

## Sectorisation : nouveau terrain de jeu à la DR !

Sous couvert de projet commercial, une restructuration majeure doit s'appliquer au 1<sup>er</sup> janvier 2016 : la sectorisation, ou la transformation des terrains en « secteurs » à portées managériale et géographique + importantes.

Cette réorganisation « *Les clefs de la réussite des DET* » (est ce que ça signifie qu'ils étaient en échec avant ?) est le dernier volet du projet « 5 piliers ». C'est une refonte totale de la ligne managériale, mais pas seulement. Explications :

**Nationalement, on passe de 2397 terrains à 1606 secteurs, soit 791 terrains (donc 791 DET qui ne le seront plus) qui passent à la trappe ! Pour le 44/85, on passe de 63 terrains à 46 « secteurs », donc 17 DET qui ne le seront plus.**

Le Réseau met en place un gros bataillon d'encadrement dans les bureaux : le **Directeur de Secteur** (DS, ex-DET) qui sera secondé par :

→ **Un REC** (Responsable Espace Commercial, 46 dans le 44/85) qui sera le manager des guichetiers-ères.

→ **Des RCP** (Responsable Clientèle Particuliers, 19 RCP dans le 44/85), dont le rôle est de faire progresser le chiffre d'affaire bancaire. Il aura aussi un portefeuille de clients: au départ, ce portefeuille devait être constitué de clients MS4 distancés, puis de clients en cible crédits immobiliers.... En réalité, on ne sait pas encore trop de quoi seront composés ces portefeuilles.

**Pour Sud, il est inconcevable de lancer des appels à candidature pour une fonction sans savoir clairement sur quoi portera une partie de leurs attributions.**

→ **Des RE** (Responsable Exploitation, 26 dans le 44/85), responsables de tout ce qui ne touche pas au commercial (Encaisse, stocks, contrôles, gestion RH)... et sans doute aussi au guichet en cas d'absences non remplacées !

*Nominations des DS & RCP le 18 septembre, les REC et les RE un peu plus tard, pour une application au 1<sup>er</sup> janvier 2016.*

## Et les encadrants de proximité (les chefs d'équipe) ??

Une bonne douzaine de CEQ actuellement. Mais ils ne font pas partie de ce projet. Les CEQ pourront postuler sur les postes de RE ou de REC mais le recrutement se fera là aussi via un jury, donc en gros à la tête du client. Aucune prise en compte de l'ancienneté à La Poste ou dans son terrain n'est retenue, et le DS du secteur fera partie du jury pour les cadres... de son secteur. No comment.

## Sous couvert de projet commercial, déboule surtout une restructuration majeure des terrains.

Les agents de 2 terrains qui vont fusionner pour devenir « secteur » ne seraient pas amenés à tourner sur l'ensemble du « secteur »...pour le moment. Les RI sont maintenus jusqu'aux prochaines réorgs « classiques » (une tous les 2 ans).

Ce qui est sûr, c'est que 2 ans après la dernière réorganisation, le RI d'un « secteur » pourrait conduire à faire tourner les agents (guichetiers comme COBA) sur l'ensemble du « secteur ». Bonjour les temps de trajet et frais de route sans contreparties... A moins que les négociations du nouvel accord national guichetier qui se déroulent actuellement limitent et/ou compensent les déplacements. Nous y veillerons.

Où à moins que le **volontariat** soit la norme pour tourner sur l'ensemble d'un « secteur »... Mais du **volontariat** obligatoire, sur l'air de « tu veux ta promo » ? « Tu veux du commissionnement » ? « Tu veux tes congés » ?

On le sait, à La Poste, l'histoire montre bien comment motiver le « volontariat » !

Mais quid des bureaux concernés par des **éclatements de terrains** (Piriac & La Turballe rattachés désormais à Guérande ; Batz et Le Croisic à La Baule ; Les Sorinières, Pont St Martin, St Aignan et La Chevrolière rattachés à Vertou ; Copernic rattaché à Decré et Jard et Talmont rattachés à La Tranche) : des PT existantes sur plusieurs bureaux, donc sur 2 secteurs différents à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016 ??

Après un silence embarrassé de la DR, il a été décidé que les PT « à cheval » entre des bureaux qui n'appartiennent pas aux mêmes secteurs (voir ci-dessus) perdureront tant que les 2 terrains ne sont pas réorganisés. Ça promet un beau bordel : par qui seront pilotés les collègues qui travaillent actuellement sur ces bureaux ? Avec quels cycles de travail ?

Et bien entendu, les réorganisations « classiques » continuent dans le même temps au même rythme, avec les suppressions d'emplois, les modifications des repos, des WE...



