

PROJET GERICO : LES CELLULES S3C DANS L'ŒIL DU CYCLONE

Fédération syndicale des activités
postales et de télécommunications
25/27 rue des envierges 75 020 paris
Tél. 01 44 62 12 00 fax 01 44 62 12 34
Site internet : www.sudptt.org

La direction industrielle du courrier voulait faire passer son projet en catimini... Tout faux ! SUD s'est procuré ce funeste projet et vous en livre la teneur en exclusivité. Aucune transparence tant au niveau des agents que des organisations syndicales, des centaines d'emplois supprimés et la qualité de service en berne ! Ah qu'il est beau le modèle social unique prôné par nos dirigeants !

GERICO : UN PROJET QUI VEUT FAIRE MAL !

Dans l'opacité la plus totale, la direction met en œuvre un nouveau projet qui vise à industrialiser le contrôle dévolu aux cellules S3C; ce projet ayant pour nom GERICO (**GE**stion du **RIS**que par le **CO**ntrôle) –ça ne s'invente pas ! - entend renforcer l'exhaustivité du chiffre d'affaires et dégager des gains de productivité importants tant qualitatifs que quantitatifs.

Petit retour en arrière : aux missions premières des S3C de contrôle et de conseil qui permettent une garantie du chiffre d'affaires courrier et une garantie contre le risque juridique s'est peu à peu greffée de manière arbitraire une obligation d'assurer la pré facturation des contrats avec pour conséquence des coupes sombres dans les services de comptabilité locaux et/ou DOTC . On en voit aujourd'hui la conséquence directe avec la disparition des ADV (**Agences Des Ventes**, en DOTC) et la mise en place de quatre ou cinq plates formes nationales avec à la clef la disparition de quelques centaines d'emplois.

Une fois opérée cette basse besogne, il ne reste plus qu'à « s'occuper » des cellules S3C à qui on vient de refourguer la pré facturation. C'est là tout le sens de ce projet que met en œuvre la direction industrielle du courrier.

UNE PHOTO DE L'EXISTANT QUI NIE LES DIFFICULTES QUOTIDIENNES !

Le constat que dresse la direction de l'existant parle de méthodes de contrôle à uniformiser ou même à revoir, d'une filière qui contrôle peu pour assurer les délais de qualité de service, de manque d'homogénéité des déposants (fréquence, produits, horaires, etc.), d'outils de contrôle différents, de certains matériels obsolètes...ce n'est vraiment pas un scoop pour nous qui y travaillons au quotidien mais qui pourtant essayons de faire au mieux notre travail !

On y apprend au passage que chaque agent contrôle en moyenne 3,2 millions d'€ avec une forte disparité entre les DOTC (dans un rapport de 1 à 8).

Notre direction ne parle pas du conseil ni du guichet ni de l'affranchissement pour compte de tiers, ça ne rapporte pas à court terme...alors qu'au quotidien les demandes de renseignements sont en constante augmentation. Ils ont supprimé une bonne partie des « face à face » en créant des plate formes d'appel et en scalant les services commerciaux.

Les cellules S3C sont un des derniers endroits où trouver quelqu'un en chair et en os et c'est très apprécié par les temps qui courent alors que les procédures sont inextricables pour le commun des mortels !

Qui veut abattre son chien l'accuse de la rage...voilà des années que les cellules S3C doivent faire tout et n'importe quoi, que la formation est réduite à peau de chagrin, que les conditions de travail sont déplorables, que les agents doivent parer au plus pressé, que les postes sont toujours en 1-2, 1-3 ou 2-1, que les effectifs font défaut ou sont partagés avec d'autres services etc...Bref qu'ils se paient royalement notre tête !

HARO SUR NOS SERVICES ET SUR NOS EMPLOIS !

Les naïfs qui pensent que ce projet de technocrates va dans le bon sens vont vite déchanter, qu'on en juge :

Pour commencer, nouvelle organisation et classification des cellules :

- ↗ actuellement, 30 cellules T0 (140 agents), 138 cellules T1 (997 agents) et 667 cellules T3 (1013 agents) soient au total 835 cellules et 2150 agents
- ↗ cible 2012 : 30 cellules T0, 50 cellules C5, 50 cellules C4 et 250 cellules C3 pour 1750 agents à répartir sur les 350 cellules prévues

**Cela représente la perte de 485 cellules (soit – 58%) et de 400 emplois (soit – 19%)
Nous assistons là à un véritable scalp des S3C tant en nombre de cellules qu'en nombre d'emplois. C'est intolérable ! On ne peut pas laisser faire ça !!! L'heure est bien à la mobilisation, ne les laissons pas casser notre outil de travail !**

UNE NOUVELLE ORGANISATION CALEE SUR CQC EST PREVUE POUR FIN 2009 :

↪ Les cellules C3 en PPDC –Plate forme de Préparation et de Distribution Courrier- (exceptionnellement en PDC –Plate forme de Distribution Courrier-) traiteront le courrier égrené d'affaires sous contrat, des produits MA et de la presse.

