez-vous... Quand t'es dans le désert.

Sommaire :

Edito	1
Mutation d'un service public.....	2-3-4
Indemnités de déplacement	4

les études prévisionnelles, les évaluations et la stratégie commerciale, *La Poste Mobile* avance les yeux bandés sans vraiment savoir si les clients seront au rendez-vous... Quand t'es dans le désert.

De La Poste Grand Public à l'Enseigne la mutation d'un Service Public

Liquidation du service public

Partout en Europe, les États appliquent les critères dictés par la commission européenne qui relaie elle-même ceux de l'OMC et du FMI : *privatiser les services publics*. C'est la mise entre les mains des marchés financiers des services de biens publics, éducation, eaux, télécom, santé, poste... Le dépeçage a commencé depuis une trentaine d'année au profit des actionnaires (les plus riches). Ils tiennent entre leurs mains les États surendettés qui ont emprunté sur ces marchés, à ces mêmes actionnaires capable de faire tomber un pays par une simple note financière... Ces derniers obligent les États à se comporter comme des entreprises qui doivent se recentrer sur leur cœur de métier. C'est la libéralisation des services publics et l'externalisation au maximum... Tous les services de l'État sont visés même les plus sensibles comme la Défense ! Il faut peut-être rappeler avant que l'on nous colle un code barre ou une puce sur la nuque que *"le monde, les hommes et les femmes ne sont pas des marchandises !"*

Mutation structurelle

Pour La Poste, il a fallu attendre la transformation de l'administration postale en une entreprise publique puis une société anonyme taillée pour la compétition internationale. Nos dirigeants ont longtemps lorgné sur l'exemple postal allemand mais ils ont vite compris que la suppression totale des bureaux de poste passerait assez mal...

La Poste Grand Public a pris le nom de l'Enseigne La Poste et supprimé au passage les Directions Départementales au profit des DTELP regroupant de un à plusieurs départements.

L'hémorragie en termes de suppressions d'emplois continue. On passe de 68 000 agents en 2007 à 55 000 agents en 2011! Les effectifs se répartissent ainsi :

– 32 000 guichetiers (guichets, caisse,compta, stocks, gestionnaire de clientèle pros, TC CRC)

– 9 500 conseillers bancaires (CoFi, CoCli, CSP, gestionnaire de clientèle SF)

– 7 000 cadres opérationnels (CER, CEG, ADET, DET)

– 7000 cadres fonctionnels (DELP, DAST... DGELP)

Une productivité de 13 000 emplois supprimés en trois ans et demi, un record !

Mutation commerciale

Quelques années après l'éclatement des PTT, les premiers « produits commerciaux » sont apparus sur les guichets. En dix ans ceux-ci ont été multipliés par dix. Avec La Banque postale, c'est aujourd'hui plus de 1000 offres commerciales disponibles tandis que les

produits CCPE ne se comptent plus dans les stocks. Cette explosion commerciale a créé de nouveaux métiers comme on peut le voir dans la structure hiérarchique.

Spécialisations, polyvalence, polycompétence, la direction a créé des lignes de métiers en trois catégories :

✓ **Ligne guichet** : guichetiers II.1, II.2, II.3 et gestionnaires de clientèle professionnels.

✓ **Ligne conseil bancaire** : conseillers bancaires III.1, III.2, III.3 (Cofi, Cocli, CSP) et les Gescli II.3)

✓ **Ligne managériale** : cadres de proximités, adjoints au DET, DET Adjoints, DET 1 et 2 (III.1, III.2, III.3, IV.A)

Le multicanal inonde les agents

Les missions de service public d'accès au réseau, aux services bancaires, aux opérations postales sont réduites par la transformation du réseau et par la politique commerciale. Le multicanal casse les derniers liens entre usagers et guichetiers en noyant les premiers dans des offres commerciales et en mettant en concurrence le personnel de chaque métier de La Poste.

À un accès du citoyen aux services postaux, La Poste SA substitue un service commercial adapté au portemonnaie des clients. La segmentation des clients se fait naturellement et c'est le niveau de pouvoir d'achat qui détermine s'ils seront guidés vers un guichetier pour un produit à valeur ajoutée (+ cher) ou dirigés vers des automates pour un simple affranchissement...



