



# SURCHAUFFE À LA POSTE

## La santé des agents en danger !

Travailler à La Poste est de plus en plus synonyme de souffrance au travail. Depuis 2009, dans nos interventions, nous n'avons pas cessé de mettre la direction de La Poste face à ses responsabilités. L'accumulation des réformes, les restructurations à la hussarde, la recherche de productivité à outrance ont pour effet d'accroître le mal être au travail. Jusqu'à conduire certains agents au suicide...

Dans une lettre au Président de La Poste (publiée ci-dessous), le syndicat des médecins de prévention de l'entreprise tire la sonnette d'alarme :

« Les rapports annuels des médecins de la Poste soulignent depuis plusieurs années une dégradation de la vie au travail :

- Des suicides ou des tentatives de suicide, dont on peut penser qu'ils sont exclusivement liés à des situations de vie professionnelle, surviennent dans toutes les régions, dans tous les métiers et aux différents niveaux de l'entreprise.
- Le taux d'absentéisme pour maladie



atteint des seuils sans précédents.

- Les accidents du travail et les maladies professionnelles sont en très forte augmentation.
- Le mal être au travail touche tous les niveaux opérationnels de l'entreprise. Les agents et leurs encadrants traversent des réorganisations rapides et successives, sont confrontés à des injonctions contradictoires sans avoir de perspectives d'amélioration. Cette situation est mesurée au quotidien par les médecins de la Poste ●●●

●●● ■ Les agents de la distribution sont confrontés à des situations d'épuisement physique et psychique. Cela est lié aux nouvelles organisations de travail, dont la mise en place est très variable d'un établissement à l'autre.

■ Ainsi, la Poste crée des « inaptés » physiques et psychologiques.

#### Des faits significatifs :

- Les reclassements professionnels effectifs et durables sont devenus quasi impossibles.
- Une très forte pression commerciale individuelle et quotidienne est exercée sur les guichetiers, sans formation, et surtout sans analyse des impacts sur les individus.
- Les organisations de travail sont de plus en plus virtuelles, en décalage

avec la réalité du quotidien sur le terrain. La dette sociale (repos non accordés aux agents) est énorme, les dépassements des horaires de travail non rémunérés sont quotidiens, les amplitudes maximales de travail sont régulièrement dépassées.

- Dans de nombreux établissements, faute de moyens de remplacement, les agents n'arrivent plus à obtenir de congés à des dates leur permettant de les partager avec leurs proches.
- Le dispositif d'accompagnement du handicap est inopérant quand il s'agit de répondre à des situations humaines douloureuses concrètes et le plus souvent urgentes.
- Les agents sont placés en « surnombre » ou en « sureffectif » au gré des réorganisations, et selon des critères parfois injustifiés. Une pression s'exerce alors sur eux pour les inciter à partir de façon anticipée en retraite, à l'externe, ou sur des mobilités géographiques imposées.

#### Une communication trouble et à deux vitesses :

- Une très grande distorsion est perçue par les agents entre la communication interne de l'entreprise (ETC, nombreux journaux internes et courriers adressés au domicile privé

des agents) et la réalité du quotidien au travail, ce qui aggrave encore leur désarroi.

En effet, l'entreprise y est présentée comme un modèle social et un exemple à suivre.

Certaines démarches dans le domaine de la santé au travail ont même été mises en avant en externe, dans la presse écrite ou radio, et dans différents colloques sous l'autorité des ministres de la santé ou du travail, notamment le dispositif d'évaluation du stress professionnel, et sur la formation. Cela même, alors qu'il ne s'agit que de projets non déployés.

Mais en parallèle, un discours beaucoup plus alarmiste est tenu, sur les évolutions des métiers, la crise économique, le dernier exemple en date est le dossier « Capital » de janvier 2010. Ces positions et ces informations n'échappent pas au personnel et circulent largement. Votre courrier du 9 septembre 2009, en principe à destination des agents, qui se voulait rassurant (dans les faits resté très confidentiel, au point que les services médicaux sociaux n'en furent pas destinataires), ne correspond en rien aux préoccupations quotidiennes de nombreux agents.

