



**POSTAUX  
DE PARIS**

Paris, le 15/05/2009

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 - E.mail : cgt.postaux@wanadoo.fr



**SECTION des SATELLITES**

## **Bienvenue à La Poste**

### **Bienvenue à la Poste qu'est-ce que c'est ?**

C'est un projet de réorganisation national qui concerne les « 1000 bureaux » (les 1000 plus grands bureaux de poste, sûrement les derniers de plein exercice).

Ce projet se traduit par un changement des horaires d'ouverture du bureau, en général de 8h00 à 20h00 en semaine et de 9h00 à 13h00 le samedi (certains bureaux ouvrent le samedi après-midi), la création d'une boutique, qui effectue les affranchissements et la remise des instances ; celles-ci étant placées dans la salle du public.

La ligne guichet est éclatée en îlots et les guichets se spécialisent (un guichet boutique, un guichet pour les « pros », le reste des guichets deviennent de fait des guichets financiers).

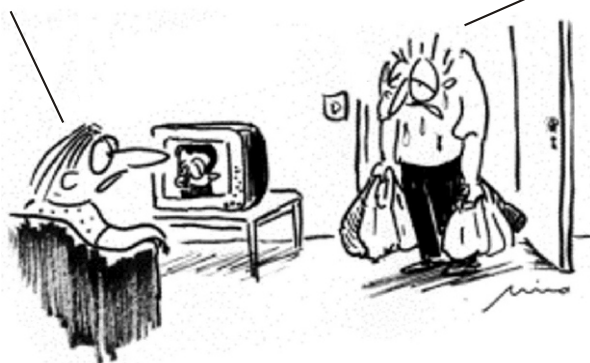
L'accueil devient la priorité absolue, avec la présence d'un Responsable Clientèle (3.2-3.3-4.1) et celle d'un agent en 2.3 appelé « position bienvenue ».

Il y a une démarcation nette entre la boutique, les guichets courrier-colis (ou « corner pro ») d'une part et la banque postale avec les conseillers financiers/gestionnaires de clientèle et les guichets « toutes opérations » (qui sont souvent mis en retrait dans le bureau).

L'accent est mis sur l'externalisation des opérations simples, avec la mise en avant des automates (DAB, Lisas, urne à chèques, etc...). Les agents effectuant l'accueil ayant pour rôle d'orienter les usagers vers les automates.

## **BIENVENUE A L'EPICERIE**

T'EN A MIS DU TEMPS !



J'ai attendu :  
10 mn à l'îlot recommandé  
10 mn à la boutique  
10 mn pour la procuracy,  
il n'avait pas de formulaire.

## Comment cela se met en place ?

---

Des réunions entre le personnel et la direction sont organisées. Durant ces réunions, l'ensemble du personnel est présent (*le personnel est donc payé pour écouter la communication de la direction ; le nombre d'agents X les 1000 bureaux X le nombre d'heures que dure la réunion, on arrive facilement au million d'euros par réunion, il y en a 5 de prévues*), le bureau est fermé alors que pendant les jours de grève, La Poste n'hésite pas à désigner son personnel pour garantir la continuité du service public ! La direction nous y vante les vertus du projet. Elle tente de nous démontrer que la prétendue évolution des modes de vie entraîne inexorablement La Poste à modifier son organisation. Le personnel est invité à « collaborer » pleinement au projet, il peut émettre des suggestions, mais uniquement sur des détails (*où placer l'urne à dépôt de chèques dans le bureau, par ex.*) le projet étant ficelé d'avance (*surtout en ce qui concerne les horaires, qui sont « non négociables »*).

Des questionnaires bidons, les mêmes qu'au moment du passage au 35 heures, sont à faire remplir par les guichetiers aux usagers. Leur but n'est pas de s'adapter aux besoins des usagers, mais de faire croire que Bienvenue à La Poste est nécessaire, que les usagers veulent ces changements. Les questions sont orientées et le projet est par avance décidé, quel que soit le résultat de ces questionnaires.

Le bureau de Poste est en travaux, dans certains cas plusieurs fois, pour le mettre en conformité avec la nouvelle organisation.

Pour faire passer la pilule, La Poste met en place des promotions en 2.3 (*pt bienvenue*), ainsi qu'une prime d'accompagnement (*une enveloppe à distribuer, dont le DET décide de la répartition pour l'ensemble des agents, d'un montant égal à 200 euros multiplié par le nombre d'agents*).

L'ouverture des bureaux de Poste jusqu'à 20h00 n'est qu'un coup de communication de la part de La Poste, car seuls les opérations à la boutique et le retrait d'instances seront possibles, Les guichetiers « toutes opérations » et le caissier finissant à 19h00, les services financiers étant fermés et le départ courrier reporté au lendemain.

## Les conséquences

---

- L'ouverture jusqu'à 20h00 entraîne une grave atteinte à notre vie privée. Ceux qui habitent en banlieue ne seront pas rentrés avant 21h15 ; on ne verra plus nos gosses le soir. Sans compter le travail tous les samedis qui est de plus en plus courant. Nous ne devons pas accepter cela ; on n'est pas marié avec la Poste !
- Une fatigue accrue due à la position debout. La médecine du travail estime que ce genre de position est à la longue préjudiciable à la santé, les meubles « îlots » ne sont pas adaptés. Les maux de dos, de jambes (*varices*) se développent.
- Un plus grand stress : boutique cernée par les clients, guichetiers financiers devant traiter les usagers à toute vitesse (*faire de « l'abattage »*). De plus, les guichets étant ouverts sur la salle du public, les « îlots », ce n'est pas sécurisant. La DP SUD pousse le vice plus loin en collant les meubles îlots contre le mur, l'agent se retrouvant ainsi dos au client.
- La fin des guichets toutes opérations entraîne une spécialisation et un travail monotone et répétitif.

