

8 cabinets d'experts écrivent au PDG de La Poste

8 cabinets d'expertise indépendants viennent d'envoyer une lettre ouverte au PDG de La Poste, M. Wahl. Précisant la situation dans une entreprise qui prépare sans doute la plus grande restructuration de son histoire (plan stratégique 2020), ils constatent via les expertises réalisées l'ampleur de la crise sociale à La Poste et préviennent des conséquences désastreuses pour la suite!

- Copie pour information :

aux membres du Conseil d'Administration du Groupe, au Ministre de l'Economie (Ministère de tutelle)

au Ministre du Travail (tutelle des inspecteurs du travail et en charge de l'agrément des experts CHSCT)

au Président de la Commission Supérieure du numérique et des Postes

au Président de l'ARCEP

aux organisations syndicales représentatives de La Poste

Paris, le 13 octobre 2016

Monsieur le Président-Directeur Général,

En tant qu'experts agréés auprès des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), nous avons décidé de vous alerter la direction de La Poste sur la dégradation des conditions de travail et le mépris du « dialogue social » manifesté dans les différents secteurs et aux différentes échelles du Groupe. Nous avons conscience que cette démarche d'alerte rendue publique est inhabituelle. Cependant, nous l'assumons, parce qu'ayant réalisé de nombreuses expertises pour le compte de CHSCT du Groupe, nous mesurons à quel point la situation est préoccupante du fait de la rapide dégradation de l'état de santé des agents. Nous savons aussi combien les représentants du personnel, nos mandants, se sentent démunis en raison du refus du dialogue auquel ils doivent faire face.

Du Courrier au Colis, du Réseau à la Banque, les agents de La Poste subissent des réorganisations permanentes qui réduisent chaque fois les effectifs, et soumettent les agents qui restent à des cadences accélérées. En dépit des recommandations du rapport Kaspar en 2012, le rythme des réorganisations reste effréné. On les habille désormais d'une supposée « co-construction », mais les diaporamas sommaires, les études d'impact standardisées et les groupes de travail sans travail sont les seules concessions au « dialogue social ».

Pour prescrire le travail, les directions de proximité doivent s'appuyer sur des modèles statistiques obscurs, qu'elles-mêmes ne savent pas expliquer ; ces modèles, qui sont supposés

résumer l'activité, font barrage à l'expérience et à l'intelligence partagée des agents. Les modèles de prescription et de réorganisation du travail, basés sur des modélisations statistiques (comportant par ailleurs de nombreux biais) s'imposent en dépit de la prise en compte du travail réel et annihilent toute possibilité de discussion sur le travail (et d'amélioration de ses conditions). Des « organisations innovantes » sont mises en œuvre, qui souvent sur-spécialisent les agents, les exposent à une aggravation de la pénibilité physique, transforment leurs métiers sans recueillir leur avis. Une logique purement taylorienne s'impose : les agents ne sont vus que comme des exécutants sommés d'appliquer la stratégie édictée par des cadres dirigeants – qui sont par ailleurs les seuls à voir leur effectif s'étoffer 1. De surcroît, à suivre les consignes, on ne gagne même pas la satisfaction du travail bien fait. Pour les agents de La Poste, c'est la double peine, ou plutôt le double risque psychosocial, puisqu'ils voient se dégrader en même temps leurs conditions de travail et la qualité de service délivrée aux usagers 2.

Les conséquences en termes de santé au travail sont d'ores et déjà dramatiques : le groupe La Poste continue de rencontrer des cas de suicides au travail ; les situations de détresse individuelle ou de conflits ouverts entre agents sont désormais fréquentes ; les indicateurs de santé et de climat social témoignent d'une dégradation qui, déjà dénoncée dans le rapport Kaspar en 2012, n'a depuis cessé de s'aggraver.

Le corrélat de cette dégradation, c'est le mépris affiché par les directions vis-à-vis des institutions représentatives du personnel. La Poste n'est déjà pas bien équipée en la matière : alors que, désormais, la majorité des agents sont des salariés de droit privé, ils ne bénéficient toujours pas de Comités d'Entreprise et d'Etablissement. L'essentiel de la discussion entre les directions et les représentants du personnel est donc reporté, soit vers des comités techniques et des commissions ad hoc quasiment sans pouvoir, soit vers les CHSCT.

Ces derniers sont les plus proches de l'activité. Leurs avis sont requis par le Code du Travail. Les élus des CHSCT se nourrissent de la parole des agents qu'ils représentent, des enquêtes qu'ils diligentent et des expertises qu'ils commanditent. Ils constituent quasiment le seul contre-pouvoir institutionnel. C'est sans doute pourquoi les attaques de la direction se concentrent sur ces CHSCT – et, comme un dommage collatéral, sur nous qui sommes leurs adjuvants occasionnels.

