

## ***Digitalisation, numérisation, ubérisation : économie de progrès et/ou régression pour les travailleurs?***

***Ouvrons les yeux et agissons !***

Tout le monde en parle! La révolution numérique représenterait la société de demain. Les grands auteurs de science-fiction imaginaient que des machines feraient le travail à notre place. C'est en fait le travail qui se déplace vers les machines et les nouvelles technologies charrient d'autres formes de travail. Décryptages et revendications !



**Au doigt et à l'œil:** La digitalisation est le phénomène croissant d'informatisation et de numérisation des objets ou services qui nous entourent et des tâches de nos emplois ou de nos activités personnelles. Selon « l'observatoire du numérique en France », en 2016, 93% des français ont un téléphone mobile, 85% Internet à domicile, 65% possèdent un *smartphone* avec la 4G. Le temps passé sur Internet dépasse celui passé devant la télévision...

Cette transformation numérique se caractérise par une vitesse exceptionnelle des rythmes de modifications, qui se distingue des « révolutions » précédentes. En prenant le seuil de 50 millions d'utilisateurs, il a fallu 38 ans pour que la radio y parvienne, 13 ans pour la télévision, seulement 3 ans pour l'Internet à domicile !

Difficile de nier l'évidence : le monde se digitalise. La liste est immense et peu de domaines de services échappent à cette transformation (billet d'avion, place de cinéma, location de logements, **Banques**, etc.)

## **Quelles conséquences sur le travail et l'emploi ?**

Un milieu digitalisé, c'est un milieu où les travailleurs tendent à disparaître, les clients étant happés par des automates, machines, sollicitations numériques... Tant au bureau de Poste qu'au Centre Financier, nous le constatons : désormais on peut gérer son compte en ligne, effectuer soi-même l'affranchissement auprès d'un automate. Bref, c'est le client qui travaille ! Toute cette activité, déplacée vers les usagers, n'est pas remplacée. D'où l'explosion des gains de productivité pour les entreprises et administrations. Plus que jamais, SUD revendique une réduction du temps de travail, en adéquation avec ce monde où notre clic engendre des emplois en moins, où l'écran tactile (fast-food, gare, téléphone) est un poste de travail dissimulé.

## **La robotisation, numérisation, digitalisation, engendre d'autres problématiques.**

Quand on exerce son métier dans un espace digitalisé, le sens du travail se brouille, piétinant les repères entre vie privée et vie professionnelle et détériorant parfois les conditions de travail :

*Un employé d'une « grande surface » s'occupant des caisses automatiques :* Les sollicitations des clients sont permanentes et sa tâche consiste à transmettre les procédures de son propre métier, pour mieux le détruire à terme... L'impression de travailler à sa propre perte. Pour l'employeur, l'amortissement des caisses automatiques et leur entretien ne représentent qu'une dépense infime, consolidant non l'emploi mais... sa marge de profit. C'est le même processus au niveau des Services Client où on nous demande d'orienter les usagers vers les outils numériques de la Banque En Ligne. Nous devenons les destructeurs de nos propres emplois, de ceux de nos enfants...

*Un chercheur dans une grande entreprise :* La quotité de travail consacrée à l'essence de son métier - la recherche- se réduit de plus en plus sous les contraintes de l'hyper numérique (reporting, réunions, organisation de planning, doodle, gestion administrative) La surcharge informationnelle et communicationnelle en devient anxiogène. Ce qui relève du métier de secrétaire se retrouve au sein du travail de notre chercheur ! En Centre financier, les Chefs d'équipe, par exemple, sont souvent confrontés à ces activités « annexes » très astreignantes.

