



COM

Lettre ouverte à Madame la Directrice de la DSC

Madame la Directrice,

Nous vous avons interpellé à de multiples reprises sur les conditions de vie et de travail des agents des PASC. En effet, depuis novembre 2009 et encore récemment, nous n'avons eu de cesse de vous interpellier et de vous alerter.

Les médecins de prévention ont de leur côté mis l'accent sur les risques psychosociaux et les causes du mal-être ou du stress vécus au travail. Certains rapports décrivent très précisément le mal être vécu et les évolutions observées depuis l'ouverture des sites et l'impact sur la santé des agents. Ces points ont d'ailleurs été abordés lors du CHSCT national du 7 juillet dernier. Face aux remontées des professionnels de la santé au travail et aux alarmes successives de notre organisation syndicale, vous êtes restée sourde.

Depuis 2008, date de création des PASC, FO revendique un temps de pause de 10 minutes par heure pour les agents des plateformes. À cette revendication, vous avez opposé une fin de non-recevoir. Votre refus est en contradiction avec les préconisations de l'I.N.R.S sur l'octroi de temps de pauses supplémentaires. Rien que le respect de celles-ci donnerait 10 mn de pause supplémentaire par jour.

Certes, vous nous écoutez, Madame la Directrice, mais force est de constater que vous ne nous entendez pas!

En novembre 2009, nous sommes également intervenus par rapport à l'objectif de la Durée Moyenne de Communication. Pour notre organisation syndicale, cet objectif est pernicieux et n'a aucun sens pour le conseiller. Il est perçu par les agents comme un contresens, voire une ambivalence avec le service à rendre aux clients. Quel est le but recherché, faire progresser le conseiller ou le stresser?

Pour nous, Madame la Directrice, la « DMC » doit rester un indicateur pour le manager. Il ne doit en aucun cas entrer dans les objectifs des conseillers. Les solutions pour pallier à une DMC élevée passent par davantage de formation et de soutien pédagogique de la part des superviseurs. Mais, faut-il que ceux-ci soient formés à la pédagogie et au management de proximité...

Les superviseurs sont aussi impactés par ces conditions de travail. Nous vous avons, dès novembre 2009, alertée sur la carence de formation des superviseurs mais aussi sur le manque de superviseurs. Nous revendiquons un superviseur pour dix conseillers et une formation continue et suivie.

Les formateurs se font de plus en plus rares.

Gap et Digne en sont dépourvus et pourtant la DSC nous informe qu'une nouvelle équipe va intégrer ce site. Cette nouvelle équipe n'est pas de la création d'emploi mais simplement le remplacement des forces de travail de la PASC de Paris qui fuient le métier de conseiller. La formation est primordiale et nous réclamons davantage de formateurs.

Concernant l'évolution professionnelle et la diversité des tâches, là aussi, nous constatons qu'aujourd'hui, rien n'a changé. En effet, depuis fin 2009, FO a également réclamé la mise en place et le développement des tâches complémentaires afin de libérer les agents du téléphone et d'apporter une vraie diversité des activités. Notre organisation syndicale a même avancé des propositions. Or, en cette fin d'année 2011, ces nouvelles activités se font cruellement désirées. Les tâches complémentaires ne représentent rien ou peu dans le travail quotidien d'un conseiller à ce jour. L'évolution professionnelle est nécessaire. À titre d'exemple, les CRC de l'Enseigne évoluent sur un grade de base de 2.2 avec des postes de référents en 2.3. Le pendant des CRC est les PASC. Aussi en cohérence avec l'Enseigne, nous réclamons la revalorisation des postes de travail et revendiquons le 2.2 pour tous et l'évolution des référents en 2.3. Nous revendiquons aussi la revalorisation des superviseurs en 3.2 et 3.3. Les centres historiques comme le SCC, les SCCE et le SERCI ont également un désir d'évolution car les activités ont évolué mais pas les fonctions. Notre organisation syndicale n'a cessé de vous solliciter sur ce point. Ces personnels investis depuis longtemps dans la démarche client ne comprendraient pas d'être des laissés pour compte.

À cette liste non exhaustive de nos revendications, s'ajoutent, depuis le mois dernier, de nouvelles difficultés. Un certain nombre d'agents (cadres et non cadres), ne sont pas payés comme ils le devraient. Pour FO, ceci est inacceptable. Des agents, ayant obtenu une promotion de régularisation, n'ont toujours pas perçu leur rétroactivité. D'autres ne perçoivent plus les prestations familiales, d'autres encore n'ont pas été remboursés des frais engagés pour suivre des formations sur d'autres sites de la DSC... Et pendant ce temps, le travail est effectué! Sur ces problèmes de rémunération, nous vous avons écrit un courrier le 7 novembre dernier (copie jointe), resté à ce jour sans réponse. Les conseillers n'en peuvent plus d'être les victimes sociales des réorganisations de La Poste. Des solutions doivent être trouvées rapidement. Même si vous n'êtes pas à l'origine de toutes ces réorganisations RH, vous avez la responsabilité de faire en sorte que les agents de la DSC reçoivent l'intégralité de leurs émoluments.

Pour terminer, la découverte « fortuite » de l'existence d'un contrat avec une société externe (B2S) ne nous rassure pas sur la qualité du dialogue social que vous souhaitez entretenir avec les organisations syndicales. Il aurait, en effet, été souhaitable que ce type d'opération fasse l'objet d'une commission de dialogue social et que ce contrat soit présenté à l'ensemble des organisations syndicales et en toute transparence.

Le bilan, pour nous, est malheureusement un constat d'échec!

C'est pourquoi, nous exigeons aujourd'hui une feuille de route claire et précise ainsi que le calendrier des actions à engager. Les agents en ont que faire des grands discours, ils veulent des actes concrets. Dans le cadre d'un dialogue social apaisé, nous attendons des réponses rapides et concrètes à nos demandes.

En l'absence de réponses positives de votre part, vous porteriez seule la responsabilité des actions qui seraient engagées pour la défense et le droit des personnels de la DSC.

Le Coordonnateur national

Franck GOMES