L'entrave à l'action des CHSCT – et, par là, à leur mission de prévention des risques professionnels – se manifeste de diverses manières :

- par la rétention d'informations : les directions cachent des documents puis, lorsque leur existence est connue et que les élus demandent à en avoir connaissance, elles le leur refusent sous divers prétextes ; les informations les plus cruciales (par exemple celles sur le calcul des cadences) ne sont pas communiquées au motif qu'elles sont produites par la direction nationale tandis que les CHSCT n'ont que des compétences locales ;
- par la mise en œuvre de projets importants modifiant les outils et/ou les conditions de travail sans solliciter leurs avis ;
- par le refus de répondre aux questions des élus dans les CHSCT ;
- par un combat systématique contre les expertises, selon une procédure codifiée et diffusée à

toutes les directions: ce combat est passé d'abord par la contestation judiciaire des délibérations des CHSCT, avant de se reporter sur les cabinets d'expertise (pour la plupart de petites entreprises que La Poste cherche à dissuader d'accepter des expertises, au moyen d'impayés et de contestations de leurs honoraires au tribunal) ;

- par le refus d'entendre et de prendre en compte les avis circonstanciés des élus.

Confrontés à ce refus du dialogue, des agents ont mené des grèves en de nombreux sites. Là encore, ils ont parfois été confrontés à des pratiques déloyales, voire même illégales (comme le remplacement de grévistes par des taxis³).

Dans cette stratégie de la direction de La Poste, il y a une contradiction. Les réorganisations sont menées tambour battant, couvertes par l'idée technocratique que l'intendance suivra et que les râleurs partiront. Dans le même temps, cette direction croit pouvoir garder intact le trésor du groupe : la conscience professionnelle de ses agents, tournée vers le service du public. Or, le professionnalisme ne se décrète pas d'en haut. Il se construit avec ceux qui réalisent le travail, par l'échange de pratiques, la discussion et l'arbitrage collectifs, l'élaboration et l'incorporation de règles de métier à l'échelle des établissements, des équipes, des personnels – et des institutions qui les représentent, comme les CHSCT. À oublier cela, la direction de La Poste prend le risque de dégrader simultanément la qualité de service, la santé des travailleurs, mais encore la stratégie du Groupe qui souhaite pourtant capitaliser sur la confiance dont les postiers bénéficient auprès de la population, alors même que les conditions d'exercice qui l'ont rendu possible sont mises à mal.

- Il appartient aux différents acteurs de la chaîne de prévention des risques professionnels et de développement de la santé au travail d'agir où ils le peuvent, et de sonner l'alarme lorsque trop d'obstacles les empêchent d'agir efficacement. C'est pourquoi nous émettons cette alerte, car il nous est de moins en moins possible de mener à bien notre mission d'expert agréé, en raison des entraves opposées à notre travail, et plus généralement de l'absence de prise en compte des avis et alertes formulés par les représentants du personnel.

Il appartient à celui qui a le pouvoir de diriger, de prescrire et d'organiser le travail, c'est-à-dire l'employeur, de prendre ses responsabilités. La direction de La Poste ne pourra pas dire qu'elle n'a pas été prévenue, au regard :

- du principe constitutionnel de la participation des travailleurs à la détermination collective des conditions de travail, dont découlent les consultations du CHSCT ainsi que l'a rappelé récemment le Conseil Constitutionnel ;
- de l'obligation de sécurité de l'employeur qui prévoit que « l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs » (L.4121-1 du Code du Travail) ;
- et des principes généraux de prévention, tels qu'ils sont énoncés à l'article L.4121-2 du Code du Travail.

Espérant que cette alerte contribuera à nourrir votre réflexion, dont découleront les changements qui s'imposent, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président-Directeur Général, l'expression de notre considération.

Un collectif de cabinets d'expertise agréés indépendants 4 :

- Aptéis
- Aristée
- Cedaet
- Eretra
- Ergonomnia
- Indigo Ergonomie
- Social Conseil
- Odyssée

1 Cf. le rapport de la Cour des comptes, La rémunération des cadres dirigeants dans le Groupe La Poste, mars 2015.

2 Cf. par exemple le récent rapport d'UFC-Que Choisir, Service universel postal : hausse massive des tarifs aux fondements opaques et critères de qualité en berne, novembre 2015.

3 « Des taxis pour remplacer les facteurs grévistes », Le Figaro.fr, 7 juillet 2015.

4 Les cabinets signataires sont tous agréés par le Ministère du Travail pour réaliser des expertises en santé au travail auprès des CHSCT au sens de l'Art. L.4614-12 du Code du Travail.

Le Club est l'espace de libre expression des abonnés de Mediapart. Ses contenus n'engagent pas la rédaction.