



FÉDÉRATION SYNDICALISTE FORCE OUVRIÈRE DE LA COMMUNICATION

**POSTES – Enseigne**

MARS 2010 • Codes A , C et P

**COM**

60 rue Vergniaud

75640 Paris CEDEX 13

[www.fo-com.com](http://www.fo-com.com)

[postes@fo-com.com](mailto:postes@fo-com.com)

*FO : vos revendications,  
notre combat !*

# Quel avenir pour les postiers de l'Enseigne ?

La société anonyme appliquée à La Poste n'a pas attendu le 1<sup>er</sup> mars 2010 pour produire ses effets négatifs ; le ver était dans le fruit avec la libéralisation progressive du secteur postal. De même, l'évolution permanente des services financiers, la création de la Banque Postale et son corollaire la banalisation du « Livret A » ont contribué au changement de statut. Enfin, si la baisse du volume et du chiffre d'affaires était prévisible au courrier avec la dématérialisation des échanges, elle est un argument supplémentaire (que nous contestons) à la déréglementation et à la libéralisation des règles de gestion du personnel.

La Poste n'est plus un service public. La rentabilité, la productivité s'y appliquent dans toutes leurs dimensions. Les équipes de communication qui gravitent autour des dirigeants usent de démagogie en remplaçant un mot par un autre. Le langage dissimule la réalité au moins pour un temps.

Nous pouvons toujours le regretter, mais il faut bien reconnaître que La Poste d'aujourd'hui, et a fortiori celle de demain, n'a plus rien à voir avec celle d'hier.

## ■ L'Espace Service Client :

---



Pour l'état major du Siège, il relègue aux oubliettes l'usager. Désormais seule prime la vente à valeur ajoutée. Il accélère la productivité exigée de l'Enseigne (5 % par an) qui fait du réseau, et toutes proportions gardées, le plus gros contributeur du groupe La Poste à la baisse des effectifs de ces dernières années.

Les réorganisations successives continuent d'affecter l'ensemble des postiers du réseau ; ils y perdent trop souvent leurs repères et leur motivation. En effet, l'ESC n'a pas seulement pour objet la rénovation et la modernisation de nos bureaux, c'est aussi un concept qui vise à éduquer les guichetiers et les clients.

**Aujourd'hui**, les guichetiers doivent être visibles (gilets au nom de l'entreprise), polyvalents, hyper-compétents et sans états d'âme.

Pendant ce temps, les conditions de travail se dégradent :

- les valeurs du guichetier (disponibilité, écoute, service, confidentialité...) sont bradées sous couvert de modernité ;
- les positions « *debout* » se multiplient ;
- les fonds de caisse sont ouverts à tous ;
- les objectifs et les résultats individuels font l'objet d'un affichage sur le tableau noir ;
- le système informatique reste à la traîne.

**Demain**, pour bénéficier d'un guichet traditionnel, il faudra montrer patte blanche, c'est-à-dire avoir quelques sous à placer. Pour le reste, les automates seront de rigueur. Et si dans un premier temps un agent « *montrera le chemin* », gageons qu'à terme ce sera le « *débrouille-toi tout seul!* ». Le risque est important de voir les bureaux devenir des « *vaisseaux fantômes* ». Les positions accueil seront-elles pérennes ou sont-elles l'antichambre de futures ressources disponibles ?

Le reclassement des agents inaptés suite à la multiplication des attaques à main armée devient de plus en plus problématique. Les emplois « *arrière* » sont supprimés et par voie de conséquence, tout reclassement de nos collègues dont la relation avec le public est proscrite devient impossible. Il ne suffit pas d'un accord de groupe (non décliné à l'Enseigne), il faut aussi se donner les moyens de le rendre applicable. La Direction Générale de l'Enseigne déclare sa préoccupation face à cette situation tout en contribuant largement à sa dégradation. On nous annonce la mise en place d'un « *compteur national* » visant à encourager les échanges avec le Courrier sans pénalisation des directions territoriales ; la règle du « *un pour un* » ne serait plus applicable localement.

