

JP Bailly, ou le Grand Enfumeur...

Les 27 mars et 5 avril dernier, les organisations syndicales ont été reçues par le président de La Poste. Sujet du jour: organisation du "Grand Dialogue" annoncé par JP Bailly, suite aux récents actes désespérés. Quel *Grand Dialogue* ? Un dialogue de sourds, un monologue ? Les deux mesures proposées par Bailly sont:

- **Gel des réorganisations jusqu'au 30 avril** ...mais oui vous avez bien lu ! On arrête pendant un mois!!!! Cette mesurette ne peut être considérée que comme de la pure provocation.

- **Création d'une commission du "Grand Dialogue"**. Georges Clémenceau, en son temps, disait "lorsqu'on veut enterrer un problème, on crée une commission". Cette commission sera présidée par Jean Kaspar, qui a un contrat de partenariat avec "Entreprise et Personnel" dont le président n'est autre que JP Bailly.

Il va sans dire que le président de La Poste développe une interprétation pour le moins particulière de l'indépendance. Rappelons que fin mars, il avait nommé sa propre chef de cabinet, Mme Blanchecotte, au poste de médiatrice...

Tout cela démontre une nouvelle fois que la direction de La Poste ne prend absolument pas conscience de la gravité de la situation sociale.



Comment en est-on arrivé à cette situation ?

***Tout a commencé en 1999/2000**, lors du passage aux 35 heures, il a alors fallu faire le même travail qu'en 39 heures, sans personnel supplémentaire. Or, 10% de personnel en plus aurait été nécessaire.

***Depuis 2005**, les réorganisations se succèdent à un rythme effréné au motif d'une adaptation à la charge de travail et aux nouveaux modes de consommation de la population. En réalité c'est une course sans fin vers toujours plus de rentabilité, pour appâter et engraisser les futurs actionnaires. Tous les secteurs de La Poste sont touchés.

***En 2010**, notre service public est devenu une société anonyme, et les usagers, des clients. Le travail est chronométré à la seconde. Au collectif a succédé l'isolement et l'individualisme, le personnel courbe la tête.

Les tentatives de rébellion sont désormais "matées" féroce. Les mises à pied se multiplient, quand il ne s'agit pas carrément d'exclusion. Il faut être dans le moule et épouser sans discussion le diktat des responsables hiérarchiques.

Aujourd'hui, lorsqu'un agent est en difficulté, la nouvelle politique managériale le pointe du doigt et l'enfonce encore un peu plus. Il est alors très difficile de remonter la pente. Du coup, les arrêts maladies, congés longs pour dépression et actes désespérés se multiplient.

C'est pour cela que nous devons obtenir:

- L'arrêt immédiat des réorganisations.
- L'arrêt du sacrifice de l'humain au nom de la productivité.
- La création d'emplois permettant un vrai service.
- L'ouverture d'une vraie négociation sur l'organisation du travail.
- L'arrêt des pressions commerciales et managériales.

Productivité, travail gratuit et externalisation sont les 3 mamelles de la Secte !

Aux guichets, à chaque réorganisation, des emplois sont supprimés dans chaque terrain. **Et cette année, déjà 30 terrains sur 65 sont programmés en réorganisation.** Le non comblement des postes vacants, additionné au manque cruel de moyens de remplacements, crée une situation sans précédent. Le mal être au travail devient la norme dans les bureaux, nous nous épuisons à faire le travail de ceux qui devraient être présents, le nombre de congés de maladie explose, nombre d'entre nous sont au bord de la rupture.

Il est grand temps de dire STOP !

Les récents drames que nous venons d'évoquer doivent mener nos dirigeants à nous écouter.

