

Rétractivité du Réseau !

A l'heure où se profile le futur contrat de Présence Postale Territoriale 2020-2022, le Réseau déroule sa politique de la terre brûlée ■ Fermetures de bureaux et réductions d'horaires d'ouverture sont le lot quotidien des réorganisations des Secteurs ■ Telle la grande distribution, les bureaux de Poste se déclinent sous différents formats ■ Les MSAP telles qu'on les connaît sont dans le viseur, mais pas seulement ■ Un nouveau type de bureau tend à se développer, le "sans-guichet".

**À
G
U
I
C
H
E
T
O
U
V
E
R
T**

Le grand monologue !

Alors que la mode est au "grand débat", ce contrat est lui discuté une fois de plus en loucedé... Pas étonnant, comme La Poste a la main totale sur ce contrat et sur les instances qui président à la pérennité des bureaux de poste : l'Observatoire National de la Présence Postale Territoriale et les Commissions Départementales de Présence Postale Territoriale. L'organisation de ces dernières est confiée aux directeur/rices départementaux... de La Poste. Il ne faut surtout pas que les usagers et les organisations syndicales soient dans la boucle !

De l'argent public pour financer les fermetures...

Le fonds de péréquation, 174 millions d'euros par an, qui est sensé financer la présence postale est en fait utilisé pour les transformations de bureaux de poste de "plein exercice" en relais poste. En clair, l'argent public est investi dans des supérettes qui ne font même pas 5% des opérations postales réalisées aujourd'hui dans un bureau... Au regard de la Loi, La Poste est dans les clous, elle a juste pour obligation d'avoir... 17 000 points de contact ! Au second semestre 2019, il reste moins de 8 000 bureaux de "plein exercice". Le tour est joué !

...et des bureaux de moins en moins humains !

En parallèle, La Poste continue son travail de sape et mets en place des formules de bureaux de poste... sans postier-es. Elle n'hésite pas à revisiter l'histoire sur les habitudes du public : "*Une forte évolution des usages des clients au profit des automates*". Bien évidemment, les usagers ont été dirigés de force pendant des années vers les bécasses... C'est ce qu'on appelle réécrire l'histoire ! Ces nouveaux bureaux se nomment "format expert", ils se développent en zone urbaine, les guichets et les îlots ne font plus partie du décor. Mais la direction tient tout de suite à nous rassurer : Ce ne sont que des expérimentations ! On connaît la musique, sachant que chaque bureau coûte la bagatelle de 600 000 euros ! Ce concept développe une autre priorité pour la boîte, et pas des moindres : la suppression du cash. Sur les automates "NABANCO", il n'est pas possible de faire des virements. Il ne faut pas s'inquiéter, c'est passer, il s'agit juste d'un problème technique ! Quant aux "Western-Union", faudra aller voir ailleurs...

Des "Maisons France Services" ?

Le service public serait-il revenu en odeur de sainteté pour nos gouvernants ? Non, il s'agit surtout de parer au plus pressé et de tenter de répondre à la fronde sociale "gilets jaunes". En grande pompe, le président annonce en juin le besoin de présence des services publics dans les territoires et lance les "Maisons France Services". Dans la foulée le 1^{er} ministre sort une circulaire en juillet. Cette note pose quelques impératifs, notamment sur le nombre d'agents qui doivent être présents sur toute la plage d'ouverture, qui doit être de 24h par semaine minimum.

Bizarrement, lors des premières instances sur le sujet, nous n'avons pas senti La Poste très enthousiaste. Forcément, ces nouvelles moutures de MSAP (Maisons de services Au Public) imposent d'injecter de l'emploi. Horreur malheur pour nos patrons !

Au niveau national, la direction nous dit déjà que les MSAP "agent seul" qui seront labellisées en Maison France Services n'auront pour seul renfort que, de la force de travail variable, CDD, intérimaires ! Quant aux discours dans les DR, c'est encore pire. Actuellement il y a 500 MSAP postales (sur les 1 300 en France). Une première vague devait être labellisée au premier semestre 2020. Le nombre risque d'être faible. Plus inquiétant est l'avenir des MSAP qui ne seront pas labellisées, il risque de s'écrire à l'encre invisible mais pas sympathique... Les arguments sonnants et trébuchants auront le dernier mot, sans les 30 000 euros par an de l'Etat, nous ne donnons pas cher de leur peau !

SUD PTT revendique :

- **Un moratoire sur toutes les réorganisations des Secteurs ;**
- **L'arrêt immédiat des fermetures de bureaux ;**
- **Des recrutements pour combler chaque départ ;**
- **L'embauche de tous les précaires.**



Résolution au premier contact... A voir !