**Le point sur ESC** : fin 2009, deux cents bureaux (dont 139 en région parisienne) sur les fameux 1 000 bureaux ont été agencés selon le nouveau concept. Pour 2010, La Poste ambitionne d'achever la mise aux normes « ESC » des 800 autres bureaux les plus importants. A noter que certains des bureaux rénovés récemment nécessiteront une nouvelle mise à niveau (70 K€ environ par site). Dans une période où chaque euro est compté, c'est un véritable « *pied de nez* » aux postiers qui continuent de travailler dans des bureaux à l'état déplorable. Aussi, Force Ouvrière revendique la mise à disposition de moyens financiers pour l'ensemble du réseau, notamment en zone rurale.

Parallèlement, l'Enseigne s'intéresse aux mille bureaux suivants (les 1 000 à 2000). Cependant les ressources affectées aux travaux seront moins importantes, les surfaces à aménager étant plus réduites. Un bureau pilote par DAST (13) sera très prochainement mis en test. Les premiers travaux devraient débiter avant l'été. Pour La Poste, la « *philosophie* » du concept « ESC » peut être maintenue dans un établissement à 2 guichets. ♦

## ■ Du guichetier au conseiller :

---



L'organisation en métiers et la privatisation font du guichetier le premier maillon commercial de La Poste. Les services et produits traditionnels déclinent sous l'influence conjuguée de l'obsession du résultat financier et de la mutation des habitudes de communication et de consommation. Politiquement, il s'agit toujours de nous présenter le système marchand et ses besoins déments comme la seule réalité viable.

Jusqu'à présent les guichetiers, les caissiers, les comptables... n'ont profité en rien des réformes opérées. Pire, leurs conditions de travail n'ont cessé de se dégrader. ♦

# ■ L'avenir passe par la satisfaction des revendications portées par FO :

---



Force Ouvrière entend revendiquer pour le compte de l'ensemble des postiers du réseau, en urbain ou en rural, en ESC ou en bureau plus traditionnel, en « *front, middle ou back office* ». La revalorisation de l'ensemble des fonctions en bureau de poste est aujourd'hui une nécessité. Nous serons exigeants quant à la procédure mise en place. En effet, la promotion est trop souvent devenue la récompense du chef à l'agent, certes compétent, mais aussi flexible professionnellement. Ainsi, elle entretient la concurrence des agents non seulement au travers de leurs compétences et résultats mais également dans leur capacité à cautionner la gestion du manager, quelle que soit la qualité de celle-ci, face notamment aux normes du travail. L'argument de compétences a tendance le plus souvent à devenir un argument d'autorité à moins qu'il se réduise à une sorte de cote d'amour.

Le passage à un niveau supérieur de fonction n'est au final que la juste reconnaissance des efforts effectués par les postiers.

Pour FO, le II.3 pour les guichetiers du réseau de l'Enseigne n'est pas un geste de largesse mais découle de toutes les mutations organisationnelles imposées.

Le II.3 est aussi une nécessité pour les agents affectés à des tâches multiples (caisse, compta, courrier...) et qui permettent la performance de nos guichetiers. Le gestionnaire de stock, miroir aux alouettes dont certains DTELP ont su jouer jusqu'ici, doit enfin devenir une réalité.

L'ensemble de la ligne conseil bancaire et ce, dès le GESCLI SF, doit aussi être revalorisé. Faut-il rappeler que de nouvelles connaissances deviennent nécessaires avec les nouvelles offres en matière de prêt à la consommation et d'assurances IARD. Le GESCLI PRO doit pouvoir être positionné sur les niveaux III.1 et III.2.

Le guichetier responsable de bureau doit être positionné du II.3 jusqu'au III.2, reflétant ainsi la réalité des situations entre un bureau mono guichet et un bureau multi guichets.

