Convergence Nationale
des Collectifs de Défense et de Développement des Services Publics

Bureaux de poste

Vrai ou faux ? Faux, décryptage des multiples mensonges !

« *On ferme des bureaux parce que la fréquentation baisse…* »

Bref retour en arrière...

Pendant très longtemps, la Poste a justifié les fermetures ou réductions des horaires des bureaux de poste en arguant du peu de rentabilité de certains d'entre eux, notamment dans les zones rurales.
Or, et nous l'avons démontré à l'époque, la direction de la Poste entretenait sciemment la confusion entre deux paramètres qui n'ont rien à voir :
- le nombre d'usagers entrant dans un bureau, ce critère correspondant à un sous-emploi de l'agent du point de vue de l'entreprise et aiguisant sa volonté de réduire les horaires (ou fermer le bureau)
- les encours (CCP + Livrets d'épargne) qui font les recettes des bureaux : ces encours étant très élevés dans les "petits bureaux", à la fois rapportés au nombre d'agents (souvent seul dans une petite commune), et du fait d'un quasi monopole par la densité de la présence postale.

C'est un peu comme si le PDG de Carrefour calculait sa rentabilité avec le nombre de clients passant en caisse… sans regarder le contenu des caddies ! Dans les faits, les "petits" bureaux étaient les plus rentables...

La Poste a un nouvel argument pour fermer les bureaux : la baisse de fréquentation. Afin d'externaliser au maximum les opérations, elle a développé des automates pour les activités courrier (affranchissement) et financières (DAB, automates retraits et dépôts d'argent "one shot", dépôt des chèques...). De même, les services en ligne ont aussi été développés : " *La Poste en ligne* ", " *La banque postale chez soi* "... Pourtant, la baisse de trafic réaffirmée dans toutes les communications de La Poste n'est pas significative malgré ces évolutions.

I – Quelle est la tendance "officielle" ?

Même si les choses sont plus compliquées que ne l'affirme la Poste (cf. encadré), il suffit de se reporter au budget national prévisionnel 2017 de l'entreprise :
- en millions de minutes, la baisse est estimée à 3 % pour 2017, après une baisse de 3,8 % en 2016,
- en millions de clients, la baisse estimée pour 2017 est de 4 % après une baisse de 4,8 % en 2016.

Attention : qu'il s'agisse des minutes, vous verrez que les chiffres de l'entreprise sont largement sous-évalués, concernant les clients, celle-ci omet souvent de comptabiliser ceux qui sont orientés vers les automates.

Il est prévu pour 2017 la fermeture de 500 bureaux sur les 9 200 bureaux en « régie ». Et environ 4000 à l'horizon 2020. Précision : la Poste parle de " transformation " (en maintenant des " points de contact "), nous, nous parlons de fermeture car ces points de contact sont très souvent des Relais Poste Urbain où toute accessibilité financière disparaît.

En toile de fond, il s'agit de réorganiser et configurer un réseau de type bancaire en priorisant les zones à fort potentiel, à fort développement (cf. fiche sur la configuration de type bancaire). C'est souvent le chiffre d'affaires bancaire en baisse qui sert de critère, mais ce dernier n'est jamais mis en avant à l'extérieur. Quant au chiffre d'affaires Courrier, ce n'est pas le critère retenu pour maintenir un bureau.

De plus, une baisse de la moyenne générale n'a aucune raison d'entraîner des fermetures totales de bureaux qui restent très fréquentés.

Enfin, il faut rappeler que la baisse résulte souvent de réductions d'horaires antérieures, lesdites réductions entraînant mécaniquement une chute de la fréquentation. Il est aussi fréquent que la Poste utilise l'argument de la sécurité quand l'agent est seul, après une réorganisation. On le voit, de multiples raisons servent de prétexte à ces fermetures sans que les véritables raisons soient affichées sur la place publique.

Mais comme l'argument officiel est la baisse du taux de fréquentation, il est nécessaire au moins de contrôler cet argument.

II – Comment contrôler l'argumentation de la Poste ?

Le plus important est de pouvoir contrer l'argumentation au niveau local car la volonté est de sacrifier des quartiers entiers qui n'intéressent pas la Poste, du point de vue du service public.
Et nous savons que des bureaux situés dans des quartiers populaires ont des hausses de fréquentation.
Pour avoir un aperçu de cette tendance (hausse ou baisse), le plus simple est de prendre contact avec les syndicats qui disposent de tous ces éléments lorsqu'une direction locale veut réorganiser un bureau… et/ou adapter le personnel à l'activité.
A chaque réorganisation, un diagnostic sur la fréquentation est fourni, comparant les années passées et celle en cours. Ces documents sont fournis pour la réunion des instances statutaires : Comité Technique, CHSCT.