Avatar de la digitalisation, la multinationale UBER, connue pour ses taxis *low-cost*, est l'exemple même de la « *start-up* » qui a réussi. Le principe : mettre en contact, via des applications mobiles, des utilisateurs (clients) avec des conducteurs (travailleurs). Sauf qu'évidemment, c'est UBER qui constitue sa flotte de conducteurs/taxis, en leurs imposant d'avoir le fameux statut « d'auto-entrepreneurs » donc : pas de contrat de travail, pas d'horaires, pas de cotisations, pas de protections sociales. Ensuite ? C'est la loi du plus fort. Le moindre pépin de santé équivaut à une perte d'activité et de revenus. De plus, c'est le client qui note, et donc écarte les travailleurs plus faibles... pas besoin de plan social, c'est le marché qui décide. Pour nous, la menace c'est le Contrat de Performance...

## **Le monde devient une marchandise, et l'ubérisation en est le supermarché...**

Se passer de droit du travail dénote une régression et même une négation des conquêtes sociales. Les soldats du patronat se saisissent des opportunités offertes par les outils numériques pour détricoter, détruire, casser le droit du travail, les acquis sociaux, arrachés par des luttes ouvrières et citoyennes.

Pour SUD, la priorité et désormais l'urgence, est à repenser le modèle de développement économique. Les outils numériques peuvent représenter des atouts pour construire des modes d'organisations du travail, de consommations, de productions.

**Nous revendiquons une économie de coopération solidaire, respectueuse de l'environnement, au service de l'émancipation des travailleurs et non un simulacre de liberté « Collaborative » où la subordination vient d'en haut et d'en bas, où le numérique ne demeure qu'une turbine à accélérer les gains de productivité et l'hyper financiarisation de l'économie.**

### **Top chrono !**

Pas une minute de plus ! Les collègues du Service Crédit, en visite découverte sur Vie Du Compte dans le cadre de la fermeture de leur service, ont eu la désagréable surprise d'être minutés dans la présentation du service. 15 minutes, voilà le temps impartit. En guise d'accueil, on fait mieux !...

### **Fillon avec nos fiches de paye !**

Quelle surprise de voir le nom du candidat à la présidentielle sur un document accompagnant nos fiches de paye de janvier. Il y est indiqué que l'allègement des cotisations patronales se fait en référence d'une loi dont Mr Fillon est à l'origine. Il est vrai qu'il s'y connaît en matière de salaires....

### **Vider son sac !**

Dans le cadre du mieux être, une mesure très symbolique avait été mise en œuvre : La Directrice recevait les agents qui partaient en retraite. L'intention était sans doute louable. C'était sans compter que l'agent pouvait aussi s'exprimer et une collègue ne s'est pas privée pour dire son ressenti concernant ses dernières années au Centre Financier. Et il y a matière... ! Résultat : l'initiative ne sera pas renouvelée et les départs se font en « catimini »...

### **Les p'tites mains !**

La Direction a lancé l'entraide généralisée avec NTI pour passer les chèques en fin d'année. La Directrice elle-même y est allée de ses dix doigts pour saisir, pendant une heure ou deux, quelques chèques. A-t-elle été payée comme un III1 pendant ce temps ? Ou plutôt nos collègues de NTI aurait du avoir son niveau de salaire tant leur tâche est essentielle... Et dire que le but est de ne pas augmenter la masse salariale. Pour le coup on préférerait encore des CDD... A céder bien sur...

### **Mesquinerie !**

La Banque Postale attribue généreusement un bon d'achat de 60€ pour un départ en retraite. Nos collègues, qui partent en TPAS, eux, n'ont droit qu'à 50€... Cela fait tout de même ping !

### **On ne dit pas que des bêtises !**

SUD est intervenu à de nombreuses reprises pour requalifier des contrats en CDI suite à des irrégularités de l'employeur, La Poste. Sur SGE, les CDD ont été recrutés pour traiter l'activité saisonnière des arrêtés de compte. Les contrats sont prolongés pour certains, sur l'activité téléphonique habituelle de la Hot Line Banque En Ligne Entreprises... Les reconductions sont appréciées, finances obligent. Mais le CDI doit être la norme sur de l'activité normale... Alors nous demandons que ces collègues puissent légitimement en bénéficier...