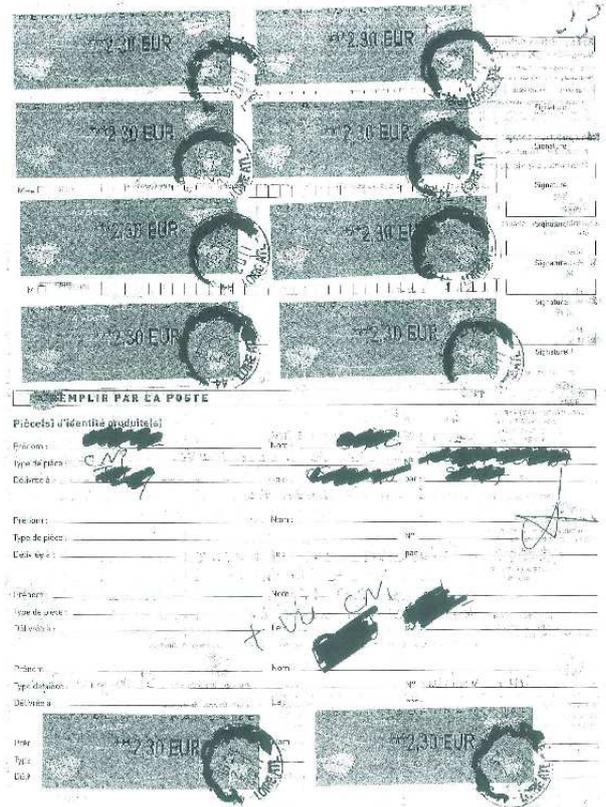
Un des faits révélateur de ce mépris du personnel est la **non prise en compte de l'activité liée à La Poste Mobile** : pas une minute, pas un euro, pas un emploi ne lui est consacré ! Rien ! Refus total de la prise en compte par la direction. Les objectifs de ventes ont malgré tout été largement dépassés dans de nombreux terrains. Dans le même temps, dans ces mêmes terrains, le nombre d'emplois est régulièrement revu à la baisse.

C'est un véritable dumping social sur notre dos.

De ce fait, la productivité explose, les dépassements horaires non-comptabilisés deviennent la norme, le travail du samedi se banalise, les repos de cycles se réduisent, le droit aux congés ou aux temps partiels s'écorne. Cela doit changer.

D'ailleurs, à propos de la productivité : la direction de l'Enseigne la revendique. Elle souhaite par exemple réduire de moitié les opérations des bureaux par externalisation/automatisation (objectif : 75% des opérations à l'horizon 2015).

La pression sur les clients et agents va devenir insupportable et amener à des déboîtes (on connaissait les vignettes LISA éditées avant l'ouverture du bureau, voici maintenant l'ordre de réex externalisé avec des vignettes de LISA!!! On n'arrête pas le progrès !! →
Stop, basta ! Gel des réorganisations tout de suite !



Grève Enseigne du 15 mars 2012

Le 15 mars dernier, les agents de l'Enseigne ont manifesté leurs mécontentements et surtout le mal être dans les bureaux de poste. Ce constat n'est autre que le triste résultat d'une politique commerciale et désastreuse depuis 2004. Les organisations syndicales CGT, CFDT et SUD avaient déposé un préavis pour cette date dans la DELP 44/85.

LA GREVE
YES, WE CAN



30% du personnel de notre DELP (idem au niveau national) se sont mobilisés contre le manque d'effectif, contre les incessantes réorganisations destructrices de la vie privée et contre les méthodes utilisées afin de transformer les guichetiers en machine à profit.

Tous les nouveaux projets de l'Enseigne ont un point commun : la destruction de l'emploi et l'augmentation de la souffrance des agents. Jour après jour, les missions de service public disparaissent en même temps que les fermetures de bureaux, ainsi que la qualité de service distillée au compte goutte à la population.

Sud se félicite de cette mobilisation et ne manquera pas de revenir vers vous rapidement, avec d'autres propositions d'actions.

**Nous demandons l'arrêt immédiat des réorganisations
Ainsi que la réelle prise en compte des souffrances au travail du personnel.**

Du rififi à Contrie !

Le jour du mouvement de grève nationale Enseigne (le 15 mars), un préavis de grève local a aussi été déposé sur le terrain de Nantes Bellevue (bureaux de Bellevue et de Contrie).

Outre les énormes réserves portées par le personnel sur le futur ESC de Bellevue (principalement sur la surface de la salle public totalement inadaptée dans ce bureau à 600 clients/j), le principal motif de contestation est le niveau jamais atteint des suppressions d'emplois sur le bureau de Contrie (près de 300 clients/j). **La DELP prévoit en effet d'y supprimer près de 30% des PT.** Intolérable et ingérable dans ce bureau de quartier, à forte mixité sociale (assimilé ZUS).