- Due à la spécialisation des guichets, l'attente des usagers sera plus importante et sera aggravée par le nombre moindre de guichets. Cela accroîtra le mécontentement des usagers, qui s'énerveront et s'en prendront aux agents.
- La clientèle « *non rentable* » personnes âgées, population défavorisée (*étrangers, illettrés, etc..*) attendra plus longtemps. Ce sont des usagers comme les autres, mais dont La Poste ne veut plus. Le discours officieux est qu'ils nous « *polluent* ». Ce mépris, ils le sentiront et cela aggravera les tensions.
- Pour les agents dans la salle (*boutique, guichet pro, cadre et PT accueil*) : risque d'agressions physiques. Cela s'est déjà produit trop souvent, notamment à Sambre et Meuse et à Jaurès. C'est une menace sur la sécurité des biens et des personnes. Il y aura des incidents graves, La Poste le sait et en prend sciemment le risque. Nous ne pouvons pas accepter une atteinte à notre sécurité au travail !

## **Pourquoi « Bienvenue à La Poste » ?**

---

Nième réorganisation des guichets, « *Bienvenue à La Poste* » s'accompagne de son lot habituel de suppressions d'emplois. Ce qui est nouveau par contre, c'est la transformation complète des bureaux de Poste en espace commercial, en simple boutique. La Poste est un commerce comme un autre nous dit-on.

D'un côté, diminuer les charges (*eh oui, pour ces gens là, nous sommes des charges...*), de l'autre, augmenter les ventes : faire du fric, toujours plus de fric.

Et qu'importe si cela dégrade nos conditions de travail et de vie et au diable la qualité de service rendue aux usagers !

Non, ce qui compte surtout et avant tout autre critère, c'est que La Poste dégage des bénéfices à même de satisfaire l'appétit des futurs actionnaires. Car, avec « *Bienvenue à La Poste* », c'est bien ce but que poursuivent nos dirigeants : la privatisation.

## **COMMUNICATION DE L'ENSEIGNE**

---

ET DIEU A DIT : VOUS TERMINEREZ A 20 H !  
NON NÉGOCIABLE !



Et c'est parce que l'enjeu est de taille que les moyens mis en œuvre pour faire passer « *Bienvenue à La Poste* » sont si considérables, tant en communication interne et externe, qu'en travaux de rénovation des bureaux de Poste.

Alors, si cela met en évidence qu'il y a bel et bien de l'argent dans les caisses de La Poste, la propagande que nous subissons au quotidien souligne également le fait que nos dirigeants ne sont pas si sûrs d'eux.

De fait, ils craignent une réaction de notre part, en tout cas suffisamment pour essayer à tout prix (et à quel prix !) de nous convaincre du bien fondé de « *Bienvenue à La Poste* », de sa nécessité impérieuse, de son inéluctabilité.

Nous faire prendre des vessies pour des lanternes, leurs choix politiques (*à qui fera-t-on croire que c'est à la demande des usagers que les bureaux de Poste doivent ouvrir jusqu'à 20 h et le samedi après-midi, comme c'est affirmé en E.T.C. ?*) pour des vérités incontournables contre lesquelles, par définition, il n'y a rien à faire : voilà à quoi s'attellent nos dirigeants.

## **Et maintenant que fait-on ?**

---

Attaqués les uns après les autres, force est de constater que jusqu'à maintenant, aucun des bureaux concernés n'a été en capacité de s'opposer à la mise en place de « *Bienvenue à La Poste* ».

Pour autant, n'y a-t-il rien à faire ? Sont-ils vraiment plus forts que nous ? Est-ce alors perdu d'avance ?

Serions-nous donc sans moyen pour nous adresser à nos collègues afin qu'à notre tour, nous les convainquions, non seulement de la nécessité de résister mais aussi et surtout, de la possibilité de le faire ?

Parce qu'enfin, la rédaction du panneau syndical, la tenue d'H.I.S., la signature d'une pétition, ça existe. Et ça ne dépend que de nous, de notre volonté de les faire vivre. Sans oublier, bien sûr, le préavis de grève local.

Arrêter de ruminer, de ronchonner dans son coin contre les uns ou les autres, sortir de son isolement, prendre conscience que tous ensemble, nous sommes une force considérable, capable de se faire entendre et respecter : voilà la tâche à accomplir dans les semaines à venir.

« *Les seuls combats perdus d'avance sont ceux qui ne sont pas menés* ».

**La Section CGT des Bureaux Satellites  
et le Syndicat CGT des Services Postaux de Paris  
déposent un préavis de 24 heures**

**LE 26 MAI 2009**

**contre le projet Bienvenue  
à La Poste et dans la continuité des journées  
du 29 Janvier, 19 Mars et 1<sup>er</sup> Mai 2009.**