



Postmax

|||||N°49
juillet 2011

SOMMAIRE

Page

Sujet

01 - 07

Réorganisation de la
distribution postale



www.syndicat-pt.pt.lu

Impressum

Rédaction: Syndicat des P&T

Layout et printmanagement:

CaspARTmedia Esch/Alzette

Apparition: Trimestriel (4 fois par an)

Quantité d'imprimé: 2.500 exemplaires

Réorganisation de la distribution postale

La Poste a besoin de son calme

a déclaré le Ministre des P&T J. Krecké lors d'une conférence de presse le 15 juin dernier.

Cet appel s'adressait, entre autres, à la presse qui, depuis des semaines, en a massivement rajouté au chaos qui règne dans la distribution postale reformée à partir du 16 mai 2011, alors que les éditeurs de presse ne sont pas totalement étrangers aux dysfonctionnements postaux.

Un bref rappel des faits: Au moment de la libéralisation complète des services postaux, à partir de 2013, l'EP&T devra affronter la concurrence des nouveaux entrants sur le marché qui vont certes opérer avec des agents rémunérés au salaire social minimum et qui vont pratiquer l'écramage du marché en se préoccupant exclusivement des secteurs lucratifs, tout en laissant aux P&T les régions déficitaires.



Réorganisation de la distribution postale

Le Comité de Direction des P&T en a conclu que l'EP&T ne saura, avec sa structure actuelle des rémunérations et des salaires, ni faire face à la concurrence, ni assurer la survie du métier postal à moyen ou long terme.

Pour pouvoir réduire les coûts de la distribution postale, la Direction de l'EP&T s'est fixée comme objectif de remplacer les facteurs (au fur et à mesure de leur mise à la retraite ou départ) par un personnel moins qualifié, et moins rémunéré,

**sans pour autant diminuer
la qualité de service.**

Pour ce faire, l'Entreprise a réorganisé la distribution en séparant

1.- la préparation de la tournée de distribution confiée aux facteurs,

et la

2.- la distribution proprement dite qui repose davantage sur une activité physique, assortie toutefois de la nécessité d'une remise correcte des envois aux destinataires, confiée en partie à des agents moins qualifiés.

L'entreprise a ainsi créé la fonction d'assistant-facteur. Une quarantaine d'agents ont été engagés avec un contrat de travail de droit privé de 37,5 ou 38 heures par semaine, pour assurer des tournées de distribution (exclusivement) à pied ou par tricycle.

Depuis lors, un facteur et un assistant-facteur forment une équipe, chargée d'assurer un ensemble de deux tournées de distribution.

Le facteur commence son service par la préparation de la tournée du facteur-assistant, puis lui remet le courrier (portant sur +/-1200 ménages) avec toutes les informations et instructions nécessaires, avant de commencer lui-même la préparation et la distribution de sa propre tournée de 600 à 800 ménages.

Comme les économies résultant de ce système sont plutôt marginales (2 heures par semaine sur 2 tournées) et que les réductions salariales ne se feront sentir au bilan qu'à moyen ou long terme (au fur et à mesure

du remplacement de facteurs par des salariés), l'EP&T avait programmé de décharger les facteurs de la distribution des publicités à tous les ménages, et de les faire distribuer par ses porteurs de journaux durant leur tournée nocturne (sans pour autant majorer leurs heures de travail) conjointement avec les quotidiens.

De cette manière les tournées facteurs (sans distribution des publicités non adressées) auraient pu être agrandies, de sorte qu'un certain nombre d'entre elles seraient tombées en économie, d'où une nouvelle réduction des coûts.

Or, l'EP&T a fait ses calculs sans prise en considération de la réaction des éditeurs des quotidiens qui ont crié au scandale lorsque l'EP&T leur a annoncé que les distributeurs de journaux de l'EP&T distribueraient, lors de leur tournée nocturne, également de la publicité non adressée.