Les agents du terrain étaient en grève à 100% ce jour là, un rassemblement devant le bureau avec les associations locales a rencontré un vif succès (pétition de soutien signé par plus de 300 personnes en 2 heures, présence des correspondants locaux de la presse écrite...).

Le personnel, très déterminé, ne baisse pas les bras et poursuit le combat. Un courrier dans ce sens va être envoyé au député-maire de Nantes, le personnel et les associations locales voulant le rencontrer. Affaire à suivre.

Ce projet est pour nous un symbole de ce que veut imposer La Poste : après avoir supprimé bon nombre de bureaux de poste en campagne, veut-elle se donner les moyens de conserver des bureaux dans les quartiers ?

Nous refusons cette politique, SUD soutiendra jusqu'au bout le personnel du terrain dans son combat.



Moyens saisonniers : misère, misère !

Les moyens alloués par la DELP aux terrains littoraux, pour faire face à l'accroissement de la charge en juillet-août, fond comme les emplois, c'est-à-dire comme neige au soleil.

En effet, pour l'été 2012, la chute de ces moyens alloués est de 30%. Enorme ! La quasi-totalité des terrains de bord de mer est touchée (Guérande, Pornic, Pornichet, Le Pouliguen, Noirmoutier / Ile d'Yeu, St Gilles, La Tranche et La Mothe-Achard)...

La situation vécue par certains d'entre nous durant l'été 2011 risque de se reproduire : se retrouver seul dans un bureau à devoir gérer un afflux de clients en tongs n'est pas très fun !

La DELP doit donner aux terrains littoraux les moyens liés à l'accroissement de trafic estival.



Avec ERC, y'en aura pour tout le monde!

Coté forces de ventes, la mobilisation est aussi à l'ordre du jour : les 35h ne suffisent pas à mener à bien les missions confiées, l'évolution professionnelle semble au point mort (en contradiction avec l'accord national vendeurs). D'autre part, avec le projet ERC (Evolution de la Relation Client) développé prochainement, la ligne bancaire est clairement dans le viseur.

Ce projet, si nous ne le repoussons pas, signifie clairement la fin de nombreux postes de GCB (leurs missions seraient alors effectuées par des guichetiers, bonjour les files d'attente). Il n'y aura plus de portefeuille pour les COFIS, ce seront des porte feuille de terrain. Tous les clients « à flux, ou à potentiel » seront versés dans les nouveaux portefeuilles COCLI. Il induit également une évolution de la RVB, en contradiction totale avec l'accord bancaire de 2011.

Ainsi, lorsque les COFI n'auront pas de RDV (ou des lapins), ils devront enfiler un gilet et aller dans la salle du public pour trouver de nouveaux clients ou alors distribuer des flyers qui parlent de téléphonie ou d'assurance pour les animaux...

Quelle est la stratégie que La Banque Postale veut imposer à L'Enseigne ? Est-ce privilégier uniquement les clients riches au détriment des autres ? Nous ne l'accepterons pas.

Conseiller financier est un métier, nous le défendrons.

OMERIC : encore du travail gratuit !

Un nouveau process dans le traitement des dépôts de chèque voit le jour actuellement. Il doit permettre, ce qui est une bonne chose, une accélération des délais de crédit des comptes CCP par scannage des chèques à déposer. C'est le projet OMERIC (on n'a pas réussi à trouver le nom réel de ce nouveau sigle).

2 types d'appareils sont installés en ce moment dans les bureaux à fort trafic: dans les plus gros bureaux, ce sera un ARC (comme Automate de Remise de Chèques, 8 bureaux dans la DELP 44/85) et une bonne vieille urne avec composteur intégré dans 41 bureaux à trafic moins important.



Dans les bureaux dotés d'ARC, le client se débrouillera tout seul, devra saisir son numéro de compte (sur 10 chiffres, beaucoup auront encore besoin de nous !), le nombre de chèques à déposer, et hop, la machine avalera le chèque pour le scanner (destination du scan : le centre de chèques) et délivrera un reçu au déposant. Un agent du bureau enverra les chèques sous enveloppe à la Banque Postale à l'heure du départ du courrier. Ni vu ni connu.

