

FEDERATION SYNDICALE
des activités postales et
des télécommunications

25/27 rue des Envierges 75020 Paris

Tél. : 01 44 62 12 00

Fax : 01 44 62 12 34

Courriel : sudptt@sudptt.fr

Internet : www.sudptt.org

Un management de développement... ou de surveillance ?

**A
G
U
I
C
H
E
T
O
U
V
E
R
T**

Toutes les organisations syndicales s'accordent pour dire que les pratiques managériales à La Poste sont déplorables. Et même néfastes au regard des ambitions de développement affichées par les grands manitous en charge de la gestion du Groupe. En effet, depuis une bonne vingtaine d'années ces pratiques, par leur esprit et leurs méthodes, sont corsetées par une logique de restructuration à forte valeur ajoutée... négative. A ce titre, la variable d'ajustement au dogme de la rentabilité reste les agents.

Développement ou restructuration ?

Qui n'a pas entendu, dans des ETC ruisselants de résultats commerciaux, faites du chiffre d'affaires et vous sauvez vos emplois ou la survie de «l'entreprise» serait en jeu...

Dans cette logique restructurante, engagée par les dirigeants successifs, la rentabilité et la productivité sont considérés comme un horizon indépassable. Les méthodes pour l'atteindre sont devenues des plus coercitives et stigmatisantes (objectifs commerciaux dogmatiques, notation/sanction, contrat de performance, benchmark...).

Des pratiques, pensées au nom d'un modèle de développement économique impérieux et nécessaire, qui ont eu pour effet d'engendrer des us et coutumes on ne peut plus proches d'une obstination à restructurer de manière permanente. En sous main, le discours sur le développement, au prétexte de modernité et d'adaptation, est pensé et mis en route sous l'impératif autoritaire de la réduction des coûts (personnel).

LBP commande la restructuration du Réseau

Malgré des annonces qui se veulent bienveillantes (management de proximité) il n'y a pas fondamentalement de motifs de changement. La prise de pouvoir par La Banque Postale (P.Wahl-P.Bajou) - les 5 piliers (dont le «DET de demain»), le Management Commercial Unique - sur le réseau des bureaux de poste oriente son avenir. Le message est clair : 70% des coûts de fonctionnement sont liés à la charge de personnel...

De plus la concurrence interbancaire, libre et non faussée, laisse entrevoir : ou bien les parts de marché augmentent mais au prix, à peine déguisé, de fortes

pressions commerciales ou alors il faudra envisager de réduire la voilure d'une manière ou d'une autre.

Et les méthodes managériales pensées et déclinées jusque dans les Terrains sont un outil au service d'une politique qui mélange pêle-mêle un clair projet de suppressions d'emplois nimbé d'une stratégie commerciale...

Que ce soit côté guichet ou côté conseil bancaire les ordonnancements managériaux sont les mêmes... et produisent les mêmes effets.



La politique managériale menée depuis plusieurs décennies n'a qu'un seul objectif, supprimer des emplois... et par voie de conséquence dégrader les conditions générales de travail au seul titre d'une plus grande productivité des agents soi-disant nécessaire à la survie de «l'entreprise» Poste !

... / ...

Le management en chantier...

Le chantier, en vu d'un accord sur le management prévu dans l'accord Coba, est en route. Le chemin sera certainement long afin de modifier en profondeur les habitudes prises depuis de nombreuses années. En effet, les premières esquisses veulent donner du « sens commun » à la doctrine incontournable du chiffre et des résultats. Car en dehors de cette religion, point de salut dixit les patrons !

Un accord sur un sujet aussi épineux que le management sans modifier concrètement et sans ambiguïté la dévotion aux objectifs individuels quels qu'ils soient et le zèle quant à leur réalisation, ne serait qu'hypocrisie... et une flatterie pour d'aucun.

Un «sens commun» pas à la hauteur de l'enjeu !

Un tel accord serait une première dans une entreprise s'est exclamée la Directrice des Ressources Humaines commune à LBP et le Réseau... mais le contenu de ce qu'elle propose est bien loin de sa poussée de fièvre du moment.

Les grands principes : collectif et autonomie.

Ainsi le « pilotage commercial » deviendrait collectif. Plus concrètement, les reporting journaliers seraient supprimés et la RVB se tournerait vers le collectif. Dès lors, l'enveloppe de la RVB serait « calculée sur les résultats de l'équipe et distribuée pour moitié de manière identique par fonction ». Resterait toutefois la part managériale, toujours soumise à l'humeur badine du Directeur, aujourd'hui, de Secteur.

Mais l'aspect individuel reste prégnant et la recherche de coupable, toujours un moyen de pression. Ainsi « la responsabilisation du Coba sur la gestion de son activité » et « une valorisation et partage des bonnes pratiques sur des performances individuelles » sont des techniques stigmatisantes toujours à l'ordre du jour. Sous couvert de la jouer collectivement, le contrôle et la surveillance du travail des Cobas à titre individuel, restent des outils coercitifs bien difficiles à faire disparaître. Encore plus dans un accord... surtout quand il s'agit d'une doctrine idéologique.

Quant à l'autonomie, elle nous paraît très limitée. «Les entretiens hebdo, mensuels et quadri restent incontournables». Mais les accompagnements et autres contrôles seraient, soi-disant, sur la forme, moins contraignants (accompagnement avec un intervenant voire deux de façon exceptionnelle) et les retours vers les Cobas plus directs et rapides.

Une nouveauté : «le droit à la déconnexion» de chacun-e, en dehors de son temps de travail effectif, doit être respecté. «L'usage de la messagerie professionnelle ou du téléphone en soirée ou en dehors de jours travaillés doit être absolument exceptionnel et motivé par l'urgence et/ou l'importance particulière du sujet traité». Dans l'absolu, c'est un minimum ! Mais, c'est quoi l'exceptionnel et l'urgence ?

«Le management doit être repensé afin que la pression sur les conseillers bancaires diminue. Le management actuel est autant nocif pour les salariés que pour la productivité» (expertise SECAFI sur les RPS dept 65-32 janvier 2015).

Pour SUD, le management et ses pratiques doivent être revus de fond en comble.

Pour SUD, penser collectif et autonomie nécessite avant tout de supprimer toutes formes de normes quantitatives et qualificatives individuelles... à l'origine de toutes les lignes de conduites coercitives et stigmatisantes.

SUD revendique :

La suppression de toutes les normes quantitatives

- Suppression des 5 RDV/jour + RDV concrétisés ;
- Suppression des RDV normés (45'/RDV) ;
- Suppression des RDV/VAD ;
- Suppression des objectifs commerciaux individuels.



La suppression de toutes les normes qualificatives

- Suppression du contrat individuel de performance ;
- Suppression de tous types de challenges (journées privilèges, mois des affaires utiles...) ;
- Suppression des tableaux comparatifs (benchmark) ;
- Suppression des « briefs » quotidiens.

SUD revendique plus d'autonomie et plus de confiance dans les capacités professionnelles des Cobas. SUD veut donner la priorité à la qualité du conseil et à l'acte déontologique... mais tout cela devra passer par un changement en profondeur des us et coutumes.