Les éditeurs, craignaient, à tort ou à raison, que les publicités insérées dans les quotidiens ne perdent d'attrait et d'actualité, entraînant une réduction des annonces publicitaires, si les publicités distribuées par l'EP&T se trouvaient dans la boîte aux lettres des destinataires en même temps que les journaux. Ils ont saisi le Gouvernement de l'affaire qui a finalement cédé à leurs doléances et a interdit aux P&T de distribuer les publicités conjointement avec les journaux.

En langage clair, cela revient à dire que dans un domaine de libre concurrence, en l'occurrence la distribution de publicités non adressées, un opérateur (les éditeurs) peut imposer à son concurrent l'heure à laquelle ce dernier peut prester ses services:**c'est du jamais vu !**

Quoi qu'il en soit, la réorganisation projetée par l'EP&T, qui était prête à être mise en œuvre, a dû être totalement remaniée. Depuis lors, les relations entre l'EP&T et les éditeurs sont plutôt troublées comme, en témoigne cet extrait de l'article « ZWEI-KLASSEN-POST » publié dans le « Letzeburger Land » du 22 avril 2011 :

.....Die Vorsicht seitens der Postdirektion ist so gross, dass man die Erlaubnis zur Aufnahme von Fotos im Verteilerzentrum Bettemburg nur geben wollte, wenn auch der Artikelinhalt stimmt und ihre Sicht der Dinge darin dargestellt würde –obwohl urlaubs- und terminbedingt niemand Zeit fand diese darzulegen.....

Devant le refus d'une distribution des publicités par les porteurs de journaux, l'EP&T a décidé de créer un 3e réseau de distribution (après celui de la distribution du

courrier et celui de la distribution des journaux) chargé d'assurer 3 fois par semaine, au cours de la journée, la distribution des publicités non adressées.

Il s'ensuit que dès lors, bon nombre de clients de l'EP&T sont desservis le même jour par 3 agents postaux différents avec une voiture automobile.

La création de ce 3e réseau implique que 2 millions (2.000.000) de km supplémentaires, dégageant x tonnes de CO2, doivent être parcourus par an !

Faut-il rappeler que sur son site Internet l'EP&T se glorifie avec le label



P&TLuxembourg : acteur du développement durable

et avec la création en 2009 d'un comité interne de développement durable avec l'objectif de

réduire les émissions de CO2
(dixit site Internet) !!!

Ce comité de développement durable n'a apparemment pas été consulté, ou n'a pas voix au chapitre, ce qui n'étonne pas, si on sait que son président n'est personne d'autre que le Directeur de la Division des Postes, principal responsable de la réforme.

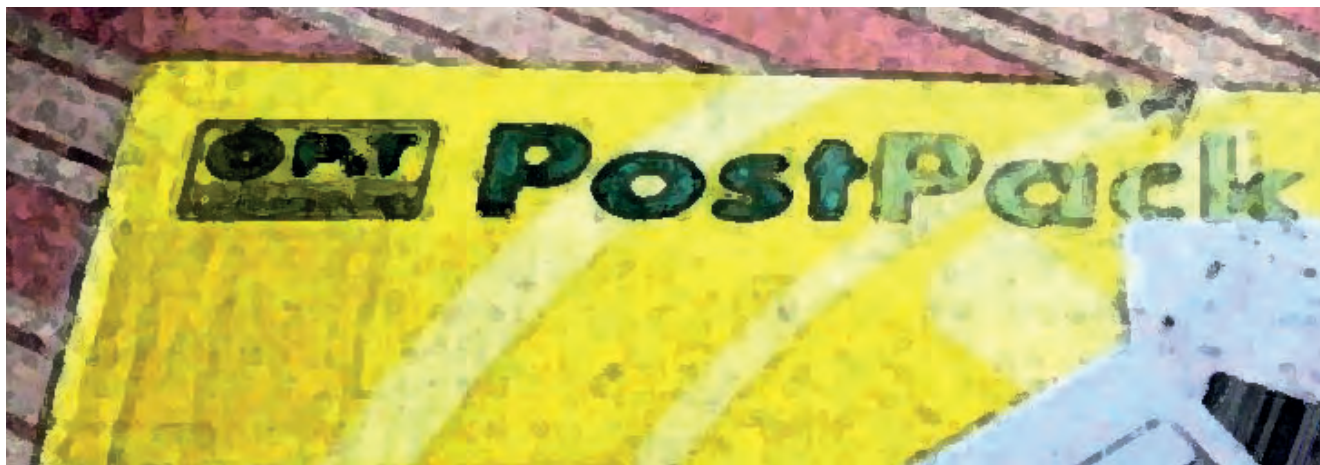
Même si le veto des éditeurs des quotidiens a quelque peu perturbé les préparations de la réforme, cette circonstance ne pourra, ni expliquer les dysfonctionnements des services de distribution, ni excuser le management défaillant de la Direction de la Division des Postes, ou encore moins le décharger de sa responsabilité.