La « selfcarisation » ou « le démerde toi tout seul » Avec la déclinaison des stratégies de la Banque Postale, on avait bien remarqué que nos dirigeants n'étaient pas bien futés, que les réorganisations des services financiers depuis les centres jusqu'aux guichets avaient apporté leur lot de problèmes, de stress, de situations ingérables. Et bien ces petits génies viennent de découvrir un nouveau truc, finalement c'était aussi bien de répondre aux demandes des usagers dès le premier contact ! Bah oui ! D'habitude, quand quelqu'un a une demande, on le renvoie vers une machine, vers son « app » LBP ou encore vers le 36 39, ce qui déclenche des agressions. En clair : comportement agressif qui va de l'insulte au coup de poing, en passant par le crachat.

Le « client » est souvent désorienté par les procédures qui changent sans cesse. Il ne comprend pas que La Poste veut son bien (lequel ?) en lui faisant partager une « expérience client avec la possibilité de piloter en autonomie ses moyens de paiements en fonction de ses besoins, de ses usages avec une disponibilité des fonctionnalités 24/24,7/7 ».

Alors pour la peine, les chargé-es de clientèle vont pouvoir (après avoir quand même proposé aux clients de se « selfcariser » chez eux ou sur leur smartphone), effectuer des opérations telles que les oppositions, la mise en place de prélèvements et les virements, souscriptions d'assurance et épargne, directement en bureau de poste sur un poste de travail aménagé en terminal bancaire. Le but ultime étant quand même de harponner les comptes bien garnis pour « Faciliter la conquête et le rebond commercial lors des contacts clients ».

Pour SUD, de réelles questions se posent sur la responsabilité des chargé-es de clientèle, en matière de conseil et de déontologie. Sans oublier que ce service demande du personnel. Cela passe par des embauches et de réelles formations. La reconnaissance de ces activités et responsabilités doit entraîner une revalorisation du niveau de fonction de tou-tes les chargé-es de clientèle.

Attention danGERS !

Depuis son lancement en 2017, la direction nationale du Réseau nous présente ce projet "GERS" (GEstion des Ressources en Secteur) comme une expérimentation locale circonscrite à quelques Secteurs. En prime, ce test était une demande qui émanait de quelques directeurs de Secteurs de la DR Toulouse-Ariège-Gascogne...

Un coin du voile est levé !

Nous ne sommes pas dupes, d'ailleurs deux ans après, l'essai s'est étendu à la DR Nord-Pas-de-Calais et la DR Haute-Occitanie va être touchée aussi. Pour finir, nous avons eu une présentation le 22 octobre 2019 en CDSP nationale, tout ce branle-bas de combat pour une expérimentation qui resterait locale ? On n'y croit pas un instant !

Ce projet est une véritable bombe. Il remet clairement en cause le délai de deux ans entre deux réorganisations, il contourne les instances représentatives du personnel et son but est simple : tirer sur les emplois !

Pour le bien des personnels ! ?

Cette boîte est quand même extraordinaire, rien ne l'arrête ! En clair, elle nous a annoncé que les nouvelles organisations votées en Comité Tech-

nique ne peuvent pas être mise en place. Pourquoi ? Bien souvent la force de travail disponible n'était pas suffisante donc il fallait bidouiller une organisation bis, ter voire quater ! La Poste fait au plus simple, elle calque l'organisation du travail sur les ressources en personnel disponibles ! Il n'y a plus de position de travail mais simplement des postier-es qui sont positionné-es au gré des besoins. Et sans vergogne, la direction assène que le planning à trois mois pourra être tenu !

Il ne s'agit même plus de faire semblant de répondre au trafic. Les changements d'organisations sont faisables à tout moment. Un départ non remplacé, et le directeur de Secteur peut effectuer un ajustement, pas besoin de passer par les instances (CHSCT/CT). La direction impose la réorganisation permanente !

Il ne faut pas se leurrer, cette expérimentation ne s'arrêtera pas à ces DR, ni au Réseau.

La volonté de La Poste est bien de l'étendre à tous les métiers. Comme la direction l'a dit par mégarde lors de la CDSP "nous ne sommes pas encore prêts pour la généralisation", mais la volonté est là ! Le rêve patronal : ne pas s'engager sur la qualité de service, ni répondre aux usagers. Le service ne sera rendu qu'avec les moyens qu'elle a sous la main. C'est déjà un peu ce qui se pratique mais la prochaine étape c'est tout simplement son officialisation !

SUD appelle déjà toutes les forces syndicales à s'y opposer. Commentons par faire capoter toutes les "expérimentations" en cours.

La banque postale fait son ménage

