

ESC INÉLUCTABLE ?

Le projet ESC comme toute attaque de La Poste contre nos conditions de travail n'est en rien inéluctable. Mais pour faire reculer La Poste, il ne faut compter que sur notre force collective vu l'absence de dialogue social. Localement faisons respecter nos acquis et nos droits; en étant solidaires dans chaque bureau pour repousser les différentes pressions de la hiérarchie et la course à la productivité, et en se syndiquant car la CGT est toujours prête à aider les salariés qui se battent.

Mais pour que nos bureaux restent ou redeviennent des bureaux de poste et non des supérettes, seule l'action collective de l'ensemble des guichets parisiens pourra faire reculer la direction. Pour gagner il faudra être nombreux sous les fenêtres de nos directeurs pour stopper la casse de nos bureaux. On le sait la grève a un coût financier d'autant plus dur à supporter vu nos bas salaires. Mais n'oublions pas que les grands week-ends que nous perdons avec ces réorganisations, les Postiers les avaient obtenus avec la grève de 1974. Alors n'avons nous pas plus à perdre en encaissant les coups de la direction plutôt que de relever la tête et de montrer notre force collective.

Et les agents de l'Enseigne ne sont pas les seuls à subir les réorganisations et restructurations. Sous différents noms de projets, le courrier, les centres financiers ou Coliposte voient leur emplois disparaître et leurs conditions de travail se détériorer. Un seul objectif pour la boîte : augmenter les profits avec notre sueur pour attirer les futurs actionnaires de la SA La Poste.

Mais dans chaque service les collègues ne baissent pas les bras et s'activent avec la CGT pour que le vent tourne.

Toutes les attaques du patronat et du gouvernement Sarkozy-Fillon à son service, toutes les attaques de la Poste contre nos emplois, nos conditions de travail et de vie nécessitent de construire un rapport de force à la hauteur, à la Poste comme dans le privé et le public.

Contre :

- ▶ Les réorganisations incessantes
- ▶ Bienvenue et OTT

Pour:

- ▶ Les salaires
- ▶ Les retraites
- ▶ L'emploi
- ▶ L'amélioration des conditions de travail
- ▶ Le service public

Toutes et tous en grève et en manif



MARRE D'ENCAISSER !

A La Poste la réduction des coûts tourne décidément à l'obsession. Dernier exemple en date avec la nouvelle gestion de l'encaisse des bureaux. Alors qu'il n'est déjà pas rare de voir dans certains bureaux de poste les caisses automatiques vides dès 17h00 les jours de forte affluence, nos dirigeants veulent encore diminuer l'encaisse de façon systématique quitte à limiter le montant des retraits au guichet. Contrairement à ce que prétend La Poste, cette baisse de l'encaisse n'a que très peu à voir avec la sécurité. D'une part, c'est une façon d'obliger les gens à aller au DAB et de l'autre, un moyen de réduire ses coûts de fonctionnement. Dixit "JOURPOST" de Février 2010.

En conséquence, la pression va encore s'accroître sur les caissiers qui vont devoir jongler avec les maigres liasses de billets à leur disposition pour remplir les caisses automatiques. Quant aux guichetiers qui vont être confrontés à des usagers légitimement mécontents, ils vont subir un stress supplémentaire, voire de nouvelles incivilités...

Réduire les coûts sur notre dos, dégrader le service public : on ne va pas l'encaisser sans réagir !



POSTAUX DE PARIS

Fédération Nationale des Salariés du Secteur des Activités Postales et de Télécommunications
SYNDICAT DES SERVICES POSTAUX DE PARIS - 67 rue de Turbigo - 75139 PARIS CEDEX 03
CCP PARIS 14 569-53 A - Téléphone : 01 48 87 68 15 - Télécopie : 01 42 74 66 27
Site - www.cgt-postaux.fr - E.mail : cgt.postaux@wanadoo.fr



SECTION des SATELLITES

Le 12 janvier 2010, les députés UMP et Nouveau Centre aux ordres de Sarkozy et du MEDEF ont transformés la Poste en SA. Cette privatisation dont ils rêvaient depuis 1974 est l'aboutissement d'une casse du Service Public à laquelle se sont employés gouvernements de droite comme de gauche (à rappeler la Réforme, c'est-à-dire l'éclatement des PTT en 1990 par Rocard et Quilès). La Poste elle-même n'a pas attendu le 12 janvier pour supprimer massivement nos emplois, attaquer nos conditions de travail et de vie, transformer nos bureaux en magasins avec Bienvenue à la Poste, ESC et OTT, à attaquer notre métier. Les autres secteurs de La Poste (courrier, colis, CRSF, Directions) ne sont pas épargnés par le rouleau-compresseur.