La certification des bureaux ne doit pas se résumer aux vitrophanies que l'on appose sur la porte d'entrée. Elle est aussi le résultat de l'implication forte des postiers. C'est pourquoi, Force Ouvrière en réclame la traduction au travers du versement d'une prime spécifique. ♦

# ■ Des conditions de travail à améliorer au quotidien :

---



Loin du tape à l'œil dont pourrait s'enorgueillir La Poste au travers d'une vitrine sociale exhibée tel un label qui poursuivrait en réalité un objectif plus mercantile, Force Ouvrière revendique des mesures concrètes à savoir :

- Un régime d'indemnisation des déplacements uniforme sur l'ensemble du territoire garant d'un remboursement dès le premier kilomètre effectué pour le compte de l'employeur. Que La Poste arrête de se cacher derrière les règles URSSAF, qu'elle trouve des solutions ou qu'elle fournisse des véhicules de service en nombre suffisant !
- Des moyens de remplacement dimensionnés au regard de l'ensemble des positions de travail, du guichetier au DET en passant par la ligne commerciale bancaire. Le maintien du régime indemnitaire EAR et CER. L'arrêt du recours aux sociétés d'intérim.
- L'arrêt des horaires atypiques, notamment à travers les ouvertures du samedi après-midi, dont trop souvent le seul but est de faire « mousser » la hiérarchie locale (Grenoble), tout cela sans retour d'information auprès des agents et des organisations syndicales. A FO, nous dénonçons également le véritable coup de force de l'amendement parlementaire visant l'ouverture d'un bureau de poste jusqu'à 21 h 00, un jour par semaine, dans les communes de plus de 50 000 habitants. Cet ajout est significatif de cette volonté de « flexibiliser » à outrance le temps de travail et participe de la même stratégie de libéralisation de l'ouverture des grandes surfaces le dimanche. Si d'aventure les patrons de La Poste sautaient sur l'occasion pour accélérer la remise en cause des horaires de travail, ils nous trouveraient sur leur chemin. Paradoxal aussi cet amendement qui impose, dans une loi censée donner plus de libertés à l'entreprise La Poste.
- Un engagement ferme du respect des 35 heures pour tous, quelle que soit la fonction exercée, et pour les dépassements horaires le paiement ou la compensation avec les majorations afférentes. Le travail en 5 jours maximum pour les « temps plein » et une véritable

prise en compte des souhaits des agents à temps partiel. Le respect du cadre d'organisation des bureaux, l'arrêt des changements d'horaires, parfois la veille pour le lendemain. Des engagements fermes sur l'attribution des congés sans remise en cause possible.

- Une charge de travail adaptée aux réalités du terrain (nous avons sollicité une audience sur tous les outils de pesage du trafic et de l'activité et une audience sur l'accord ZUS du 16 mars 1999), à la prise en compte de tous les aléas ayant une incidence sur le temps de travail (pannes informatiques, inventaires, etc.).
- Des délais de prise et de fin de service adaptés avec prise en compte des briefs (de 15 à 30 minutes selon la taille des bureaux et leur équipement).
- Une amélioration du cadencement et de la durée des pauses, là aussi adaptée à la réalité du terrain.
- L'arrêt immédiat de l'affichage des performances individuelles comparées.
- L'attribution volontaire des autorisations spéciales d'absence pour événements familiaux dès lors que ceux-ci sont avérés.
- L'attribution de dispositifs relatifs aux mesures d'âge (DAFA) sans discriminations liées à la fonction et/ou à la zone géographique.
- Des règles de mobilité transparentes (l'arrêt des appels à candidature de pure forme).
- Des locaux nettoyés chaque jour par du personnel spécialisé avec des moyens horaires suffisants. ◆

## ■ Un accord à l'Enseigne ?



La Direction générale de l'Enseigne dit vouloir aboutir à un accord fin septembre 2010... la voilà fixée sur les exigences de Force Ouvrière. Rappelons également que les initiatives locales des DTELP, qui contrarient souvent les discussions nationales, doivent être stoppées notamment à Paris ou en Champagne-Ardenne. ◆

**Force Ouvrière,  
l'intérêt des postiers :  
c'est notre combat !**

.....

### B u l l e t i n d ' a d h é s i o n

Prélèvement des cotisations :

**OUI**

**NON**

Bulletin à remettre  
au responsable  
local ou à retourner à :

**FO COMMUNICATION  
60 RUE VERGNAUD  
75640 PARIS CEDEX 13**

NOM : .....

ADRESSE : .....

PRÉNOM : .....

EMPLOYEUR : .....

MAIL : .....

ÉTABLISSEMENT : .....

DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE

GRADE/NIVEAU : .....

À COMPTER DU : .....

N° DE SÉCURITÉ SOCIALE : .....

À ....., LE .....

TÉL. : .....

SIGNATURE