



**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 12 Mai 2010

## **SECTION des SATELLITES**

### **NE DITES PAS :**

**« J'ai reçu des menaces »,  
« je me suis fait agressé » ou « je me suis fait insulté »  
MAIS « Je n'ai pas su gérer des incivilités »**

Là aussi pour la Poste s'il y a un problème c'est de notre responsabilité : nous ne saurions pas gérer les « situations tendues ». C'est pourquoi ce qu'elle propose se réduit à nous envoyer en formation.

Ce qui a le grand mérite de son point de vue de lui coûter moins cher que de créer les emplois qui nous manquent , il n'est pas rare en effet de voir des bureaux de Poste ne fonctionner qu'avec 3 voire 2 agents en tout et pour tout. Ce qui contribue certainement à diminuer l'attente des usagers. Ce qui nous met dans d'excellentes conditions de travail absolument pas stressantes pour accueillir le public...

Si on envoie quelqu'un en formation c'est que l'on pense qu'il en a besoin. Cette évidence appliquée au cas présent laisse donc entendre que si le ton monte au guichet c'est à cause de nous. Comme si il ne pouvait jamais y avoir de causes réelles au mécontentement des usagers.

On devrait donc se faire traiter de tous les noms ou se laisser menacer avec le sourire. Pour la Poste quelques heures de formation devant suffire à nous y préparer. Comme c'est chose facile à dire quand on ne travaille pas aux guichets...

Et si on a la faiblesse de répondre on risque de se faire sanctionner voire retrouver en CAP car quand enfin le DET intervient, c'est d'abord vers le guichetier que vont ses soupçons, c'est au guichetier de s'expliquer. Attaqués par devant, pas défendus par derrière : souriez, tout va bien dans la meilleure des Postes possibles !

**Non ! Mille fois non !  
Les comportements irrespectueux  
ne sont pas inhérents à notre métier.**

**Nous ne sommes pas  
des souffre-douleur et nous n'avons  
pas non plus vocation à être des vigiles.**



## Sécurité dans les bureaux de poste : celle des fonds ou la nôtre ?

La sécurité, La Poste l'entend d'abord comme celle des fonds. La nôtre par contre, notre intégrité physique et morale c'est autre chose (ex : *Paris Duhesme, 3 hold-up en juin et juillet 2009 avant de fermer le bureau*).

Tout ce qu'elle entreprend dans ce domaine (*caisse-sécu, multiplication des automates, paiement des mandats par CB*) ne vise qu'à diminuer l'argent liquide présent dans les bureaux de poste. Certes cela peut dissuader le grand banditisme de braquer les bureaux, ce qui n'est pas négligeable bien sûr. Pour autant ces mesures dédouanent-elles La Poste de tout le reste : nos conditions de travail et les incivilités dont nous sommes victimes ?

On le constate, et quoique puisse prétendre La Poste par ailleurs (*voir le 4 pages*), la qualité de service et l'attente dans les bureaux ne s'améliorent pas. Ainsi les guichets financiers ne sont plus ouverts en permanence faute d'agent pour les tenir, faute d'argent pour fonctionner. Quant aux chèques crédités avec retard ou aux colis introuvables, La Poste nous demande de renvoyer les usagers au 3631 ou au 3639. Aux victimes d'un dysfonctionnement de résoudre celui-ci, un comble !

« *Ce n'est pas nous, c'est la Banque Postale* » ou « *C'est Coli poste* », voilà ce que l'on nous oblige à dire aux usagers. Comment s'étonner alors qu'une minorité d'entre eux « *pète les plombs* » et s'en prend directement à nous, guichetiers, qui sommes en première ligne, les seuls êtres humains que La Poste met face au public.

Parce qu'avec les fusions de terrain il n'y a plus de DET dans un bureau sur deux, ni même de cadre présent entre 8h et 20h, c'est sur nous que tout retombe. C'est pourquoi quand un usager en colère nous dit « *Appelez moi votre chef* », il faudrait crier très fort pour être entendu...



L'absence d'un responsable ne contribue-t-elle pas d'ailleurs à rajouter de l'huile sur le feu ?

**Alors que d'expérience on sait que l'intervention d'une personne étrangère à l'incident permet de faire retomber la pression : en prenant à part l'usager en colère, elle décharge les guichetiers de la gestion de celui-ci. Le travail est déjà suffisamment difficile pour ne pas avoir à essayer les plâtres des ratés dont nous ne sommes en rien responsables.**

## **BUNKER OU BOUTIQUE, N'Y-A-T-IL PAS D'AUTRES CHOIX ?**

Les vitres anti-franchissement n'étaient certes pas la façon la plus agréable de travailler. Mais force est de constater qu'avec la configuration en « ESC », l'installation d'îlots et les guichets ouverts sur la salle du public entraîne l'isolement des agents. Immergés au milieu du public, ils se retrouvent désormais sans défense quand survient un incident avec un usager menaçant.

Anti-franchissement ou îlots est-ce là la seule alternative ?

Mais au fond, la Q.S. et notre sécurité ne seraient-elles pas liées avant tout à l'emploi ? Si le travail était correctement fait cela ne diminuerait-il pas d'autant le nombre d'usagers mécontents ?

A vouloir diriger systématiquement les usagers vers les automates (pour réduire le coût des opérations), la Poste ne génère-t-elle pas elle-même un surplus d'erreurs ?