Pour les 41 autres bureaux, le client devra indiquer son n° de compte au verso et insérer le bordereau de remise dans un composteur (il en garde le double). A la différence de l'ARC, un agent (souvent le BOB, où ce qu'il en reste) devra –plusieurs fois dans la journée- récupérer les chèques déposés et les scanner lui-même, cette opération devant s'effectuer chèque par chèque.

On imagine le temps passé dans des bureaux où il n'est pas rare d'avoir plus de 50 dépôts de chèques par jour. Sans compter le traitement des inévitables erreurs faites par les déposants sur le n° de compte à créditer.

Bref, comme on le disait plus haut pour LPM, encore du travail gratuit, non comptabilisé, alors que les positions BOB fondent comme neige au soleil.

D'ailleurs, à la page 514 du *Petit Larousse*, on lit : « ***HOMERIQUE** : adj. Relatif à Homère : épique, fantastique, inoubliable, mémorable, phénoménal ». Sûr que les « BOB » concernés apprécieront !

Bienvenue à la FEST !!

Nouvelle idée sortie du cerveau de nos dirigeants : la FEST ! Qu'est ce donc encore que cette trouvaille? Que cache cette appellation ? Devinette :

-La FEST est née pour être utilisée à chaque évolution de l'Enseigne.

-La FEST est un concept pour faire des gains de productivité et supprimer encore des emplois.

-La FEST doit « *renforcer l'esprit d'équipe et responsabiliser les acteurs* ».

-La FEST ne va pas nous faire rigoler bien longtemps.

Alors, vous avez trouvé ? Non ? La FEST est l'abréviation de « **Formation En Situation de Travail** ».

En clair, on forme un agent de chaque terrain sur un point ou un produit bien précis (LPM, opérations bancaires comme ouvertures des comptes, prévoyance ou IARD, produits courrier professionnel...), charge à l'heureux élu de démultiplier son savoir aux collègues pendant le temps de travail, sans temps dédié ou moyens alloués...

On voit bien les conséquences sur l'avenir du métier de formateur, sur le faire toujours + avec -, sur l'accroissement de la charge de travail, sur l'à peu près de la formation reçue et les conséquences sur la qualité de service et de conseil...

Alors merci pour l'invitation ! Leur FEST, ils la feront sans nous !

Ce qu'il nous faut, ce sont des formations dignes de ce nom,
et qui nous permettent d'exercer notre métier dans les meilleures conditions.



Je vous mets combien de sucres ?

Pendant que les suppressions d'emplois continuent de plus belle, nos dirigeants pensent heureusement à nous distraire un peu. En témoigne ce que découvrent actuellement les collègues de 2 terrains du 44 : « *L'Esprit de Service* ». Encore une fois, un « *concept innovant* » qui, cette fois concerne l'accueil de la clientèle. « *Esprit de Service* » est un ensemble d'attitudes et de comportements clés à adopter...Morceaux choisis :



3 composantes : L'accueil (il faut que « *nos clients prennent plaisir à être accueillis* ». Même quand ils ont poireauté 15mns dans la file d'attente ?), l'écoute (montrer aux clients notre « *empathie* » envers eux) et l'efficacité (leur montrer aussi que « *leur satisfaction est notre priorité* »).

Pour y parvenir, nous devons être **proactifs**, comme par exemple « *chercher à croiser le regard des clients dans le bureau pour détecter leurs éventuelles difficultés* » (comme si on avait que ça à faire). Etre **enthousiastes**, comme dire aux clients « *vous avez bien fait de venir* » ! Ou bien être **reconnaisants**, « *en offrant par exemple un café à mon client pendant que je photocopie ses pièces* » !!! Si si, tout cela est consigné dans le livret individuel et nominatif confié à chaque agent, comme à la maternelle, des fois qu'on le perde !!

Mais le plus risible (ou déprimant) est le catalogue d'attitudes à adopter, ou à surtout ne pas faire. Extraits : **Quand un client entre dans le bureau, je cesse immédiatement mon activité pour me rendre disponible et l'accueillir. Je l'accueille en lui serrant la main. J'évite les mots parasites (heu, donc, ben...).** Face à un client timide (regard fuyant, qui baisse les yeux), ma voix est rassurante. Je suis enthousiaste et chaleureux. Et surtout, surtout, **ne pas rester les bras croisés en baillant dans le bureau...** No comment.

