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@orange.fr

Paris, le 15 Mai 2013

SECTION des SATELLITES

COMPTE-RENDU PAR LES MANDATÉS CGT CHSCT

MORG@NE ET LA V9 : QUAND LA POSTE BIDONNE LES CHIFFRES POUR JUSTIFIER LES SUPPRESSIONS D'EMPLOIS.

Usant de leur droit, les représentants syndicaux au CHSCT ont décidé de faire appel à un cabinet d'expertise indépendant *(APTEIS)* dans le cadre des projets de réorganisation de deux bureaux de Poste de Paris Sud, Denfert-Rochereau et Alésia. Des recours similaires ont été faits pour les terrains de Paris Louis Blanc/Gare de l'Est, Madeleine/Opéra, Brochant, Richard Lenoir, Boinod/Duhesme et Belleville. Les 3 premières demandes ont été contestées par la direction de Paris Nord au Tribunal de Grande Instance *(sur un aspect purement formel)*. Les 3 dernières ne l'ont pas été et vont avoir lieu prochainement. Le cabinet est mandaté pour analyser la situation réelle des bureaux : horaires, pt, conditions de travail, emploi, etc. **Les expertises demandées, sur Paris Nord et Paris Sud, ont été votées à l'unanimité des représentants du personnel CGT, SUD, FO et CFDT.**

Deux personnes s'y sont rendues pendant plusieurs jours. Elles ont observé le déroulement des vacations, rencontré les agents et la direction et étudié les données fournies par La Poste. Elles ont également réalisé plusieurs entretiens individuels et collectifs des agents, de la direction, de l'encadrement et des représentants du personnel.

Le rapport d'APTEIS a été présenté en CHSCT le 26 avril à Paris Sud. Tant que le CHSCT n'a pas rendu d'avis, et que le Comité Technique ne s'est pas réuni, c'est l'ancien RI qui s'applique.

Le but de cette démarche : mettre La Poste face à ses responsabilités d'employeur au regard de l'article L4121-1 du code du travail qui stipule : *« L'employeur prend les mesures pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent (notamment) la mise en place d'une organisation et des moyens adaptés ».*

Le rapport de 81 pages d'APTEIS est éloquent. C'est un réquisitoire contre les suppressions d'emplois, ESC et leurs conséquences. Il confirme ce que dit la CGT depuis tant d'années et ce que nous ressentons au quotidien dans nos bureaux : **IL N'Y PAS ASSEZ D'AGENTS POUR FAIRE LE TRAVAIL DANS DE BONNES CONDITIONS.**

Ainsi p50 : ***« Les réorganisations successives créent un sous-effectif chronique au guichet ».***

Mais au-delà de cette conclusion, tout l'intérêt d'une telle expertise réside dans ce qu'elle démontre à quel point les arguments de La Poste pour justifier les suppressions d'emplois sont bidons.

Notamment celui qui se veut objectif, donc indiscutable : la mesure de la charge de travail *(qui est sensée déterminer le nombre d'agents nécessaires)*. Cette mesure est réalisée grâce à l'outil morg@ne qui identifie les différentes tâches ou opérations élémentaires : le ROP *(relevé des opérations postales)* qui est sensé répertorier tout ce que nous faisons et le temps que cela prend. Mais en fait, non !

Qu'on en juge plutôt.

On apprend donc que la méthode utilisée par La Poste consiste à considérer les tâches que nous effectuons comme devant se dérouler systématiquement de la même façon et donc prendre le même temps et ce indépendamment du client que nous servons. Or comme il est écrit p23 : ***« Les activités impliquant des interactions interindividuelles semblent ainsi se prêter particulièrement mal à la mise en place de ce type d'outil ».***

- Par ex. pour quatre WU les experts ont comptés 10'30'', 6'50'', 6'30'' et 5'20'' là où **quoiqu'il arrive La Poste mesure 2'38'' et 16 centièmes** *(on admirera au passage le haut niveau de précision totalement…inutile !).*

- De plus, très honnêtement bien sûr, La Poste ne tient compte que du temps de saisie des données : par ex. le flashage des colis est bien pris en compte mais **pas le temps consacré au tri et au rangement !**

- Dans la même veine, si le client renonce en cours de route à son opération, celle-ci n'est pas prise en compte : **le temps passé jusque là n'est donc pas considéré comme du temps de travail par La Poste !**

- Quant à La Poste Mobile, la direction elle-même reconnaît que tout **le temps qui lui est consacré n'est pas évalué !**

Et pourtant cela n'empêche pas La Poste d'affirmer, tout en ne fournissant aucune doc' sur le sujet aux experts, que *« les temps sont fiables et revus régulièrement »*. **Mais quel collègue n'a jamais vu un chronométreur derrière lui ? Qui connait dans un bureau les temps affectés aux opérations ?**

Alors certes des temps sont revus. Mais comment La Poste peut-elle nous expliquer, **alors que leurs procédures au guichet n'ont pas changé,** qu'une opération WU prend plus de temps en 2013 qu'en 2012 et qu'un RAV en prend moins ?

