

La Poste accélère sa stratégie commerciale et financière, en puisant largement dans les expressions de ses modèles et donneurs d'ordre, à savoir les géants du e-commerce : le client serait au cœur de la matrice, sa satisfaction passerait avant tout. Le client ? Sûr ?

Service gagnant ?

On en bouffe à tous les étages en ce moment à chaque communication postale, au boulot ou dans sa presse d'entreprise : *le service au cœur, la satisfaction client, l'excellence, ensemble vers le monde des services*, etc... Au courrier/colis, on nous explique que nos organisations sont dépassées, obsolètes, qu'il faut s'adapter au marché et à sa main invisible, le tout pour « *préserver les emplois* »...

Rapide bilan : depuis 2010, quand La Poste s'est transformée en Société Anonyme (au mépris de la votation citoyenne initiée par SUD) pour affronter les « réalités économiques »... Ce sont 60 000 emplois qui ont été supprimés - le chiffre d'affaires et le bénéfice du Groupe La Poste progressant au rythme de la cure d'amaigrissement forcée. Les bilans sociaux s'avèrent édifiants, montrant à la fois la montée des pathologies pour les agents, tout en soulignant le glissement vers un personnel de plus en plus précaire. La Poste use de toutes les formes de contrats (sous-traitance, intérim, CDI GEL...) - permises par les réformes libérales - pour ébranler la pérennité des positions de travail.

En miroir de la casse de nos métiers et de notre santé, La Poste aligne son modèle social et ses offres commerciales sur les mastodontes Amazon (USA) et Alibaba (Chine). Ces champions de l'économie numérique dévorent tout. Leur appétit

déborde sur les comportements qu'ils créent et entretiennent. Ces entreprises sont aussi les reines de la défiscalisation, planquant leurs dizaines de milliards dans les paradis fiscaux, en collectant nos données personnelles - tous nos clics sur internet - pour les vendre aux publicitaires. La terminologie de « *conquête, performance, excellence, engagement* » résonnent comme un marteau sur la faucille. Le son de l'exploitation réveille les démons du capitalisme.



La World Compagnie ?

Amazon & Co *fixent les standards*, exigent notre souplesse (il faudrait distribuer et livrer du matin au soir, 7 jours sur 7), imposent une baisse des coûts de production (le personnel y est pisté à la seconde près) et suscitent les comportements consommateurs.

Voilà pourquoi on a régulièrement le droit aux « *adhésions* » à prospecter, aux « *peaks périodes* », aux NPS et autres évaluations par la « *voix du client* », aux prestations indispensables pour le « *développement* », à la théorie du chaos (le courrier serait en mort clinique) au « *système d'excellence* », au « *management par les attentes clients* », etc... Sauf qu'entre les clients Amazon/Alibaba et les « clients » derrière leurs boîtes aux lettres, il y a des milliers de postières et postiers, en plateforme ou en distribution, pressurés par un étau qui ne leur rapporte absolument rien !

- ★ *Les recrutements ? Moins 60 000 postières et postiers en 8 ans...*
- ★ *Les salaires ? Gelés pour les fonctionnaires, proches du SMIC pour les salarié-es...*
- ★ *Les primes ? Soumises à des challenges, critères d'appréciation, sur-objectivées, ou indexées à notre capacité à accepter implicitement la fin des « titulaires » de quartiers...*
- ★ *Les conditions de travail ? Plus les outils digitaux et industriels avancent, plus longues sont les tournées ou plus séquencées sont les activités. Nos tendons et articulations le confirmeront...*

Un autre modèle est possible

Rien n'oblige La Poste à faire aussi mal que ses clients/concurrents, qui se servent de nous comme des serviettes en papier. Je t'utilise et je te jette après usage. Nous avons notre mot à dire. Mettons en avant notre connaissance du terrain et des usagère-ers. On peut, pourquoi pas, affiner notre métier vers davantage de services de proximité, mais à coûts constants. Imaginons : et si dans le prix du timbre ou de l'affranchissement colis ou recommandé, une partie était réservée à la veille sociale et environnementale, en lien avec les collectivités territoriales ? Pas besoin de facturer les prestations, elles sont comprises dans le service postal donc dans le service public ! Ainsi, le caractère universel de La Poste, à savoir des agents au service de la population, reprendrait ses droits et nous n'aurions pas de réticences à compléter notre activité.

Mais, avant tout, **La Poste doit écouter nos revendications** :

- *Stop aux réorganisations qui suppriment des positions de travail. La solution reste le comblement des postes, la diminution des cadences en conformité avec le travail réel, et non pas le travail prescrit à coups de logiciels et d'algorithmes !*
- *Les nouveaux services doivent rimer avec plus de valeur sociale pour nos métiers (on aide les gens, on ne les arnaque pas) et pour la population (pas de facturation à 19.99 €, c'est inclus dans la péréquation tarifaire) !*
- *Les horaires tardifs (méridiennes et livraisons du soir) doivent l'être au volontariat uniquement et être justement compensés. Il y aura toujours des collègues pour préférer travailler l'après-midi. Que La Poste crée des positions « couverture colis express et prestations tardives » !*
- *Les tournées « sacoche » (toute la journée à distribuer, les travaux intérieurs sont délocalisés) détruisent la spécificité du métier de facteur : on a besoin d'avoir une visibilité sur ce qu'on distribue, on prépare nos tournées d'une certaine manière, on a une mémoire de nos travaux intérieurs et des réex/réflex. Sans compter qu'on finit sur les rotules après + de 6h en tournées, et c'est pas la méridienne qui permet de récupérer (surtout quand celle-ci sert de variable d'ajustement...).*
- *Stop aux fermetures de PIC qui obligent des collègues à changer de métier ou à déménager pour pas un rond de plus, tout en aggravant les conditions de travail des autres collègues qui récupèrent le trafic. Ce jeu des chaises musicales n'amuse personne, tout en dégradant l'empreinte carbone. Il faut nous expliquer comment on peut se vanter d'être une entreprise écologiquement « responsable », alors même qu'on envoie davantage de camions bouffer du goudron (et des plumes ?). Que La Poste conserve et même recrée des plateformes, pourquoi pas pour développer le e-commerce, mais pas pour faire du Amazon en pire ! Un colis postal, du clic jusqu'à la boîte aux lettres, doit donner la garantie d'un traitement écolo, avec du personnel pas précaire et mieux payé !*
- *Puisque La Poste dégage des bénéfices records (presque 1 milliard d'euros en 2017), exigeons le 13^{ème} mois et le 2.1 grade de base !*
- *Que cessent la répression syndicale et la pression managériale sur les collègues qui revendiquent une autre Poste, soucieuse du bien commun et de la préservation des emplois et conditions de travail. Le droit de s'exprimer, de grève, de manifestation sont légaux, légitimes et indispensables !*



Tout ça et bien d'autres choses, nous ne l'obtiendrons pas en le demandant gentiment. Il nous faut construire un rapport de force massif, pour ne pas finir englouti dans *le monde des sévices*, un monde dématérialisé qui brouille la frontière entre travail et consommation, un monde où les postières et postiers sont des courroies de transmission dans la course aux profits !

AYONS LE CŒUR À L'OUTRAGE !