### **Toujours plus de précarité !**



### **Le « mur » est tombé !**

Les pages intranet de LBPulse ont fermé depuis quelques semaines maintenant. Nous n'avons pas d'explication sur ce black out. Un outil de communication interne, vite utilisé (trop vite ?) par les adeptes du numérique... Certains n'en n'ont pas vu la couleur alors que d'autres y semblaient scotchés...

### **« Quoi de neuf docteur ? »**

Il ne manquait que Bugs Bunny au carnaval du SDEV pour le challenge sur l'assurance Santé. Attention ! L'Ordre des Médecins pourrait bien s'immiscer pour exercice illégal de la médecine ! Toutes ces mises en scène sont, sans doute, drôles sur le moment mais comme dit la fable, « quand la bise fut venue la fourmi se trouva fort dépourvue ». Quand les résultats ne sont pas au rendez vous, fini la rigolade ... Ne nous y trompons pas, tout cela est bien dans le cadre du travail...



### **Avis de recherche : IPOC a disparu !**

Voilà, tout a une fin, même une application Rumba pourtant bien utile dans la recherche des coordonnées d'un bureau de Poste. Tout fout le camp, vraiment !!!

### **Règlement Intérieur mal réglé !**

En cette fin d'année, dans tous les services, il y a eu présentation du nouveau règlement intérieur. Un émargement pour prise de connaissance était demandé. Au final, qui connaît ce règlement intérieur ? N'ayez crainte, on vous le rappellera en cas de faux pas... Le CHSCT lui-même n'avait pas donné son avis sur le texte justement faute de précision concernant son contenu.

### **Pourquoi des embauches en CDD ?**



### **Quand les reclassés refont surface !**

La DRH nationale du groupe LA POSTE envoyait, fin février, un courrier aux collègues ayant gardé leur grade de reclassement. (sur notre Centre, une petite trentaine de personnes). Cette missive invite clairement les derniers « réfractaires » à intégrer le grade de classification avec possibilité, pour de plus amples renseignements, de contacter les RH locales. Visiblement la connexion avec le DRH local n'est pas faite, car les réponses à nos questions sont restées très évasives... Nous rappelons que les déroulés de carrière existent pour les reclasser, il suffit de les mettre en œuvre... Le recours à la justice est aussi possible et un collègue de Rennes vient de récupérer 13000€ suite à la non prise en compte de son évolution de carrière... La saga des reclassés n'est pas encore terminée...

### **Éditique, navigation à vue!**

Au sens propre, les machines de l'Éditique, suite à la fermeture du service, sont parties en voyage, direction...les Antilles ! Une retraite au soleil. On peut suivre son activité ? Au moins pour une quinzaine de jours, ce serait cool ! Navigation également à vue concernant la fermeture du service, le Directeur Production avouant que « l'Éditique aurait fermé un an trop tôt ». Ce n'est pas faute de l'avoir dénoncé... On ne compte plus les appels sur les relevés non reçus. Qu'importe les mécontentements, après tout, LBP ce n'est pas La Poste. Pour le relevé non parvenu c'est 3631, à LBP c'est 9€ le duplicata... Tout bénéf... Le 2<sup>ème</sup> effet « kiss cool » (mûrement réfléchi) arrive avec le lancement de la campagne d'adhésion d'office aux e-relevés... Tant pis si au passage, quelques matelots ont été débarqués ou si tout n'est pas arrivé à bon port... Le client d'abord mais... sans ses relevés !

### **Picasso : Pour beaucoup... c'est pa...blo !**

Seul contact aujourd'hui entre les bureaux et le Centre Financier, ce canal est inondé de moult messages et prend une place de plus en plus importante dans l'activité SC. Nos collègues des bureaux, bien entendu, veulent une réponse rapide car souvent en face à face avec le client. Du coup, la notion de « dossiers urgents », et c'est bien normal, prend, pour eux, une autre dimension qu'un dossier traité en retard. A chacun son contexte. Certains COFIS, d'ailleurs, appellent parfois par le 3639 pour leur client, tellement la réponse ne supporte pas de délais...et chez nous, des consignes sont passées pour identifier le bureau « fautif ». On marche sur la tête. Le client d'abord, ok mais...chacun pour soi !