**Au final, cette addition des suppressions d'emplois sera salée... si on ne réagit pas !!  
Refusons ce jeu de massacre.**

## Calcul de la charge de travail : Au Voleur !!

■ A chaque réorganisation de terrain, un savant calcul (la norme V9 aujourd'hui, la V10 demain...) définit le nombre de positions de travail (PT) nécessaire (selon La Poste) pour faire fonctionner les bureaux. ■ Dans différentes directions (DR), des cabinets d'audit indépendants de La Poste (Cabinet APEIS & Cabinet CATEIS) ont réalisé des études sur la fiabilité de la méthode employée par La Poste pour calculer la charge de travail dans les bureaux du Réseau. Expertises effectuées à la demande des représentants du personnel des CHSCT. ■ Ces expertises montrent le grand écart entre le mode de calcul de La Poste et la réalité de notre quotidien. Edifiant.

### Primo : la décomposition de chaque opération en *micro-tâches* :

Le principe du calcul de la charge de travail par La Poste consiste à décomposer chaque opération réalisée aux guichets en une somme de *micro-tâches*, de gestes élémentaires, auxquelles des durées forfaitaires sont attribuées. La somme de ces durées forfaitaires constitue la durée totale (ou « **coefficient** ») attribuée à l'opération en question.

Que disent les experts indépendants de cette décomposition des opérations en micro-tâches ? « Un tel parti-pris

*methodologique n'a scientifiquement aucune valeur ; il n'a littéralement aucun sens : l'interaction entre le guichetier et son client est dans la réalité bien plus complexe et surtout beaucoup trop susceptible de variations pour supporter d'être réduite à la somme de ses supposées parties... Ce qui est mesuré par le coefficient semble bien n'avoir aucun rapport avec ce qui est effectivement réalisé par les guichetiers ».*

### Secundo : la fiabilité du chronométrage de chaque *micro-tâche* :

Dans quelles conditions est réalisée la mesure du temps attribué par La Poste à chaque micro-tâches ?

Voici ce qu'en disent les experts indépendants : « Ce fut l'une de nos premières demandes d'information : Qui réalise le chronométrage ? Comment est-il réalisé, dans quels bureaux,

*dans quelles conditions ? Combien réalise-t-on de mesures ? selon quelles règles statistiques sont elles jugées significatives ? Quelle est leur marge d'incertitude et selon quels critères sont-elles révisées ? Malgré plusieurs relances, aucune de ces demandes n'a pu être satisfaites... ».*

### Tertio : l'évolution des durées attribuées par La Poste à certaines opérations :

C'est là que l'arnaque commence : d'une année sur l'autre, d'une version à l'autre de la méthode de calcul, la durée attribuée à une opération dans le calcul de la charge de travail peut varier mystérieusement... à la baisse. Morceaux choisis :

→ La durée attribuée par la Poste à l'opération « traiter sur micro un retrait d'espèces ordinaire » baisse de 9% entre 2013 et 2014.

→ La durée attribuée par la Poste à l'opération « traiter sur micro un versement sur le propre compte du client » baisse de 14% entre 2013 et 2014.

→ La durée attribuée par la Poste à l'opération « traiter sur micro une notification d'avoir » baisse de 33.3% entre 2013 et 2014...

### Enfin, les tâches non prises en compte !

Les experts indépendants ont chronométré en bureau certaines opérations et ont comparé la **durée réelle** ainsi constatée avec la **durée attribuée par La Poste** aux mêmes opérations dans sa méthode de calcul de la charge de travail.

→ Pour un guichetier observé pendant 2h, l'ensemble des opérations qu'il a réalisé pendant ces 120mn aurait duré seulement 62mn selon les durées d'opérations attribuées par la Poste dans sa méthode de calcul. Le guichetier observé est-il manchot, ou la Poste nous prend elle plutôt pour des pingouins ?

→ Les temps d'échange avec le public : par exemple, pour accompagner des usagers au LISA dans un bureau doté d'une salle du public de petite surface, le temps d'échange et de déplacement constaté, non pris en compte par la Poste, représentent **17% de la durée réelle de l'opération**. Pour la vente de colis aux particuliers, le temps d'échange et de

déplacement, ignoré par La Poste, représente **60% de la durée réelle de l'opération**. Durées constatées par les cabinets d'expertises.

→ De même, lorsqu'un client renonce à une opération en cours de route celle-ci ne peut être prise en compte. Si certaines opérations ne sont pas prises en compte dans le décompte final, quelle fiabilité l'outil peut-il avoir ?

→ Autre exemple, les experts indépendants ont observé plusieurs envois d'argent par Western Union. La durée moyenne de chaque envoi d'argent qu'ils ont observé en réel était de 6mn 50s, alors que la durée attribuée par La Poste dans sa méthode de calcul est de 2mn38s.

