

Automatisation courrier : attention, danger, piège à ci !!

Dernière trouvaille de nos dirigeants: fermer un guichet ou un ilot pour créer une PT « *accueil-automatisation* ». L'heureux élu se voit confier la mission d'accrocher tout client courrier dans la salle du public afin de l'envoyer au LISA. Cette décision crée de nombreuses incivilités, les clients ne comprenant pas les délais d'attente élevés pour se faire servir du fait de l'ilot fermé, alors qu'un guichetier se trouve dans la salle du public. Refusons cette logique, protégeons nos emplois !

Dans un terrain, le DET indique même par écrit aux agents du terrain **que les LISAS du terrain étaient « en danger »**, mais que la gentille DV venait de « **sauver** » un LISA du terrain !! C'est la mobilisation générale quand il s'agit de « **sauver** » une machine. Il serait bien que ces mêmes encadrants mouillent le maillot avec la même vigueur lorsqu'il s'agit de « sauver » un emploi à l'occasion d'une réorganisation, d'éviter qu'un collègue ne subisse une mobilité forcée.

Un des arguments qui circule, que l'on nous sert à toutes les sauces, c'est que d'effectuer le + possible d'opérations au LISA créerait de l'emploi ! Il faut vraiment être crédule pour avaler de telles sornettes. Il suffit de

constater les dégâts sur les terrains réorganisés en ce moment, et qui perdent les 25% d'abondement ESC attribués il y a 2 ans : les reprises d'emploi y sont aujourd'hui énormes.

Pour l'externalisation courrier, ce sera la même chose : si la norme « V9 » prévoit un petit + d'emploi suivant le taux d'opérations externalisées, il est bien évident qu'il sera récupéré à la réorganisation suivante... en même temps que les PT guichets détruites justement par cette externalisation. On perd dans ce cas là sur 2 tableaux. Refusons cette politique.



Dans le même registre, **l'encadrement déclare à qui veut l'entendre que « si on n'emmène pas un maximum de clients au**

LISA, celui-ci sera déplacé dans un autre bureau »... Ceci est brandi comme une menace. A *Sud*, on leur dit chiche, déplacez le LISA où vous voulez, mais comment ferez vous du coup pour rester dans les clous des 5 mn d'attente ?? C'est véritablement un serpent qui se mord la queue qu'est en train de créer nos penseurs. Si l'Enseigne tient à ce point à externaliser les opérations courrier, qu'elle assume jusqu'au bout et qu'elle mette des LISA partout plutôt que de chercher de bonnes raisons pour justifier sa politique imbécile.

Les guichetiers ont un savoir faire dans la relation clients, une fiche de poste, et il n'est pas dans leurs attributions « d'éduquer » des clients à se servir d'un automate. Les clients doivent avoir le choix d'effectuer leurs opérations sur une machine ou en face à face.

Cette politique d'externalisation des opérations courrier n'a qu'un but : ne plus effectuer d'opérations courrier dans les bureaux, abandonner à terme les instances aux centres courrier ou au commerçant du coin afin de laisser les coudées franches à LBP.

Nous condamnons cette politique : la viabilité et l'existence même des bureaux de poste ne peut être qu'adossée au courrier et au financier.

Norme DETA : vol de temps manifeste pour les guichets.

La vague de réorganisation du 2^{ème} semestre inaugure aussi un nouveau concept : les « encadrants à l'exécution » (les dimensionnements réduisent la quotité de travail d'encadrement des DETA).

Cette décision supprime sur les 14 terrains en cours de réorganisation 3 PT d'encadrants. Exemple, si un DETA voit sa quotité d'encadrement passer de 100% à 70%, il devra effectuer 30% de guichet ou de BOB. Ces 30% ne sont plus effectués par du personnel d'exécution. La direction explique que c'est une régularisation de ce qui se passe sur le terrain.

NON ! S'il est vrai que les DETA interviennent régulièrement au guichet, c'est bien pour pallier au manque de personnel guichet présent (absences non remplacées ou insuffisance de PT guichets dans les cadres d'organisation).



Ces interventions au guichet sont dans les faits une sorte de variable d'ajustement dans les bureaux, bien pratique pour tout le monde, et en aucun cas une charge de travail prévue dans les règlements intérieurs.

Ce que nous réclamons, ce sont des créations de postes II-2 ou II-3 pour les guichets-BOB, pas des PT d'exécution tenus par des III-3 ou IV-1... Belle économie au passage pour l'Enseigne !

A ce jour, la direction refuse catégoriquement d'inscrire dans les règlements intérieurs les créneaux d'intervention des DETA au guichet. Elle se contente d'un flou artistique. Les quotités guichets des DETA seront pourtant bien prises sur les PT prévues. Par ailleurs, ils ne seront pas remplacés lorsqu'ils seront en réunion, congés...

Du coup, les DETA concernés devront faire les RH (tableaux de présence, tours de congés...), assurer les petits pros (si pas de GC PRO), effectuer les tâches de management et...tenir le guichet ! D'ailleurs, en consultant la fiche de poste, on lit qu'un DETA est « responsable de l'accueil, pilote les agents, organise le travail, analyse, optimise, assure des actes de management, veille au comportement de l'équipe, remplace le DET si absence... ». En aucun cas il n'est sensé tenir de manière régulière des PT d'exécution.

Les DETA concernés feront ils entendre leurs voix ?

Ce qui est sur, c'est que *Sud* pèsera afin que les encadrants restent encadrants à 100% !

Les suppressions de postes, le travail en sous-effectif, le niveau insuffisant des moyens de remplacement et leur sous utilisation, les règlements intérieurs qui deviennent de + en + virtuels, l'infantilisation et la pression managériale transforment l'exercice de notre métier en véritable galère.

Le stress, la fatigue, le travail dans l'urgence, le manque de lisibilité sur l'organisation de notre travail font que la vie personnelle de nombre d'entre nous en est impactée. Des guichetiers aux DET, la situation se dégrade de jour en jour, beaucoup d'entre nous sont au bord de la rupture. La direction en est responsable !

C'est pourquoi l'intersyndicale CFDT, CFTC, CGT, FO et *Sud* appelle l'ensemble du personnel de la DELP 44/85 à faire grève et à participer aux rassemblements devant la tour Bretagne à Nantes, à 10h30 :

→ Le jeudi 14 novembre pour les forces de vente (GCB, COFI, COCLI, CGP et CSP).

→ Le vendredi 15 novembre pour tout le monde.

**LA GREVE
YES, WE CAN**