Zoom sur l'automatisation et l'externalisation

Le multicanal c'est aussi une gamme de bureau de poste, du RPC au bureau centre et c'est aussi des guichets, îlots ou automates bancaires, d'affranchissement ou de services. Ce sont également des sites internet capables de répondre à de nombreuses demandes et de réaliser certaines opérations postales et bancaires. Ce sont les centres relation clients - CRC - aux conditions de travail difficiles et un personnel sous surveillance... Ces moyens contribuent à une *délocalisation* des usagers... Quant à La Poste, elle avance une explication : « *Diriger un client vers un automate c'est créer de l'emploi dans nos bureaux* ». Devant cette affirmation, perplexe nous restons !

Gamme au vert

Chaque opération postale a donné naissance à une gamme allant de la plus lucrative à la moins rentable. Des dérives sont apparues pour faciliter les ventes et accroître le chiffre d'affaires à court terme. L'apparition et le développement du multicanal suit également le développement de La Banque Postale et les progrès technologiques dont la dématérialisation des opérations. Il bénéficie d'un climat où l'image compte plus que la personne, où l'individualisme est de règle et l'individu, réduit, à ses besoins. Le marketing est passé par là et a réduit toutes velléités, faisant passer les récalcitrants pour des hommes des cavernes !

La Poste Télécom = La Poste Mobile

Le problème de l'*Enseigne* était de ne pas avoir d'offre très rentable, en dehors, peut-être du fameux stylo parfumé, gros profits mais invendable ! Pour séduire les usagers qui se rendent dans les bureaux chaque jour, elle mise sur la téléphonie. La direction espère développer un chiffre d'affaires conséquent, devenir leader sur le marché des opérateurs virtuels et avoir un produit « *Enseigne* » capable aussi, d'attirer une nouvelle clientèle dans les bureaux phares... les ESC. C'est SFR (Vivendi) qui a été choisi pour devenir le partenaire industriel. SFR apporte sa filiale Débitel et son offre « *SIMPLICIME* » (290 000 clients) dans la co-entreprise « *La Poste Télécom* ». Cette filiale commercialisera son offre de téléphonie sous le nom et la marque de « *La Poste Mobile* ». Simplissime, non !

18 millions d'euros versés par SFR !

La direction annonce que les négociations avec SFR ont permis un accord sur le financement d'emplois durant les deux premières années et quels que soient les résultats des ventes. SFR va ainsi verser 9 millions d'euros par an à *La Poste Mobile* pour financer la formation du personnel, les remplacements et permettre un lancement des offres en plusieurs vagues sur le ré-

seau. Nous avons fait les comptes pour une année sachant qu'un guichetier II.2 à temps plein coûte à La Poste environ 50 000 euros. C'est donc 180 emplois qui seront compensés. Ces derniers sont réservés aux 1000 bureaux ESC... On arrive donc à 0,18 agent par bureau, soit un renfort de 9 semaines...

« *Un contrat par semaine* » sera l'objectif, rassure la direction mais nos sources affirment une évolution rapide à trois contrats d'abonnement par semaine...

Mutation ... du personnel

Pour la première fois, le personnel de l'*Enseigne* est composé en 2011 à environ 50% de fonctionnaires pour 50% de salarié-es avec au total 68% de femmes. Le statut de CDI correspond à des salaires bas et stagnants. C'est l'organisation du travail à travers la modulation, l'annualisation du temps de travail et la flexibilité qui est une des causes principales de la dégradation des conditions de travail.

Le directeur général de l'*Enseigne* a annoncé qu'il y aura moins de productivité jusqu'en juin 2012. La V8 qui devait arriver en septembre sera peut-être mise en veille ... « *Il y en aura tout de même* », a-t-il ajouté. Bref on ralentit un peu mais les suppressions d'emplois et les réorganisations continueront.

La direction débordée par les mesures de départ

Environ 1000 guichetiers en alternance seront recrutés mais avec les 700 départs en retraite suite aux mesures pour les « mères de 3 enfants » et les quelques centaines de départs dus aux mesures d'âges comme le DAFA, on peut considérer qu'il n'y aura pas d'embauche supplémentaire.

Le succès de la mesure sur les femmes avec trois enfants est tel que l'*Enseigne* devra compenser. Elle envisage de faire appel à des CDD et à l'intérim pour combler jusqu'à la disparition des postes, au fur et à mesure des réorganisations. Cela aussi, ce n'est pas de la productivité mais cela y ressemble.

La dégradation des conditions de travail

Ces suppressions d'emplois associées à la flexibilité réduisent au minimum le personnel dans les bureaux de poste. Les bureaux de proximité deviennent des variables d'ajustement permettant de faire fonctionner les bureaux principaux. Moyens de remplacement insuffisants, sous-effectifs chroniques, dépassements d'horaires, réorganisations permanentes, pressions commerciales, objectifs démesurés forment un cocktail détonnant qui crée de la souffrance au travail*

* Travail : vient du latin tripaliare, signifiant « tourmenter, torturer avec le trepalium ». Un trepalium est un instrument formé de trois pieux, auquel on attachait les esclaves pour les punir.