→ Et aussi les saisies de virement ou consultations de fiches synthèse qui ne clôturent pas les lots : arnaque encore sur le nombre de clients servis et conséquences immédiates sur le calcul du nombre de PT...



## Quand on vous dit que le métier du guichetier, c'est le conseil !

Dans sa grande bonté, La Poste intègre dans le calcul de la charge de travail un temps forfaitaire au conseil et à l'information du client par le guichetier. Ce temps forfaitaire est censé « compenser » la non-prise en compte de l'information et du conseil par les outils informatiques. Il s'élève à ...9 minutes par heure de travail au guichet !!!

**La Poste compte 9mn par heure de travail (15% !) ce qu'elle considère comme le cœur de métier de ses agents.**

Dans la réalité, ce temps de conseil et d'échange est beaucoup plus long, mais c'est cadeau pour la Poste, qui ne le prend pas en compte pour déterminer le volume d'emplois nécessaire au guichet !

Citons à ce sujet le rapport d'expertise du cabinet APTAIS :  
« Tout se passe comme si l'activité pouvait être scindée en 2 :

*d'un côté, la partie traçable, celle qui se passe devant l'écran, celle que retient en quelque sorte le ROP\* ; de l'autre le métier de service, de relation, dans lequel l'interaction avec le client tient une part prépondérante. De ce point de vue, l'outil morg@ne\* n'est donc pas seulement scientifiquement contestable, il revient de fait à ignorer, à passer sous silence, voire à masquer cette dimension pourtant essentielle du métier ».*

NB : le ROP est le référentiel de toutes les opérations postales avec les durées qui leur sont attribuées par la Poste, tandis que l'outil morg@ne est l'outil de calcul des effectifs (PT) à partir de la charge de travail.

Un poil technique, mais diablement révélateur de l'arnaque.

## Quand les patrons nous dépouillent !

Quand au cabinet d'expertise CATEIS, il conclut à propos de la méthode générale employée par La Poste pour calculer la charge de travail et déterminer les effectifs nécessaires (PT) à l'occasion d'une réorganisation :

**« Le ROP ne couvre pas l'ensemble des tâches qui sont la source des opérations, et sous-évalue de fait le temps des opérations.**

*Indépendamment du point précédent, pour que le principe du ROP (des temps standards) s'applique, il faudrait des environnements stabilisés dans le temps, les mêmes situations de travail avec une population standard, les mêmes problématiques à traiter partout, les mêmes demandes et réactions des clients, des capacités et pratiques/manières de faire des agents identiques. Cela est évidemment irréaliste.*

*De ce fait, l'évaluation du nombre de PT (ressources) nécessaires pour écouler la charge des opérations s'en trouve biaisée, les temps enregistrés ne correspondant pas au réel, plus complexe, plus sollicitant et mobilisateur que ce qui est prescrit ».*

**Voilà donc la démonstration que La Poste se livre au brigandage et au vol lorsqu'il s'agit de réorganiser les terrains du Réseau. Résultat, plus d'une trentaine d'emplois ont été supprimés au Réseau 44/85 en 12 mois, sans compter les moyens de remplacements.**



→ Plus d'une trentaine d'emplois ont été supprimés suite aux magouilles qui président au calcul de la charge de travail.

→ Plus d'une trentaine d'emplois dont la disparition a entraîné dans chaque terrain du 44/85 son cortège de samedis travaillés supplémentaires, d'horaires de travail merdiques, de pénibilité et de souffrance au travail accrues.

Ce déni brutal du travail réellement accompli par les agents, constitue un signe de mépris adressé à l'ensemble des femmes et des hommes qui font tourner tous les jours les bureaux du 44/85 et d'ailleurs.

Malgré la démonstration de la nocivité de sa méthode de calcul de la charge de travail et des effectifs, La Poste ne l'a toujours pas abandonnée et continue le massacre des emplois.

## **Seule la lutte collective et solidaire des postières et des postiers la fera reculer.**

### **Et si, en plus, la DR ne remplace pas les absents, ça va pas le faire.**

Cet été, nous avons été alertés par de très nombreux collègues à propos du non-remplacement des absents. Les cas de terrains travaillant à -3, -4 voire - 5 PT à découvert sont légions.

→ Conséquences : nombreux bureaux fermés, charge de travail et incivilités exponentielles, épuisement des collègues, arrêts de maladie qui en découlent. De nombreux terrains sont au bord de l'explosion.

A ce sujet, la DR avait déclaré avant l'été que « *Nous sommes la DR qui consomme le + de FTV (Force de Travail Variable, ce sont les CDD ou intérim)* ». Des consignes ont même été données aux DET pour limiter les remplacements et ne plus remplacer les absences courtes.