Cette casse du Service Public est la même partout avec la mise en place de la RGPP, à l'hôpital Public, dans l'Education Nationale, etc...

La loi mobilité qui permet le licenciement d'un fonctionnaire suite à 2 refus de propositions de reclassements, remet en cause directement le Statut de la Fonction Publique.

Dans le privé, il ne se passe pas un jour sans que ne soit annoncé des charrettes de licenciements, des fermetures ou délocalisations d'entreprises.

Partout, ils veulent nous faire payer leur crise, la crise du capitalisme : en bloquant nos salaires, en s'attaquant une nouvelle fois au salaire socialisé que constituent nos retraites. C'est la même logique qui vise à transformer le pays en désert industriel et à détruire le Service Public, à réduire la masse salariale pour mieux augmenter les profits des actionnaires, à nous faire travailler plus longtemps pour gagner moins, à nous enfoncer dans la misère.

Il faut réagir et organiser la Résistance. De nombreuses grèves éclatent partout dans le privé comme dans le public contre toutes ces attaques, pour la satisfaction des revendications (emplois, salaires, horaires et conditions de travail, etc..).

A la Poste à Paris, des grèves victorieuses (Château-rouge, Goncourt/St Maur, P17, P20, P15) ont aussi montrées leur limites. Ce n'est pas bureau par bureau, service par service, entreprise par entreprise que nous ferons reculer gouvernement et patronat, c'est par un mouvement d'ampleur.

Suite au sommet social du 15 février avec Sarkozy, les confédérations syndicales CGT, CFDT, Solidaires, FSU et UNSA appellent à faire du 23 mars une grande journée de grève et de manifestations.

Contre les réorganisations incessantes, pour nos emplois, nos salaires nos retraites, le Service Public, pour toutes nos revendications, nous devons faire du

23 mars une grande étape

dans la mobilisation en étant toutes et tous en grève et en manif.

**ATTAQUE CONTRE TOUS
NOUS DEVONS
RÉSISTER ENSEMBLE
POUR GAGNER**

SPECIAL GUICHETS

MIEUX SERVIR LES CLIENTS

OU
MIEUX SE

SERVIR
DES CLIENTS

DAB

BORNE

LISA
PAR

« Bienvenue à La Poste » a été présenté comme la nécessaire adaptation de La Poste aux exigences de la clientèle, d'où l'extension des horaires d'ouverture jusqu'à 20h00 en semaine et 13h00 le samedi (voire le samedi après-midi) et la transformation des bureaux en ESC.

Pas plus de 5 min «pour être pris en charge» : on installe donc les PAP en libre-service, des îlots, toute une batterie d'automates, on mobilise le «back office», bref tout faire pour qu'il y ait le moins d'attente possible. Tel est en tous cas le discours officiel.

Mais après plusieurs mois de mise en place, qu'en est-il réellement dans les faits ? Ce que nous vivons au quotidien correspond-il à la vision idyllique des affiches placardées dans les bureaux de poste en janvier dernier ? Car La Poste ne se prive pas de communiquer sur le sujet : «85% de nos clients ont l'impression de moins attendre», selon un sondage SOFRES.

Voilà tout est dit. En fait La Poste ne joue que sur le ressenti des usagers (d'où l'installation de téléphones pour faire passer le temps) pas sur leur réelle attente (d'où l'absence de pendule dans la salle du public) dont comme par hasard on n'a aucune donnée chiffrée.

On éclate la file unique (qui matérialise l'attente et donne par conséquent une mauvaise image) en multipliant les lieux d'opérations (DAB, LISA, borne de remise de chèques, boutique). A ce propos une personne voulant faire plusieurs opérations devra donc faire plusieurs fois la queue.



On met l'accent sur l'accueil, quand il y du personnel pour le faire, on dirige les usagers vers les automates, on les occupe en les faisant travailler à la place des guichetiers (sans les rémunérer pour autant, ni baisser le prix de l'opération bien sûr).

Ainsi sensé être pris en charge dès qu'il entre dans le bureau de poste et occupé de la sorte, le temps semble passer plus vite pour l'utilisateur.

Pour autant, on sait très bien qu'il est plus long d'affranchir une lettre ou d'acheter un carnet de timbres au LISA qu'au guichet. De même le nombre de guichets toutes opérations ayant diminué, l'attente pour les opérations financières a augmenté. C'est bien l'organisation d'ESC qui génère de l'attente supplémentaire puisqu'il arrive qu'il y ait la queue au guichet financier et personne à la boutique, et dans ce cas là le collègue ne peut faire que le constat de son impuissance à venir en aide.