De prime abord, il y a lieu de relever que cette catastrophe pour les clients, l'image de marque de l'EP&T et les conditions de travail de son personnel n'est pas, à l'improviste, tombée du ciel.

Depuis des mois,

la Bréifdréieschgewerkschaft a averti que les mesures de rationalisation, telles qu'elles étaient prévues en théorie, ne tiendraient pas la route dans la pratique.

La Direction de la Division des Postes a tout simplement ignoré les craintes et préoccupations de la Bréifdréieschgewerkschaft qui ne suscitaient qu'un sourire hautain.



Réorganisation de la distribution postale

Confronté par l'hebdomadaire « Letzebuenger Land » avec les doléances des facteurs, le Directeur de la Division des Postes, apparemment toujours avec ce sourire révélateur, affirmait avoir la parfaite maîtrise de la situation.

Interview du Directeur de la Division des Postes (Lëtzebuenger Land du 29.04 2011)

D'Lëtzebuenger Land: *Herr Peckels, die Briefträger in Bettemburg sagen für den 16. Mai, wenn die Postverteilung umgestellt wird, Chaos voraus. Welche Garantien geben Sie den Mitarbeitern und Kunden, dass es nicht soweit kommt?*

Paul Peckels: Es kommt nicht zum Chaos. Dafür gibt es keine Ursache. Wir haben die Reorganisation so organisiert, dass alles passt. Für unsere Kunden soll das transparent verlaufen, die sollen davon nichts bemerken.....

D'Lëtzebuenger Land:
Die Briefträgers sagen, das reicht nicht. Die Assistenten könnten ihre grösseren Touren nicht in der Zeit schaffen.

Paul Peckels:
(Lacht) Das wissen sie ja gar nicht. Wir sind der Meinung, was wir vorbereitet haben, passt und geht auf.

Le résultat est connu

Contrairement à ce qu'affirme le Directeur de la Division des Postes

**La réforme n'est pas passée,
et ne passe toujours pas,
« comme une lettre à la poste »**

Les défaillances dans la réorganisation de la distribution postale ont mené à une dégradation de la qualité de service et à des dysfonctionnements qui ont porté, et qui continuent de porter, atteinte à l'image de marque de l'EP&T, dans une envergure inconnue dans toute l'histoire des P&T.

A noter que la réorganisation ne concerne, pour le moment, qu'environ 50 % des clients puisque les rayons de distribution de Luxembourg-Ville et de Bascharage ne sont pas encore concernés. Le plus gros défi reste dès lors en suspens.

Ce n'est que grâce au dévouement exemplaire des agents postaux sur le terrain, et moyennant de nombreuses heures supplémentaires des agents de la distribution et du personnel encadrant que le service a, tant soit peu, pu être maintenu.

Même si les problèmes rencontrés lors de la mise en œuvre de la réforme sont d'ordre différent selon les réseaux de distribution, ils ont néanmoins tous la même origine: une rationalisation excessive qui a mené à une grave dégradation de la qualité de service.