### **Un nouveau médecin du travail, mais...**

Madame Grillet va être remplacée suite à son départ en retraite. Un nouveau médecin n'est pourtant pas gage de continuité du service rendu. La détestée loi El Khomri va directement impacter le service de la médecine du travail. D'une visite médicale obligatoire tous les 2 ans, on passe à une visite tous les...5 ans (sauf situations particulières). Le fameux « bon sens » est invoqué, comme d'habitude, pour justifier ce nouveau recul, en arguant que chacun peut aller, de sa propre initiative, voir la médecine du travail en cas de soucis. Oui ok, sauf que, dans la pratique, à chacun son ressenti (hésitation, peur se faire remarquer, etc.) et détecter tous les 5 ans d'éventuels problèmes de santé au travail (grave ou pas), n'est pas très sérieux.

La mission de santé publique voudrait que l'on convoque sur un laps de temps raisonnable les personnels. Le préventif vaut mieux que le curatif surtout lorsqu'il est question de maux pouvant être très vite irréversibles (audition, etc....)

Ce manque de moyens et de volonté de la part de notre employeur, au niveau de la médecine du travail (personnel et locaux notamment), se fait, encore et toujours, au détriment des collègues

Pour nos dirigeants, le principal est juste de répondre aux obligations légales. Il ne faudrait pas trop en faire de ce côté-là, certaines préconisations médicales pouvant même contrarier ou retarder certains projets. Alors, pensez donc !

LA LOI TRAVAIL,  
C'EST 60 HEURES DE  
BOULOT DANS LA SEMAINE



LOI TRAVAIL : LE MALAISE !

**Carton vert à l'Humanité du 3 janvier 2017** pour avoir consacré un article dénonçant la segmentation de la Clientèle à La Banque Postale dite « Citoyenne ».

**Carton jaune à Radio Ethique** du 24 novembre 2016. Animée par un membre de BFM et avec la participation de notre PDG, Philippe Walh, excusez du peu ! Lors de son intervention, tout y est passé : double langage, façade communicative sur la déontologie, langue de bois. En coulisses, la stratégie de développement de LBP privilégie, bien entendu, le pognon...

**Carton rouge à la communication du 21 mars de LBP sur l'inclusion bancaire.** LBP avait convoqué, en son siège cossu du 15<sup>ème</sup>, moult associations d'aide aux déshérités pour présenter sa stratégie d'inclusion bancaire...Après la façade reluisante, l'arrière cour est la suppression des contacts physiques pour celles et ceux qui ne rapportent pas... La finalité est bien la réduction des charges et non une quelconque générosité envers les plus démunis... D'ailleurs, bel oxymore qu'un banquier généreux !



### **Effarant !**

Un collègue CDD a effectué près de 15000 clôtures de comptes pour débet non apuré en...18 mois ! Le chiffre fait peur sachant que derrière chaque compte il y a un « Citoyen ou une Citoyenne » souvent dans la précarité. Faites le lien avec l'inclusion bancaire, vous comprendrez la duperie : le seul objectif reste bien la rentabilité. Tout bonus pour LBP : plus de fonds propres, moins de personnel (services Risques notamment). Au fait, où est la responsabilité sociale tant vantée par LBP ?

### **Retour au point de départ ?**

VDC devait fermer en juin 2017. Lors de la CDSP du 12 décembre 2016, la DO annonçait la création d'un Service Epargne Spécifique sur le CF de Nantes ainsi que dans 3 autres Centres. S'en suit une nouvelle incertitude des collègues encore présents sur VDC ou ceux déjà partis. La 1<sup>ère</sup> communication de la Direction par le responsable middle office n'a pas non plus totalement convaincue... On est toujours dans l'attente de clarifications...

### **Petite annonce : recherche carton**

Une collègue, de retour après plusieurs mois d'absence, recherche toujours ses affaires de travail qu'elle avait stockées. Forcément, cela ne facilite pas un retour serein au travail. Si vous remarquez un carton abandonné, faites le savoir !