- Le dispositif d'évaluation et de suivi du

stress professionnel qui a été stoppé dans son déploiement. Cet arrêt a pu faire suite aux premiers tests et aux résultats alarmants qui en émanaient. Il semble de nouveau d'actualité.

Nous nous interrogeons toujours sur la finalité de cette opération qui est d'une compétence RH.

Par ailleurs nous sommes toujours opposés à son traitement avec les moyens existants par les services médicaux. Le raisonnement « scientifique » qui voudrait en faire un examen complémentaire individuel est contestable, des réserves importantes sur la validité scientifique du déploiement du questionnaire sont également posées.

- Une place prépondérante des médecins du travail dans l'observatoire de la santé est nécessaire, où les médecins de l'entreprise sont plus que légitimes (ce qui n'était pas prévu à l'origine) dans la construction de la réflexion conduite par le conseil scientifique.
- Une analyse des indicateurs de vie au travail déjà nombreux dans l'entreprise devrait être engagée, avant de se lancer dans de nouvelles recherches.

Certains constats semblent établis, des études ont été réalisées, des groupes de travail ont fait des propositions. Cela permettrait de passer au plus vite à un plan d'action, dont il faudra de toute façon ensuite évaluer la pertinence.

- Une mise à disposition suffisante de moyens matériels et humains pour les médecins du travail et un meilleur niveau de formation professionnelle : ces points restent à ce jour très problématiques, malgré de nombreuses rencontres avec vos collaborateurs.
- Une reconstruction du dialogue est nécessaire, délivrée des entraves répétées à notre exercice professionnel, délivrée des errements et postures de certains cadres dirigeants qui compliquent nos missions.

Aujourd'hui, nous considérons que l'indépendance du médecin n'est plus assurée à La Poste. Le respect des règles éthiques et déontologiques qui s'imposent à notre profession se trouve



DR

## interview

### Thierry Roux, siège en qualité de représentant FO COM au Comité central Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail de La Poste.

#### Comment FO COM a réagi face à ce mal-être croissant des postiers ?

Dans notre déclaration préalable au CCHSCT du 25 juin 2009, FO dénonçait déjà « avec vigueur les multiples restructurations, réorganisations qui, sous le couvert et l'alibi de « la crise », dégradent les conditions de travail des agents et augmentent, paradoxalement, la précarité et la force de travail variable. » Au CHSCT du 28 janvier 2010, nous exprimons à nouveau nos plus vives inquiétudes sur ces restructurations et réorganisations. « Elles sont, la plupart du temps, à l'origine des troubles psychosociaux. »

Ce courrier du syndicat des médecins de prévention est venu confirmer nos propres analyses. Quand on pense que La Poste allait jusqu'à préconiser la suppression de 90 % des CHSCT ! Nous avons toujours dénoncé cette régression, qui conduit à traiter au rabais les questions d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail. Au moment où il faut justement réintroduire l'humain partout dans l'entreprise !

#### Quel est le constat de FO ?

Force Ouvrière n'a de cesse d'intervenir auprès des différentes directions Métiers pour que la santé physique et psychique des postiers soit prise en compte et préservée. Nous faisons de la santé au travail la priorité absolue à La Poste. Bien sûr, nous sommes favorables à toutes les initiatives qui peuvent limiter les risques psychosociaux, mais nous voulons que La Poste s'attaque à leurs causes réelles. Nous demandons le retour à une

dimension collective et humaine du travail, au respect et à la reconnaissance dus aux agents. Il faut que les postiers retrouvent un sens à leur activité. Au Courrier, la sécabilité et la casse des tournées a causé des dommages considérables. À l'Enseigne, c'est le travail debout dans les bureaux de poste, la polyvalence entre guichet, caisse et boutique, l'activité sur plusieurs bureaux TERRAIN très éloignés. À ColiPoste, c'est la masse de colis à distribuer toujours en augmentation. Des objectifs inaccessibles pour les agents des services financiers et, au quotidien, la schizophrénie entre La Banque Postale et La Poste. Partout, la charge de travail augmente alors que les moyens humains diminuent sans cesse.