L'urne de dépôt de chèques, en empêchant le contrôle effectué jusqu'alors par le guichetier, entraîne un certain nombre de ratés, certes imputable à l'utilisateur, mais qu'un nombre insuffisant d'agents dans les CRSF empêche de corriger rapidement. Résultat, le chèque reste en souffrance et le crédit est d'autant retardé. D'où un usager d'abord étonné, puis inquiet et enfin en colère.

Quant à la distribution des colis, autrefois effectuée par chaque central d'arrondissement, la Poste a voulu là aussi réduire ses coûts d'exploitation en le sous-traitant à Coli poste. Conséquences : colis perdus ou retardés, usagers en colère, guichetiers engueulés !

La recherche permanente de la rentabilité financière a un prix, celui que nous, guichetiers, payons au quotidien.

Mais ceux qui prennent ces décisions, bien au chaud dans leur bureau, ne s'intéressent ni au service public, ni au personnel.

Ne nous habituons pas à l'inacceptable. Les incivilités ne doivent pas devenir une fatalité. Ne laissons rien passer, écrivons chaque incident dans le cahier de CHSCT, usons de notre droit de retrait.

Il n'est pas normal de vivre dans la crainte de subir une agression dans le cadre de notre travail.

**La Poste, notre employeur, doit assumer ses responsabilités.  
C'est une question de choix, c'est un problème de moyens.  
Imposons-lui de faire les bons : qu'elle paie !**

**Oui ! Emplois et QS, emplois et sécurité sont liés.**

**Des créations d'emplois, voilà ce qu'il nous faut !**

---

## MULTI-ACTIVITÉS, MAXI FATIGUE, RECONNAISSANCE ZÉRO : ESC, OTT et suppression d'emplois, le triptyque infernal.

On ne reviendra pas sur les incohérences et les contradictions (*mensonges ?*) entre le discours officiel de La Poste sur l'attente dans les bureaux de Poste et la réalité du terrain (*voir le 4 pages*).

La transformation des bureaux de Poste en boutiques a profondément modifié nos conditions de travail. Pas besoin d'être médecin pour en faire le constat : travaillé debout engendre une indéniable fatigue. En effet, marcher ou même courir n'ont rien à voir avec le piétinement imposé par la position debout aux îlots qui est rapidement pénible et douloureuse.

Mais qu'importe pour nos dirigeants tranquillement assis dans leur fauteuil, c'est le prix à payer (*par nous*) pour, l'espèrent-ils, faire rentrer de l'argent dans les caisses (*pour eux*).

De plus les suppressions d'emplois ont entraîné une multiplication des activités à faire par agent au cours d'une vacation.

Au final : stress et culpabilité par rapport aux usagers mal servis et aux collègues à qui on laisse une partie de notre travail. Ainsi combien d'entre nous ne prennent plus leur pause ?

Travail bâclé ou dépassement d'horaire, voilà dans quelle situation nous met la Poste. Elle qui dans le même temps refuse de prendre en compte la totalité des tâches à effectuer et qui ose affirmer que si l'on n'y arrive pas c'est que l'on s'y prend mal...

Avec un tel mépris, pas étonnant qu'il n'y ait aucune reconnaissance de sa part. La paie reste la même et la pression commerciale continue : le beurre et l'argent du beurre.

Alors n'attendons pas de tomber malade ou de craquer pour réagir.

**Par l'action collective sous toutes ses formes (*pétition, délégation auprès du DET, inscription dans le cahier de CHSCT, grève*) imposons une autre façon d'organiser le travail : il faut des créations d'emplois et des pauses supplémentaires pour les positions debout !**

### BULLETIN D'ADHÉSION

Je soussigné(e), déclare adhérer à la Fédération Nationale  
des Salariés du Secteur des Activités Postales et de Télécommunications CGT  
263, Rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex

Mme  Mlle  Mr NOM \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Adresse (1) \_\_\_\_\_

Adresse Mail : \_\_\_\_\_

Bureau, Centre, Filiale, Entreprise privée (2) : \_\_\_\_\_

Poste  Télécom  Filiale  Opérateur privé

Grade Reclassement \_\_\_\_\_ ou Grade Reclassification \_\_\_\_\_ Classe \_\_\_\_\_ Niveau \_\_\_\_\_

Fonction \_\_\_\_\_ Indice \_\_\_\_\_

Contractuel de droit public : Grade \_\_\_\_\_ Contractuel de droit privé : Grade \_\_\_\_\_ Classe \_\_\_\_\_ Niveau \_\_\_\_\_

N° de Sécurité Sociale : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Année d'entrée aux PTT ou dans l'entreprise : \_\_\_\_\_ Date de Naissance : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

A \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ Signature : \_\_\_\_\_

Je désire le prélèvement automatique de mes cotisations OUI  NON

Je désire participer à un stage d'accueil OUI  NON

Porter une croix si nécessaire

(1) Adresse où vous désirez recevoir le Journal Fédéral Servi Gratuitement aux Adhérents - (2) Rayer la mention Inutile



**Codifications**  
(à remplir par le Syndicat)

Syndicat Dept :

Bureau :

Grade :

Poste

Télécom

Catégorie :

- SG
- DAT
- Cial Gest
- Technique
- Cadres
- Retraités
- CFA/CFC/CPA
- DOM