A croire que la tête pensante qui a écrit ces proses n'est pas vraiment au fait de la réalité de notre travail. C'est puénil, mais surtout très provocateur au vu des conditions dans lesquelles nous exerçons notre métier. Ayons tout de même de *l'empathie* envers les gens qui doivent nous présenter ce genre de choses...

EAR - Volants de remplacements : tous concernés, il va falloir être vigilants.

Les organisations syndicales ont été reçues le 27 mars dernier pour une CDSP (Commission de Dialogue Social de La Poste) à propos des projets sur les volants de remplacements et EAR portés par le Directeur, Mr Guillemot. Ce dernier était absent de cette réunion...

Au vu de l'importance et de la complexité de ce projet, nous avons déclaré (ainsi que les autres organisations syndicales) que d'autres CDSP devaient se tenir, afin de pouvoir obtenir un maximum de garanties sur les conditions de travail, de discuter sur de nombreux points plus que sensibles de ce projet. Le DRH a déclaré qu'une nouvelle CDSP se tiendrait dans les 15 jours.

Nous allons essayer d'être le plus clair et le plus complet possible dans ce compte rendu. Détails :

Quelle sauce la DELP veut-elle nous faire avaler ?

Ce projet consiste à limiter fortement le nombre de volants implantés sur les terrains, et de créer de nouvelles entités EAR (45 entités EAR prévues sur les 67 terrains de la DELP 44/85. 15 entités aujourd'hui).

Le but affiché de ce projet est (dixit le DRH) :

- « De mieux couvrir les absences.
- D'optimiser les moyens de remplacements (réduire la taille des entités EAR pour réduire les temps de déplacements).
- De rapprocher les EAR des DET, afin d'assurer les formations et l'appréciation (donc les promotions) au plus près des terrains ».

AVALER
DES COULEUVRES



Nous demandons une entière transparence, que les appels à candidature soient lancés en même temps. D'autre part, plusieurs propositions simultanées devront être faites aux agents concernés.

Risquent aussi d'être mis en reclassement des agents sédentaires qui sont aujourd'hui sur des terrains déclarés en sureffectif, et qui risquent d'être affectés d'office sur des postes d'EAR créés (terrains d'Ancenis, Chantonay, Les Herbiers, Montaigu ...).

Nous condamnons cette décision : être EAR doit être un choix, au vu des spécificités de la fonction. **Quid, par exemple, d'agents sans voiture? Dans ce cas, un véhicule de fonction doit être attribué.** Le DRH nous a déclaré qu'il n'en avait pas les moyens. La boîte doit pourtant assumer ses choix. Le débat n'est pas clos pour nous sur ce point.

Débat non clos aussi sur la question **des EAR en temps partiel** : vu qu'ils seront prioritaires pour postuler sur les nouveaux postes, il est pour nous hors de question qu'ils soient lésés dans l'attribution des postes. Nous y veillerons.

Une fois ce projet finalisé (pour octobre 2012), les mises à jour des volants sur les terrains (transformation des volants en EAR ou non) se feraient au fil des réorganisations. Nous avons donc mis en garde la DELP sur un bouleversement quasi annuel des affectations EAR (par exemple, si au cours d'une réorganisation une entité EAR est créée sur un terrain, cela aurait un impact par cascade sur les entités EAR des terrains avoisinants).

Donc, des EAR resteront EAR, d'autres deviendront sédentaires et des sédentaires deviendront EAR : tout le monde est concerné !

Nous refusons cette politique de siège éjectable perpétuel. Nous avons besoin de stabilité.

Non au démantèlement de Nantes Bretagne EAR !

Le projet prévoit également la **disparition pure et simple de l'Entité Nantes Bretagne** (10 PT sur les 11 terrains nantais). 5 entités créées sur Nantes intra-muros : Nantes Bretagne (bureau seul), Beauséjour, Decré, Eraudière et Jules Verne.

La configuration actuelle de cette entité permettait une grande souplesse d'intervention des EAR sur tous les bureaux nantais (demandes importantes de remplacements sur ces bureaux urbains).

