



**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 28 Novembre 2011



## **SECTION des SATELLITES**

# **CERTIFICATION AFNOR : L'AUTOSATISFACTION POUR LES DIRIGEANTS, LE BALAI POUR LES AGENTS !**

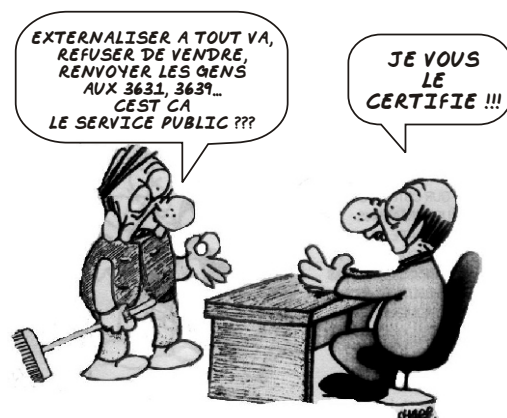
## **VALORISER SON IMAGE, ET NON AMELIORER LA SITUATION, VOILA LE BUT DE LA MANŒUVRE POUR LA POSTE.**

On le rappelle (cf. le tract du 27 janvier 2011) **la certification AFNOR est avant tout une affaire de communication** vers l'extérieur (« *La Poste s'engage, La Poste se modernise* ») et un dérivatif en interne (*pendant ce temps là, on ne parle pas du reste*) puisque **c'est une démarche qui est certifiée pas un résultat réel**. Contrairement aux certifications en lien avec la sécurité des produits fabriqués (cf. *la norme NF pour les jouets, l'électroménager etc.*) rien n'obligeait La Poste à s'engager dans cette voie. Il n'est d'ailleurs pas question de s'interroger sur les causes des dysfonctionnements, par exemple : est-il judicieux de supprimer des emplois, comme le fait La Poste depuis des années, quand on prétend améliorer la QS ?

## **DÉCIDÉMENT**

Jugeant qu'on était des mal-élevés, La Poste avait été contrainte de refaire notre éducation via BRASMA. Cette fois-ci avec le processus de certification ce sont carrément les fondamentaux du métier qu'il faut nous inculquer. Pour preuve **les 10 standards** de service **qu'elle a choisis**. En résumé, si les gens attendent c'est qu'on est mal organisé, si les locaux sont sales c'est de notre faute (***il est même demandé aux agents de nettoyer le trottoir devant le DAB !!!***) et si une position de travail est à découvert c'est que l'agent fait la sieste en salle de repos. On vous le dit : les guichetiers, de vrais faignants j'-m'-en-foutistes !

Comme si les guichetiers ignoraient ces fameux standards, comme si on avait besoin de cette certification pour connaître notre métier. A croire que jusqu'à maintenant on faisait exprès de faire attendre les gens : quel culot ! Oui, les guichetiers font tout leur possible au quotidien pour servir au mieux **tous les usagers** (*et pas seulement les pros*), d'ailleurs combien ne prennent pas leur pause, doublent pour le service etc. ?



## **Certification ou pas, la norme pour nos dirigeants c'est toujours moins d'agents dans les bureaux.**

D'ailleurs il n'est pas rare qu'il n'y ait en tout et pour tout que trois agents présents par vacation. Dans ces conditions quelle force de travail supplémentaire pourrait être mobilisée en cas d'affluence alors **qu'il n'y a plus personne à l'arrière ?**

## **EN RÉSUMÉ**

Pour les usagers, le problème à La Poste est celui de l'attente. Certes cela ne date pas d'aujourd'hui mais la marche vers la privatisation (vers **la rentabilité à tous prix**) entamée dans les années '90, **a aggravé le phénomène**. Et la transformation des bureaux en boutiques, via **ESC**, a apporté la touche finale à **la destruction du service public postal**.

Quand on supprime des milliers d'emplois, quand on diminue le nombre de guichets toutes opérations, la situation ne peut pas s'améliorer, l'attente ne peut qu'augmenter et la QS se dégrader. **L'installation d'écrans de TV** pour faire passer le temps (*tout en gagnant de l'argent grâce à la pub diffusée et ainsi, comble, faire du fric sur le dos de l'utilisateur qui attend !..*) et la disparition de la file unique ne résolvent rien. **Ce n'est fait que pour jouer sur l'impression ressentie par l'utilisateur**, voir à ce sujet le résultat du récent sondage auprès de 125 241 clients (*quelle précision !*) dont La Poste fait la pub et qui « dévoile la **perception des clients** quant à la modernisation des bureaux ».

De même que l'audit, **la certification est un moyen pour le patron d'imposer ses choix** sans en avoir l'air. En faisant croire que l'ordre vient de l'extérieur ça lui permet de se dédouaner de ce que les mesures prises peuvent entraîner en termes d'emplois et de conditions de travail : **sans le prétexte de la certification AFNOR quel agent aurait accepté de balayer le trottoir ?...**

## **TOUT EST DIT**

« *Les engagements pris ont été évalués et jugés conformes aux exigences du référentiel* ». Voilà la formule par laquelle l'AFNOR conclut sa certification. Faut-il le rappeler, le référentiel c'est celui mis au point par La Poste elle-même. Etre juge et partie ça rend les choses plus faciles, non ?

**Imagine-t-on un élève fixer lui-même le sujet de son interro et s'auto-évaluer ?**

## **LA CERTIF : DU BALAI !**

**POUR MIEUX SERVIR LES USAGERS,  
POUR NOS CONDITIONS DE TRAVAIL,  
CE SONT DES CRÉATIONS D'EMPLOIS  
QU'IL NOUS FAUT !!!**