



**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



Paris, le 16 Février 2011

## **SECTION des SATELLITES**

# **QUAND IL S'AGIT DE NOUS CONVAINCRE D'EN FAIRE TOUJOURS PLUS, DE L'ARGENT IL Y EN A !**

Redisons-le encore une fois : La Poste nous paye deux heures par mois à ne pas travailler... mais à écouter sa bonne parole au cours des ETC. A ceux-ci, s'ajoute la presse livrée à notre domicile (*Jourpost, Forum, En Bureau*). Et comme si ça ne suffisait pas, La Poste a même été jusqu'à fermer en 2009 les Bureaux de Poste pour présenter à l'ensemble du personnel en même temps, le bien fondé de « *Bienvenue à La Poste* ». Que chacun fasse le calcul, cela représente plusieurs millions d'euros dépensés en communication interne.

Il s'agit bien là pour La Poste d'un investissement : elle pense pouvoir ainsi nous intégrer à sa politique, faire de nous des collaborateurs convaincus et qui finiront par ne plus revendiquer.

**A nous de ne pas être dupes. A leurs ETC répondons par nos Heures d'Information Syndicale !**

## **DÉBOUSSOLER POUR MIEUX NOUS MANIPULER**

Les changements successifs de RI, la suppression des horaires de brigade, la disparition des grands week-end, la mise en place des îlots : pas un aspect de notre vie professionnelle qui ne soit épargné.

Mais pour l'usager nos rythmes de travail lui sont indifférents. Ce qui lui importe c'est d'avoir à sa disposition un nombre suffisant d'agents et non qu'ils travaillent en brigade, en OTT ou en mixte.

Rien n'obligeait donc la Poste à mettre en place OTT, ni à nous faire travailler 15 jours de suite jusqu'à 20 heures ou trois samedis sur quatre. D'ailleurs là où le personnel a fait pression les grands week-ends ont été rétablis et la rotation quotidienne sur les positions de travail instaurée.

**Il ne s'agit donc là que d'un choix politique de la Poste de casser nos repères pour nous déboussoler, nous individualiser, nous décourager.**

## **L'ACCUEIL EN 2.3**

C'est le genre de promotion bidon que La Poste a inventé pour inciter les agents à quitter le guichet.

Aux premiers temps des réorganisations, l'accueil en tant que pièce maîtresse d'ESC devait être tenu par le Responsable Clients, 3.2 ou 3.3. Ensuite la Poste a préféré faire du RC un DET bon marché. L'accueil est alors revenu aux 2.3. Mais la PT Accueil ne sert pas comme on pourrait le croire à accueillir l'usager pour lui proposer le meilleur service, ni même le client pour lui vendre des produits à valeur ajoutée : il sert à orienter tout à chacun vers les automates, vers le 36-39 ou le 36-31 ou, mieux encore, vers la réalisation des opérations via internet mais surtout pas aux guichets. Des êtres humains face à d'autres êtres humains : l'incarnation du mal absolu pour nos dirigeants.

L'accueil en Bureau de Poste ne sert qu'à évacuer la clientèle pour après, une fois encore, pouvoir justifier les reprises d'emplois. Il n'est pas là pour améliorer le service rendu au public ni offrir une promotion aux guichetiers mais uniquement pour réduire les coûts.

.../...

## A PROPOS DE L'OUVERTURE DES COMPTES AU GUICHET



Autrefois à La Poste on ouvrait les comptes aux guichets, du CCP au livret A. Puis un beau jour, il fut décidé qu'une ouverture méritait un entretien dans un local dédié, à l'abri des oreilles indiscretes. On pensa que c'était par égard pour l'usager, on s'en émut. Le conseiller pouvant de plus en profiter pour proposer quelques placements : on n'y vit aucune malice. Ouvertures et placements ouvrant droit à « *une prime conséquente* » : on n'y vit que juste rétribution. Puis le conseiller devint vendeur. Mais le temps passé aux ouvertures l'empêchait de vendre. On confia le boulot au gestionnaire de clientèle, qu'on préleva aux dépens de la ligne guichet moyennant une petite promotion. On supprima petit à petit la prime d'ouverture subtilisée au vendeur. Le local de confidentialité perdit sa porte. On supprima l'un des deux gestionnaires en brigade pour n'en garder qu'un sur une position mixte. Bien évidemment les ouvertures matinales ou tardives n'étant plus possibles, ce fut au client de s'adapter. On demanda alors de nouveau aux guichetiers d'ouvrir des comptes dont les titulaires avaient déjà un produit bancaire à La Poste. Les autres usagers furent remis entre les mains expertes des vendeurs ou des gestionnaires qui au passage ne récupérèrent pas pour autant les primes d'ouverture.

**Moralité : La Poste gagne sur les deux tableaux, les primes et l'emploi.**

**La logique de La Poste n'est pas une logique d'amélioration, ni du service rendu, ni des conditions de travail : c'est une logique de diminution des coûts.**

### AFFRANCHISSEMENT LISA

La Poste prétend par sa politique d'externalisation des affranchissements au Lisa de faire gagner du temps au client ; pour la CGT ce serait plutôt faire travailler l'usager pour supprimer des emplois de guichetier. Et aux agents qui auraient conscience de cela et qui affranchissent les plis aux ilots, les encadrants zélés exercent une pression sur eux, voir une répression par demande d'explication interposées. Tout comme on nous a harcelé pour vendre des PAP, le mot d'ordre actuel est « *tous les courriers doivent être affranchis au Lisa* ».

Petit rappel du discours officiel des directions départementales ; elle invite les clients à passer au Lisa mais si ceux-ci insistent, ils peuvent passer à un ilot.

Quand aux demandes d'explications, elles sont injustes car on reproche à l'agent de faire son métier de Postier et de répondre au besoin de l'usager. En effet on n'a jamais vu un Lisa questionner son utilisateur pour le conseiller au mieux sur son envoi et rendre le service le plus adapté. Et dire que depuis des années La Poste nous bassine avec ses méthodes de vente tel que OQQVD ; les visiteurs mystères sonderont-t'il les Lisa ? Une nouvelle fois La Poste n'est pas à une absurdité supplémentaire dans le but de détruire des emplois et d'augmenter ses bénéfices.

Et dernières nouveautés, l'affranchissement des paquets au Lisa !!!! Et là on ne voit vraiment pas le gain de temps vu la complexité de l'opération pour l'utilisateur.

**Pour ceux qui seraient victime de l'acharnement de leur hiérarchie et de demandes d'explications, nous les invitons à contacter la CGT afin qu'elle puisse intervenir afin de faire annuler ces sanctions et de rappeler aux DET le véritable sens du mot Postier**

S'il ya bien quelque chose qu'on devrait externaliser, c'est bien ces directeurs qui nous poussent à saborder notre travail.