### **Le café mais sans le sourire !**

Résultat connexe des suppressions d'effectifs de La Poste: une moindre fréquentation de la cafétéria induisant un déficit. Pour y remédier: Diminution des heures d'ouverture, hausse tarifaire « modérée » et non remplacement de personnels sont évoqués. Cela a été présenté en commission restauration le 6 avril sans réelle autre option, si ce n'est une fermeture pure et simple... Pour SUD, la DNAS doit participer à la restauration de tout le personnel, y compris les utilisateurs de la cafétéria pour la partie repas. Cela permettrait de satisfaire tout le monde...

### **Promotions, déceptions...**

On le dit et redit : le système de promotion n'est pas satisfaisant. Les dernières promotions ont ainsi encore eu leurs lots de satisfaits mais aussi de collègues recalés et parfois ça fait mal !. Bien souvent, pourtant, la fonction ne justifie pas ces différences de traitement surtout au sein d'un même service. Le pouvoir d'achat et les retraites en baisses, là est notre préoccupation surtout dans les grades les moins élevés... Les quelques REP supplémentaires en 2016 dénotent une évolution, mais encore très loin des attentes...

### **Ça va casquer !**

La presse s'en est fait l'écho : « les tarifs bancaires flambent ». LBP n'est pas en reste. Les frais de tenue de compte augmentent de...93% ! C'est digne de l'inflation des années trente... Et pour « masquer » le coût/coup, le tarif est désormais au mois. Ainsi on passe de 1,55€ par trimestre à 1€ par mois. Finement joué ! Il en va de même pour les tarifs des formules de compte mensualisés alors qu'ils sont prélevés par trimestre. Ni vu ni connu...pas sûr !



### **Faites ce que je dis...**

Avec « Forum », était joint un dépliant relatif au code de conduite anticorruption. C'est un clair rappel à l'ordre déontologique avec menace de sanctions. Ça n'empêche pas LBP de mettre en place une stratégie basée sur la segmentation clientèle en fonction des capacités financières. La déontologie est à sens unique...

### **Le Crédit en ébullition !**

Le 20 mars, les services crédit immobiliers, centralisés sur quelques Centres, étaient en grève massive : restes et manque de personnel ! Le secteur est stratégique pour LBP mais les moyens ne suivent pas ou n'ont pas été anticipés. Lamentable !

### **Docteur Jekyll, Mr Hyde !**

« Forum » de février est pour le moins épais. En plus de l'habituel laïus en papier glacé, était joint tout un journal (52 pages) retraçant l'interview de postières et postiers « méritants » en 2016 : la réponse très communicante de la Direction générale à la crise sociale dans les services. D'un côté, La Poste surfe sur son image positive liée à son passé et, de l'autre, elle mène une stratégie tournée vers la rentabilité au détriment des emplois, des conditions de travail et du service public.

### **SOMMET DE LA TERRE**



### **Développement durable : mon œil !**

**Communication en interne LBP :** « La Banque Postale souhaite accélérer la montée en puissance du relevé électronique, en remplacement du papier, pour permettre une baisse des charges significative. » **Courrier clients :** « Dans sa démarche LBP...s'engage pour le développement durable ». et patati et patata sur le moins papier, le moins de transport et autres facilités de classement de ses relevés de compte... Bizarre ! Le coté lucratif (« baisse des charges») a disparu des écrans de contrôle. Sûrement un oubli ! A moins que la Banque citoyenne assume beaucoup moins bien son coté banque que « citoyenne » auprès de ses usagers...euh...Clients pardon!

**Rappel concernant des soucis de santé lors de votre journée de travail :** si vous avez un soucis de santé durant votre journée de travail et devez rentrer chez vous : informez votre Chef d'équipe, prenez vos affaires, passez par l'infirmerie. Administrativement, les RH à Dijon vous régulariseront au niveau du badge sur une journée de travail de 7h, et ce quelque soit votre moment de départ dans la journée (à condition tout de même d'avoir travaillé au moins 1 heure).