L'accord EAR de 2008, au vu de la spécificité de la ville de Nantes (temps de déplacements), prévoit pour les EAR nantais un forfait de déplacement de 6 RC/an et la totale gratuité de la carte annuelle TAN (transports publics).

Demain, avec la nouvelle cartographie imposée, qu'en sera-t-il ? D'autre part, quelles seront les zones d'intervention des futurs EAR nantais ? Toute la ville + les terrains avoisinant ? Uniquement la ville ? Ou la règle des 20Kms (voir plus bas) ?



Quid également des entités EAR de la périphérie nantaise qui seraient créées (St Herblain, Rezé PR ou St Sébastien : interventions sur Nantes en plus des terrains périphériques) ?

La DELP semblait bien embarrassée pour nous répondre. Ce projet, que la direction veut faire appliquer rapidement n'est même pas ficelé entièrement aujourd'hui... C'est du n'importe quoi.

Pourtant, de l'aveu même du DRH, le manque de postes prévus y est criant : **il manque 4.45 Pt de volant ou d'EAR sur Nantes avec le dimensionnement proposé.** Aberrent.

Pour toutes ces raisons, les organisations syndicales (OS) ont lourdement ferrailé durant cette CDSP pour conserver l'entité de Nantes Bretagne en l'état. Le DRH « *admet la possibilité de regrouper un peu plus les entités nantaises* », mais refuse un statu quo sur Nantes Bretagne.

C'est donc un sujet de bagarre à venir. L'entité Nantes Bretagne EAR doit être conservée.

Encore et toujours des zones d'ombre...

Sur les **périmètres d'intervention**, le DRH propose 20Km autour du bureau d'attache pour les EAR Nantes aggro (avec une « frontière » nord-Loire / sud-Loire) et...30kms pour les autres entités. Grosse bronca des OS, les textes nationaux sur les EAR prévoyant un rayon d'intervention de 20kms maxi autour du bureau centre.



***Pour la gestion des congés**, la DELP indique que les tours de congés des EAR seront spécifiques et continueront à être gérés par la DAST (cellule MRM).

On est d'accord. Sauf qu'avec la multiplicité des entités et la baisse des volants implantés dans les terrains, les interventions seront plus

fréquentes sur le bureau d'attache. Il arrivera donc fréquemment que plusieurs agents sédentaires d'un même terrain soient en congés sur la même période que l'EAR du terrain... Donc, recours à un autre EAR ?!!

***Même illogisme de la DELP sur les horaires de travail des EAR** : la cellule EAR continuera à les gérer. Même quand l'EAR est affecté sur son bureau d'attache, le DET n'aura pas la main ? La DELP ne nous a pas répondu sur ces 2 cas de figure...

***Et elles ne sont pas les seules** : le DRH ne nous a pas communiqué **les zones d'intervention des différentes entités** prévues (quels terrains d'intervention pour les nouvelles entités), pas plus de réponse à propos des agents actuellement **volants implantés qui deviendraient d'office EAR** (quels terrains concernés)....

***A propos des RC accumulés**, et au vu du calendrier + que serré que veut imposer la DELP, il est pour nous inconcevable qu'aucun plan d'apurement ne soit à ce jour envisagé. Il est hors de question que des tentatives de pressions soient exercées pour, par exemple, inciter fortement l'ouverture de comptes épargne temps (CET). Les RC générés représentent du temps de travail déjà effectué. Ils doivent pouvoir rapidement être posés ou payés.

La DELP doit répondre rapidement à toutes ces interrogations.

La nécessité de se faire entendre.

La DELP va organiser pour mi-avril des réunions de rencontre avec les agents EAR. Ces réunions se tiendront le soir (avec compensation) sur La Roche, St Nazaire et Nantes.

D'autre part, nous contacterons prochainement les organisations syndicales afin d'organiser rapidement une réunion des agents EAR, comme celle qui s'était tenue en février dernier. Il sera nécessaire de faire le point sur ce projet et de définir des revendications communes.

Voilà. Si la situation n'est pas rose dans tous nos terrains, la solidarité et l'unité entre tous les agents de l'Enseigne doit être présente partout.

Sud sera toujours à vos cotés pour défendre au mieux vos intérêts.
N'hésitez pas à nous contacter pour tout problème ou suggestion.