Cette façon d'opérer (ESC) n'est pas sans rappeler ce qui existe depuis quelque temps dans certaines grandes enseignes commerciales (IKEA, Décathlon, Leclerc, Carrefour...) avec la mise en place de caisses dites rapides. Installées au détriment des caisses « humaines », elles ne diminuent pas l'attente mais uniquement l'emploi.

Et que dire de ce qui se passe tout les débuts de mois à la SNCF et à la RATP où les gens continuent de faire la queue pour acheter leur titre de transport à un distributeur de billets.

La démarche de La Poste n'a donc rien d'original, ni sur la forme ni sur le fond.

Elle se contente de faire ce qu'ont toujours fait les patrons : réduire les coûts. Avec ESC il n'y a que le prétexte qui change.

Elle ne s'adapte pas aux soi-disant « nouveaux comportements de la clientèle », elle casse de l'emploi, elle détruit le Service Public.

La « satisfaction du client » n'est qu'un outil de communication à usage interne. Il est aisé pour n'importe quel employeur de convaincre ses salariés du bien fondé de sa politique à partir du moment où il est question de mieux satisfaire les clients. Qui pourrait être contre ?

LA FIN DE NOTRE MÉTIER ?

La séparation des activités a modifié en profondeur le contenu de notre métier et la façon de l'exercer. Désormais, pour La Poste les opérations ont un ordre de priorité qui se traduit dans l'organisation du bureau. D'un côté l'accueil, le guichet pro et la boutique mis en avant car ils permettent d'orienter le client vers les automates ou de réaliser des opérations à forte valeur ajoutée. De l'autre, généralement au fond, le guichet SF qui fait des opérations jugées moins rentables sur lequel on mettra un guichetier quand on le peut.

A la monotonie (on ne fait que du courrier ou que du financier), s'ajoute l'absence de répit : comme les effectifs sont insuffisants, il faut que les agents se démultiplient : nettoyer la salle du public, réapprovisionner les présentoirs, vider l'urne, alimenter les automates, s'occuper du départ, inscrire les paquets, répondre au téléphone, etc... (tiens, au fait ça ne ferait pas l'équivalent d'un emploi à temps plein tout ça ?).

Là encore la Poste ne fait que copier ce que pratiquent depuis toujours des enseignes comme ED ou Picard : le même salarié occupe plusieurs emplois au cours de sa vacation mais bien sûr il ne touche qu'une seule paye.

Cette nouvelle organisation du travail s'accompagne d'une plus grande fatigue (position debout à la boutique) ; quant aux îlots, ils ont pour effet de nous isoler les uns des autres, là où autrefois il y avait une équipe on se retrouve éparpillés dans la salle du public. Cet isolement est renforcé par OTT qui, en mettant fin à la brigade, a détruit nos repères en matière d'horaires.

Le contenu du travail de guichetier a lui aussi changé, nous sommes passés d'un rôle de conseiller à celui de « vendeur-menteur ». La pression exercée par certains DET, le doigt sur la couture du pantalon, obsédés par les seuls résultats commerciaux, pousse à nous faire vendre tout et n'importe quoi, n'importe comment. Quitte à utiliser des méthodes plutôt douteuses voire illégales, comme le refus de vendre des enveloppes à l'unité ou des carnets Marianne. Quand il faut vendre à tout prix, il n'y a plus de place pour la morale et l'éthique, les usagers sont avant tout des clients à qui il faut prendre le maximum d'argent.

En envoyant les gens vers les automates de façon systématique, on retire aux guichetiers leur travail. C'est l'utilisateur qui devra se débrouiller seul, à lui de connaître la réglementation sur les envois de courrier et tant pis s'il est trop âgé ou comprend mal le français, qu'il se débrouille avec les machines ou le téléphone ainsi qu'avec les sinistres 36.31 et 36.39.

Alors que nous pourrions être plus efficaces en tenant un guichet toutes opérations, La Poste préfère nous payer à orienter les gens vers les automates. Jusqu'au jour où elle justifiera une fois de plus la suppression d'un guichet par la baisse du trafic. Ne rêve-t-elle pas d'ailleurs de bureaux de poste entièrement constitués d'automates comme à Montreuil Bas Montreuil. C'est pourquoi il faut absolument résister à cette déshumanisation de notre métier. A se comporter comme une machine, à rabâcher des phrases toutes faites comme un robot, le risque est grand un jour prochain, d'être remplacé pour de bon par un automate. Oui ! Remplir un imprimé, affranchir une lettre, effectuer un retrait ou téléphoner doivent toujours faire partie intégrante de notre métier.