Et c'est pourquoi, certainement pour faire *''fiable'', ''vrai'', ''sérieux''* ou *''objectif'',* La Poste ose affirmer que l'affranchissement d'une LR-AR au guichet prend 19,9422 secondes ! Comme le dit le rapport p28 : ***« Tout semble ici se passer comme si, derrière de tels niveaux de précision, l'outil cherchait à présenter un caractère de scientificité qu'il est par ailleurs incapable de justifier ».***

Oui ! Notre travail au guichet est complexe. Il ne peut se réduire, comme le fait effrontément La Poste, à une somme de micro-tâches identiques à chaque fois. Les clients sont tous différents, leurs demandes et leurs besoins ne peuvent être traités qu'au cas par cas ! Il n'y a pas plus de *« guichetier moyen »* que de *« client moyen »*.

Notre temps de travail recouvre le temps de l'accueil, du conseil, de la saisie, de l'encaissement et de l'au-revoir et non uniquement la saisie des données !

Faut-il le rappeler : **BRASMA et OQQVD : ça prend du temps ! Et c'est du temps de travail !**

Extraits du Rapport d'Expertise

FLORILÈGE :

P28 : *« Ce qui est mesuré semble n'avoir quasiment aucun rapport avec ce qui est effectivement réalisé par les agents ».*

P34 : *« ...l'outil semble manquer des plus élémentaires marques de rigueur et de fiabilité ».*

P43 : *« Le dimensionnement retenu s'appuie sur les résultats d'un décompte analytique plus que contestable ».*

P47 : *« ...il (l'outil) ne permet en aucune façon de mesurer le temps passé à les (les opérations) réaliser ».*

P48 : à propos du temps de conseil et d'information : *« seules 7 minutes par heure pour réaliser ce que la plupart (dirigeants et encadrants compris) considèrent comme le cœur du métier ».*

P49 : *« L'accompagnement aux automates n'est jamais véritablement pris en compte par l'outil ».*

P49, à propos des instances et des pap : *« L'outil ignore non seulement la réalité du travail et de ses contraintes, mais également tout simplement du temps qu'il prend ».*

P50 : *« L'outil servant au dimensionnement des effectifs ne permet pas d'évaluer les besoins réels pour écouler la charge de travail ».*

P56 : *« Les projets de réorganisation ne peuvent que dégrader davantage les conditions de travail, en renforçant un sous-effectif déjà chronique au guichet ».*

P73 : *« L'outil se révèle incapable de prendre en compte la variabilité pourtant inhérente aux interactions dont est faite l'activité de guichetier ».*

Et c'est comme ça pendant 81 pages !

EXEMPLE CONCRET :

Lors d'une vacation trente-six opérations ont été chronométrées au guichet SF, ce qui a représenté 120 minutes et 10 secondes de travail pour l'agent. Avec morg@ne, La Poste ne comptabilise que 61 minutes et 46 secondes ! Soit près de moitié moins ! **C'est donc la moitié de notre temps de travail que La Poste ignore volontairement et fait passer à la trappe !** Elle a beau jeu par la suite de justifier des reprises d'emplois en se basant sur un tel comptage du temps de travail. Oui, La Poste triche !

ET MAINTENANT ?

V1, V2,..., V7, V8 et V9 en 2013 : qu'importe les versions, La Poste ne cherche qu'à supprimer des emplois. Qu'elle se cache derrière un outil aussi peu fiable que morg@ne en dit long sur l'absence de scrupules de nos dirigeants.

Dans leurs conclusions les experts écrivent p75 : ***« Dans ce contexte nous recommandons donc de revoir intégralement le dimensionnement envisagé »***.

En effet, et c'est là la limite d'une telle démarche, les experts ne peuvent formuler que des recommandations. L'employeur, La Poste, n'étant pas tenu de les suivre. Même si une fois écrites noir sur blanc elles permettent de prendre date et permettront éventuellement de se retourner contre La Poste le jour venu. Mais en attendant c'est bien le personnel qui trinque, qui pâtie des conditions de travail que lui impose La Poste.

Le rapport des experts est un point d'appui mais ce ne peut être un substitut à notre mobilisation.

C'est bien pourquoi la CGT rappelle sans cesse que rien ne peut remplacer l'intervention active des premiers concernés : nous, les agents.

Si nous voulons arrêter de subir, si nous voulons que les choses changent, il faut se réapproprier notre travail, il faut lutter collectivement !

La preuve est donc faite : oui ! La Poste se moque de nous.
Elle n'a peur de rien, elle n'a surtout honte de rien :
plus c'est gros plus ça passe. Et bien non ! Ça ne passera plus !
Réagissons tous ensemble,
nous avons les moyens de la faire plier !
***« Le foutage de gueule »* ça suffit !**