Promotions et négociations locales

Les 6800 promotions (60% en 2011 et 40% en 2012) seront proposées en priorité aux agents polyvalents et travaillant sur les bureaux ESC. Les agents du back-office ne doivent pas être oubliés au moment où La Poste réduit les heures dans les RI. 700 EAR sur les 3500 existants devraient bénéficier du II.3.

Sept RAP seront organisées en 2011. Les modalités et besoins seront décidés au niveau des DTELP. L'opacité sur l'attribution de ces promotions est complète. Les guichetiers, un à deux maximum dans les 1000 bureaux, vont payer très cher leur promotion en II.3. D'ailleurs il n'y aura aucune promotion sur les bureaux où il existe des ex guichetiers animateurs.

La polyvalence n'est pas un fourre-tout !

Un exemple : Sur le II.3 promis par certains DET qui peinent à trouver des volontaires pour la téléphonie,

le directeur général de l'Enseigne a déclaré : « *il faut bien que les managers managent !* »...

Sur les DTELP, les discussions commencent sur les différents points de l'accord, en particulier le nombre de week-ends libérés. Il n'y aura pas d'accord local ni d'avenant sur cet accord. Il s'agit juste de discussions, de concertations qui feront l'objet d'une note locale sur l'organisation des week-ends.

Le samedi après-midi est banalisé dans les bureaux des centres villes. C'est un recul social important et une aggravation importante des conditions de travail.

Il faut mettre un terme à ces dégradations et au mal-être qui en découle ! Sud va lancer une grande enquête sur les conditions de travail dans tous les bureaux de poste.

Plus aucun postier-e ne doit venir au travail en reculant, angoissé-e par des objectifs et des briefings quotidiens. Nous y veillerons !

Le point sur les indemnités de déplacement et de remplacement

Souvent, de nombreux agents n'ont pas les indemnités auxquelles ils ont droit. Il faut les réclamer et donc les connaître... Rappel :

La réglementation

- Remplacement

(Ref. BO : BRH 1 du 07 janvier 2003 et BRH 1 du 27 décembre 2006)

Indemnisation des agents fonctionnaires et salariés-es effectuant des remplacements sur un poste de niveau supérieur. (sauf EAR)

Ainsi, lorsqu'un agent II.2 fait un remplacement de responsable bureau II.3, l'agent doit percevoir 2,10€/jour.

- Faisant fonction

(Ref BO : RH80 du 26 aout 2004)

Les fonctionnaires affectés sur une position II.3 doivent percevoir une

prime de faisant-fonction. Elle est perçue tous les 3 mois. *Exemple : II.2 sur un II.3 : 53€/mois.*

- Déplacements

(Note DGELP.DRH.A.11040-20-01-2011)

Note établie suite à l'accord guichetier de novembre 2010. Cette note se substitue aux notes existantes (LPGP 2006 et 2007) qui proposaient les mêmes remboursements mais sans l'accord guichetier.

Même problème pour les indemnités de déplacements qui ne sont pas toujours attribuées, contestées par la hiérarchie !

Ce n'est pas parce qu'un TERRAIN regroupe plusieurs bureaux qu'on doit s'y déplacer en mettant notre véhicule personnel à disposition.

Dès qu'il nous est demandé d'utiliser notre véhicule pour les besoins du service, des frais aller-retour doi-

vent être payés.

Exemple : un agent effectue un remplacement 10 kilomètres plus loin que son bureau d'utilisation principal : il doit percevoir 7,40 €/jour (véhicule 6 cv)

Domicile - Travail

Dès qu'une nouvelle organisation de travail entraîne un allongement de trajet, des primes sont payables dès la mise en place. L'accord guichetier plafonne cette indemnisation à 1800 euros alors que sans accord, certaines DTELP octroient jusqu'à 2400 euros.

Toutes ces mesures sont prévues, mais La Poste les oublie vite. C'est aux agents de réclamer leur dû ! En cas de refus ou de problèmes, contactez SUD.

Sud EXIGE

- ↳ **L'application de tous les textes en vigueur**
- ↳ **L'augmentation des indemnités de déplacement sur le barème fiscal,**
- ↳ **Respect des horaires, du temps de travail et de déplacements**
- ↳ **L'augmentation de la participation postale aux tickets restaurants**