C'est un total mépris envers le personnel, d'autant qu'avec les prochaines nominations des DS et REC (voir 1<sup>ère</sup> page), la pression liée au commercial et à l'automatisation atteint des sommets (il faut être beau sur la photo...).

**Le point de rupture va être atteint bientôt et la DR 44/85 en porte l'entière responsabilité.**

**Dans l'unité la + large, tenons-nous prêts pour la riposte.**



## GCPRO : y'a comme un blême.

Si le gros malaise ressenti dans le métier de GCPRO ne date pas d'hier, les orientations prises par l'entreprise ne font que l'accroître : pour rappel, l'objectif pour les GCPRO est de 12 RDV PRO/ semaine, dont 8 concrétisés. Ceci en consacrant 50% de leur temps (17h30/semaine) au développement courrier-pro et 50% au guichet.

Mais dans les faits, les GCPRO deviennent de + en + les variables d'ajustement des bureaux, en devant tenir des PT guichets/Ilots non tenus par manque de moyens de remplacement. Le temps alloué aux Pros courrier diminue, mais le contrat de perf' reste toujours le même.

Notons au passage que les GCPRO sont les seuls qui aient des objectifs sur les Zones De Marché (ZDM). L'équilibre devient alors impossible à tenir et, au vu de la classification (II-3) et l'implication demandée, beaucoup de GCPRO quittent ou veulent quitter la fonction. Notons aussi l'utilisation des véhicules personnels pour tous les déplacements et parfois pas de téléphone professionnel.

En ces temps de bancarisation des bureaux, l'avenir des GCPRO au sein des bureaux de poste demeure bien problématique. Pas simple d'exercer sereinement ce métier avec tant d'incertitudes et si peu de reconnaissance.

**Le III-1 pour les GCPRO est plus que d'actualité, *Sud* s'y emploie.**

## Nous sommes tous des fontenaisiens !

Le terrain de Fontenay le Comte est actuellement en réorganisation. Les suppressions d'emplois imposées y sont énormes (-2.54 PT, près de 15% de l'effectif global !) et des réductions d'horaires d'ouverture sont envisagées pour les BPX.



Nos collègues fontenaisiens, devant l'ampleur des suppressions d'emplois dans leur terrain, ont décidé de ne pas se laisser faire, estimant que leurs conditions de travail et le service rendu à la population allaient se dégrader fortement (beaucoup de clientèle précaire, donc beaucoup de besoins d'accompagnement, Fontenay étant une ville très sinistrée en matière d'emplois).

Au-delà du refus des suppressions de postes et des mutations d'office générées, ils demandent une réelle prise en compte de la pénibilité en bureau ESC, refusent l'automatisation systématique et veulent le maintien des horaires d'ouverture des BPX.

**Devant les refus de la DR 44/85 d'ouvrir toute négociation, les collègues avaient alors décidé d'entamer une grève**

**reconductible à compter du 5 mai.** Une participation des collègues de 90% aux 3 jours de grèves (COBA inclus), une pétition très bien accueillie par la population, une large couverture médiatique et des rencontres avec les élus ont permis de geler -pour l'instant- la réorganisation et de renforcer la solidarité entre collègues.

Auront-ils été entendus par la DR 44/85 ? L'avenir nous le dira. Mais ce qui est sûr, c'est que ce n'est pas la *Senséo* « offerte » par le DET et le panier garni « gagné » à l'occasion d'un « *tchallenge* » qui enterra la détermination des collègues !!

**Rien ne sera plus jamais comme avant au bureau de Fontenay.**

**Et nous, on s'y met quand ??**

## « *Tchallenges* » LPM pendant les semaines d'allocs !

Encore une nouvelle invention de certains encadrants locaux qui organisent des « *tchallenges* » LPM pendant les semaines d'allocs. !!

Les lauréats de ces « *tchallenges* » gagnent tantôt un chèque-cadeau de 20€, tantôt des gâteaux secs, tantôt que dalle...

But non avoué : prendre l'argent dans les poches des + démunis...tant qu'ils en ont !

En dehors du fait que ces « *tchallenges* » encombrant considérablement les salles du public pendant les allocs, il est tout à fait indigne de profiter de la misère des gens à des fins commerciales.

**Ne rentrons pas dans ces mesquineries de bas étage,  
La Poste est toujours une entreprise publique.**



Nombre d'entre nous sont au bout du rouleau, les PT non tenus et la pression aux résultats engendrent un épuisement et une spirale infernale des arrêts de maladie. La DR 44/85 reste dans le déni des alertes émises par les organisations syndicales. Il est donc urgent de faire respecter nos droits, car c'est notre santé qui est en jeu.

***Sud* s'engagera, dans l'unité syndicale la plus large  
à prendre toute initiative afin que la Direction revoie sa copie.**

**L'ACTION VA ETRE NECESSAIRE.**