↪ Les cellules C4 en PPDC (exceptionnellement en PDC) traiterons en plus des cellules C3 du courrier industriel de gestion et marketing direct en bak et ké7.

↪ Les cellules C5 en PIC (Plate forme Industrielle Courrier) traiteront en plus des cellules C3 et C4 du courrier industriel en kub

↪ Les cellules T0 resteront sur leur lieu géographique actuel en entreprise et seront rattachées hiérarchiquement à une PIC (exceptionnellement à une PPDC).

De plus ce projet prévoit d'ici la fin 2011 de faire passer des promotions pour 35% des effectifs et de supprimer 20% du personnel des cellules T0 par an. C'est insuffisant en terme de promotions et inacceptable en terme de suppressions d'emploi !

TAE OU LE DERNIER AVATAR DE LA MACHINE À TUER NOS EMPLOIS !

La direction du courrier compte faire de grosses économies de personnel en diminuant le nombre de contrôles. A cet effet elle nourrit l'espoir d'automatiser pour début 2010 une partie de ces derniers ainsi que la remontée des taxes et fraudes grâce au développement de TAE (Traitement Automatisé de l'Enveloppe) qui se généralise actuellement dans les PIC et qui vise à plus de reconnaissance et de suivi des plis (possibilité de lire l'ensemble de l'enveloppe et non plus seulement l'adresse).

La direction fait donc une extrapolation des possibilités techniques supposées liées à TAE dans ce domaine qui servent à justifier la baisse du nombre de clients à risque et donc du nombre de contrôles effectués par les agents et par là même des centaines de reprises d'emploi ! Sans parler de la fiabilité et de l'homologation de TAE ! On connaît ce discours lénifiant (magistère, la fin du sac et autres logiciels ou applications) justificateur de reprises d'emplois. Quelle supercherie !...

AU RAYON SCIENCE FICTION : DE MEILLEURES CONDITIONS DE TRAVAIL !

Le projet GERICO parle juste d'équiper les cellules de balances, compteuses, flasheurs, matériel informatique et d'aménager un « sas » de 4m x 4m dédié S3C. Au vu des difficultés « logistiques » rencontrées au quotidien, ce ne sera pas du luxe...Rien, mais vraiment rien, n'est dit de nos conditions de travail...surfaces de travail, ergonomie, rangements, matériel, logiciels, sécurité, archivage, etc. alors que les besoins sont criants en la matière !

Côté formation le projet dit juste « former les agents aux méthodes et outils ». Au vu de l'existant, il y a du pain sur la planche vu que la polyvalence est un fait et que la technicité des tâches est de plus en plus avérée. On n'y croit plus...

Par contre ils rappellent l'obligation de systématiser la pesée, de flasher les contenants dans siloé et mettent en place de nouveaux outils de pilotage : indicateur ISQP 2010 (Indicateur de Suivi de la Qualité de Production du S3C) et portail PCH (Prise en CHarge) pour « suivre l'activité » (charges et ressources). Ça promet...En revanche, rien sur un site intranet ou autre dédié pour les agents pour les aider dans le dédale de procédures, tarifs, produits, acheminements, organigrammes etc.

Plus grave encore pas un mot sur les activités de conseil, que ce soit en face à face ou au téléphone, en interne ou en externe. Pas un mot sur l'ACT (affranchissement pour compte de tiers) ni sur les GCC. Pas un mot sur les activités de guichet et son rôle irremplaçable de proximité, tant plébiscité par les entreprises et ce sur un créneau très courtisé par la concurrence dont ils nous rabattent tant les oreilles à longueur d'ETC ou de réunion.

Un exemple parlant : dans la communication CQC de la direction du CTC de Bobigny ils parlent de « CQA (Contrôle Qualité Arrivée, anciennement S3C) » sur des horaires 12h20/19h00 ou 13h30/20h30...De qui se moque t'on ?

↪ Bilan : gain de 8 millions d'€/an pour la direction (450 emplois supprimés soit 12 millions d'€/an de gain moins 5 millions d'€/an pour les promotions) et des investissements (réduits au minimum) de 3,4 millions d'€ amortis en 3 ans.

↪ Un bilan positif pour la direction du courrier ! On croit rêver !

Nous devons nous opposer avec vigueur à ce projet destructeur d'emplois et de qualité de service. Ne les laissons pas faire ça !

C'EST L'HEURE H POUR J+2!



SUD EXIGE :

- ↪ La transparence totale sur ce projet
- ↪ L'abandon des suppressions d'emplois et de cellules S3C
- ↪ Des promotions qui reconnaissent la polyvalence et la technicité, pour tous
- ↪ Des formations systématiques pour toutes les activités et tous les agents
- ↪ Des conditions de travail améliorées et dignes de ce nom