#### Que faire pour arrêter cette souffrance ?

D'abord, il faut en finir avec le « toujours plus avec toujours moins » ! Arrêter la désorganisation systématique du travail qui génère un « turn-over » insupportable et un taux d'absentéisme toujours à la hausse. Et pour finir : stress, mal de dos, troubles musculo-squelettiques... Il faut protéger les salariés en intégrant la prévention au quotidien en développant de nouvelles pratiques managériales. FO Communication demande la renégociation des rythmes de travail et l'embauche du personnel nécessaire. Faut-il une médiatisation de la souffrance des postiers pour que les dirigeants de La Poste entendent enfin les cris d'alarmes des représentants du personnel ?



La souffrance au travail est un mal que La Poste doit combattre !



© A.TUDELA/LA POSTE

●●● mis en cause. À travers un manque de moyens matériels et humains, il pourrait s'agir d'une forme d'entrave à notre exercice professionnel. Ces points ont fait l'objet d'une demande solennelle à vos services en 2009 par courrier d'avocats. (Certains médecins ont à supporter des pressions inadmissibles de la part de dirigeants que nous jugeons irresponsables et qui s'apparentent à une forme de maltraitance).  
■ Un accord social (projet du

14 octobre 2009) a été soumis aux partenaires sociaux, il met en avant les services médico-sociaux pour répondre aux préoccupations des agents, des partenaires sociaux et de l'entreprise. Faisons le vivre, mais avec les moyens nécessaires et indispensables à sa réussite. Mais attention, il ne faudrait pas uniquement médicaliser (au sens évacuer) des problèmes aussi préoccupants que l'absentéisme et la souffrance au travail. Les solutions ne sont ni dans le cabinet du médecin, ni dans des questionnaires généraux, il faudra en passer par une analyse des situations de travail réelles. Nous avons loyalement alerté nos directions et notre filière de cette situation alarmante et sommes déçus par le peu de considération apportée, voire plus grave par le déni manifeste. Il faut pourtant engager des actions concrètes pour enrayer ce qui pourrait vite devenir un processus morbide, connu aujourd'hui par d'autres

entreprises. En 2007, déjà, notre précédente intervention auprès de vous portait sur 2 tentatives de suicide de médecins de prévention professionnelle de la Poste, pour lesquelles nous affirmions un lien direct avec l'exercice de leur profession. La médecine de prévention professionnelle ne saurait servir de réponse ou de caution à une stratégie d'entreprise. De nombreux indicateurs existent, faut-il attendre des résultats d'études longues et coûteuses, voire inopérantes, pour agir. Les médecins remplissent leur rôle d'alerte, cela grâce à leur expérience de terrain et à leur sens clinique, ils ont un lien privilégié avec les agents qu'ils ont en charge. Concernant leurs faibles moyens d'action, faut-il attendre que les services médicaux soient soumis aux agréments des autorités de tutelle pour que soient enfin reconnus leurs besoins ? Une médecine du travail exerçant sa mission sans moyens, sans budget,

sans personnel, dont les avis sont niés ou bafoués, ne saurait éviter à elle seule une catastrophe. Nous voulons rester des partenaires à part entière, notre expertise et nos conseils doivent pouvoir être entendus. La Poste s'est engagée dans un processus de modernisation et d'amélioration des conditions matérielles de travail depuis plusieurs années maintenant. Nous vous demandons d'user de toute votre autorité pour que ces avancées ne soient pas effacées en quelques mois. Des organisations de travail réalistes, une dimension collective et humaine du travail, le respect et la reconnaissance dus à des agents fiers de servir la Poste et leurs clients sont des valeurs qui permettent de garder un sens au travail. Ces mots ne peuvent rester un simple effet de communication, il faut souhaiter qu'ils retrouvent tout leur sens dans la réalité. Pour qu'enfin, « la confiance grandisse ». ♦