Sont ainsi publiés des critères tels que :

- le nombre de visites par jour et le nombre de visites par heure d'ouverture,

- la fréquentation au guichet (nb de clients par jour) et le pourcentage de clients qui se rendent aux automates rapporté à la fréquentation totale.

Et pour boucler la boucle, nous insistons sur ce dernier critère :
Lorsqu'elle aborde le sujet de la fréquentation des bureaux, La Poste ne retient le plus souvent que la fréquentation aux guichets proprement dits et ignore délibérément l'évolution de la fréquentation totale : cela l'arrange car il est fréquent que la fréquentation aux guichets baisse alors même que la fréquentation totale se maintient ou augmente (c'est l'effet de l'envoi systématique des usagers vers les automates à l'intérieur des bureaux).
Or, c'est bien la fréquentation totale d'un bureau qui est l'indice le plus pertinent pour évaluer son importance sociale dans un quartier ou une commune : le public se rendant uniquement aux automates du bureau sera autant pénalisé par la fermeture (ou la réduction des horaires) que le public se rendant aux guichets.

- le nombre et le type d'automates installés dans le bureau.

- la répartition des activités (Instances, Colis, services financiers de type banque sociale, téléphonie...).

Des chiffres sous-évalués, des méthodes contestables !

Au-delà de la fréquentation globale du bureau, d'autres éléments sont tout aussi contestables lorsqu'il s'agit de calculer la charge de travail (outil Morgane), et donc de supprimer des emplois ou réduire les horaires.

Les "micro-tâches".
Chaque opération postale est décomposée en une somme de micro-tâches, des gestes élémentaires auxquels sont attribués des durées forfaitaires. La somme de ces durées forfaitaires constitue la durée totale affectée à l'opération, appelée coefficient.
Tous les cabinets d'expertise sollicités par les syndicats notent que « *Un tel parti pris méthodologique n'a scientifiquement aucune valeur ; il n'a surtout littéralement aucun sens : l'interaction entre le guichetier et son client est dans la réalité bien plus complexe et surtout trop susceptible de variations pour supporter d'être réduite à la somme de ses supposées parties... Ce qui est mesuré par le coefficient semble bien n'avoir aucun rapport avec ce qui est effectivement réalisé par les agents...*».
Ajoutons que la Poste n'a jamais voulu donner aux experts sa méthode pour évaluer une micro-tâche.

Des activités (et donc, du temps...) non comptabilisées.
Certains temps de l'opération postale ne sont pas comptabilisés : c'est le cas lors d'une vente d'un colis (66% du temps consacré à l'opération est du déplacement non comptabilisé), pour accompagner un usager à un automate (17 % du temps - échange et déplacement) n'est pas compté...

Des temps qui chutent de manière totalement artificielle.
Mystérieusement, des temps forfaitaires baissent d'une année sur l'autre : "Traiter sur micro un versement sur le compte du client" baisse de 14 % (2012/2013), "Traiter sur micro une notification d'avoir" baisse de 33,5% (2012/2013).

Une méthode et des outils qui faussent totalement l'évaluation de la charge de travail.
Se donnant bonne conscience, la Poste "attribue" un temps forfaitaire de 9 minutes par heure de travail, sensé compenser la non prise en compte de l'information et du conseil par les seuls outils informatiques. Alors que conseil et information sont le cœur du métier ! Ainsi, un guichetier observé pendant deux heures (120 minutes) n'aura travaillé que 62 minutes selon la méthode postale. Idem pour une opération Western Union : évaluée pour 2 mn 38 secondes par la Poste, l'observation par des experts indépendants fait apparaître un temps de 6 mn 50 s.

La conclusion du Cabinet d'expertise APTEIS est sans appel : « *Du coup, l'évaluation du nombre de positions de travail (ressources) nécessaires pour écouler la charge des opérations s'en trouve biaisée, les données temps enregistrés ne correspondent pas au réel, plus complexe, plus sollicitant et mobilisateur que ce qui est prescrit* »

Vous pouvez maintenant défendre votre bureau et ses agents qui sont au service de toute la population ! Avec les quelques exemples qui suivent, vous verrez que la Poste nous mène... et vous mène en bateau !