## Christine Baldy, secrétaire départementale FO COM du Lot sur RTL le 4 juin 2010



Christine Baldy

**RTL:** Après France Télécom, le malaise à La Poste. Les médecins du travail dénoncent une inflation de suicides et d'absentéismes. À La Poste, c'est un clignotant qui s'allume. Le syndicat des médecins de l'entreprise publique dénonce des suicides de plus en plus nombreux, un absentéisme de plus en plus important. Constat jugé excessif par la direction. Mais les syndicats ne sont pas du tout surpris. La pression, **Christine Baldy** du syndicat Force Ouvrière à La Poste ne

la connaît que trop bien. L'une de ses amies s'est suicidée dans le Lot. « C'était un cadre au service du courrier qui avait subi quatre réorganisations en quatre ans. La dernière, on l'avait nommée à 80 kilomètres de chez elle. Et puis, en plus de ça, alors qu'elle était cadre, elle s'en était retrouvée à faire des tâches de base. Elle s'en était ouverte au médecin de prévention, à la hiérarchie. Mais personne n'avait senti qu'elle était mal à ce point. » Devant de tels témoignages, comment La Poste peut-elle rester dans le déni de la réalité ? FO Communication réclame du concret pour que les postiers retrouvent enfin de bonnes conditions de travail. ♦

## Témoignages Au Courrier



« À la distribution, c'est la pénibilité au quotidien, l'ère du facteur à tout faire. Je ne peux même plus prendre mes congés ! Avec les nouvelles réorganisations et la sécabilité, les tournées sécables vont bientôt durer la moitié de l'année. »

« Hallucinant ! Quand La Poste a tenté de nous vendre la sécabilité, que ce soit pour absence inopinée ou par semaine complète, elle a trouvé de nombreux arguments, en particulier un, dont tout le monde se souvient : "Accepter de faire la sécabilité permettra de donner plus de congés !" "Faire 4 à 8 semaines l'été donnera à plus d'agents la possibilité de partir..." Imparable, non ?... En fait, La Poste oublie de signaler qu'elle bloque toutes les embauches d'été. Il n'y a plus de moyens spécifiques pour cette période... sauf à faire la sécabilité ! Résultat : dans beaucoup de centres, même avec la sécabilité imposée, il y

aura moins de collègues qui pourront partir cet été qu'avant Facteur d'Avenir ! »  
« Je sers de bouche-trou : encartage pub, distribution pub, collecte du courrier départ, traitement du courrier départ, et... cabine. Je ne sais plus où j'en suis et qui fait quoi, et je n'ai droit à aucune reconnaissance pour mon travail. »  
**Au Courrier, le ras-le-bol se généralise et les conflits se multiplient. En Bretagne à Lanester, dans la Manche à Pontorson, Granville etc., à Rambervillers (88), à Paris... À chaque fois, FO COM se bat à leurs côtés. ♦**



« Grâce aux nouveaux « Espaces service clients », on est maintenant debout toute la journée... Où est le progrès, avec des conditions de travail qui s'aggravent sans cesse ? »  
« Avec le projet « Bienvenue à la poste », je me retrouve à faire du guichet, de la boutique et de la comptabilité dans la même vacation. Autrement dit, je travaille sur trois postes pour le prix

## Témoignages À l'Enseigne

d'un ! Parfois, je ne sais plus vraiment où j'en suis... »  
« Le nombre des bureaux diminue à la vitesse du TGV pour faire place à des agences postales communales ou des "relais commerçant" ! Bientôt, il n'y aura plus de bureaux, comme en Suède ou aux Pays-Bas... »  
« Avec ce qu'elle appelle la « polyvalence », La Poste ne recrute plus de personnel et supprime même des positions de travail. On finit par faire le boulot de plusieurs personnes. C'est très pratique et très rentable pour la boîte ! »  
« Les horaires modulables, c'est une véritable atteinte à la vie privée. On ne peut plus rien prévoir à l'avance puisque les horaires peuvent changer tous les trois mois. »  
« C'est toujours la course : le standard + la caisse + la comptabilité + la

gestion des stocks + les automates + le guichet... Le soir tu rentres lessivé chez toi, tu penses au lendemain et tu n'en dors plus... »  
« Leur seule obsession : réduire le temps d'attente, « rationaliser le temps de production » comme ils disent ! Mais personne ne peut se partager en deux. Au bout du compte, c'est l'agent qui déprime et pète les plombs ! »  
**Les agents de l'Enseigne n'en peuvent plus ! À Paris Brune, bureau du 14<sup>e</sup>, les agents se sont mis en grève pendant plus d'un mois contre la nouvelle réorganisation. Ils ont obtenu le travail en brigade sur 8 positions, la garantie d'un samedi de repos sur deux et un agent de plus pour un an minimum. ♦**