En ce qui concerne les tournées de distribution du courrier, l'introduction d'assistants-facteurs et la création d'un réseau de distributeurs de publicités (3^e réseau) a nécessité une réorganisation de toutes les tournées

de distribution (à l'exception des centres régionaux de Luxembourg-Ville et de Bascharage) ce qui a également eu des répercussions pour la programmation du tri séquentiel du centre de tri à Bettembourg.

Cela a entraîné une augmentation du courrier mal dirigé par le centre de tri aux bureaux distributeurs à retourner audit centre, avec les retards conséquents.

Ce genre d'incident est le plus perceptible pour les clients titulaires d'un CCP lorsqu'ils reçoivent un même jour deux, voire même trois, extraits de compte relevant de jours différents, sans que la Direction de la Division des Postes ne s'en inquiète ou tente d'y remédier.

Le temps de travail libéré pour

les facteurs

par le transfert de la distribution des publicités non adressées dans le 3^e réseau¹, et le pré-tri du courrier grand format par le centre de tri a été converti dans un agrandissement des tournées. Or, de nombreuses tournées ont ainsi été surchargées avec un nombre excessif de ménages à desservir dans le temps imparti.

En ce qui concerne les

assistants-facteurs

les auteurs de la réforme n'avaient pas suffisamment pris en considération que la distribution demande de la part de l'agent concerné des capacités spécifiques, notamment en ce qui concerne les connaissances des dispositions réglementaires, des habitudes et des besoins des clients, de la localisation exacte des destinataires, et surtout des aptitudes physiques et de la concentration de sorte qu'il s'est ainsi rapidement avéré que la durée de la formation des nouveaux assistants-facteurs était (de nouveau pour des raisons économiques) trop courte pour apprendre le métier de facteur et connaître toutes les spécificités des différentes tournées, au point que du courrier n'était pas distribué à la bonne adresse, ou est arrivé avec retard.

¹ Les facteurs continuent de distribuer dans toutes les boîtes aux lettres portant la mention « pas de réclames s.v.p. » les envois à tous les ménages qui n'ont pas un caractère commercial (bulletin communal, prospectus politique, manifestation culturelle etc.)

S'y ajoute que, tout comme pour les facteurs, les tournées des assistants (courrier de +/- 1200 ménages, y compris les publicités et les envois à tous les ménages) sont excessivement grandes pour pouvoir être desservies à raison de 38 heures par semaine.

Il en résulte que les mauvaises conditions de travail (salaire social minimum, temps partiel, surcharge de travail, formation insuffisante, temps insuffisant pour s'approprier le métier) sont la source de nombreuses résiliations prématurées des contrats d'engagements. Tout cela impose aux préposés des bureaux de postes (déjà suffisamment sous stress) de recourir à des solutions de fortune pour assurer la continuité du service, de rechercher des nouveaux candidats et de recommencer la formation professionnelle de ces derniers.

En ce qui concerne les

porteurs de journaux

L'Entreprise reste confrontée au défi de rentabiliser le réseau de distribution des quotidiens, sachant que les éditeurs s'opposent à toute augmentation des tarifs, que l'Etat refuse de prendre à charge le déficit afférent, et que le projet d'assurer au réseau des recettes supplémentaires par la distribution de publicités conjointement avec les quotidiens a échoué.

Dans ces conditions, et vu que le nombre d'abonnements aux journaux est en régression continue, la Direction de la Division des Postes a tout simplement augmenté la charge de travail des porteurs de journaux en agrandissant leur tournée, chronométrée à la seconde !

Outre, le fait qu'il ne viendrait jamais à l'esprit des dirigeants de la Division des Postes de se fixer à la seconde, le temps pour évacuer leurs missions, le temps chronométré et concédé pour insérer un journal dans une boîte aux lettres s'est avérée irréalisable en pratique

Réorganisation de la distribution postale

Pour ce qui est des

porteurs de publicités

les conditions de travail sont si désastreuses (24 heures par semaine, salaire social minimum, aucun temps prévu pour apprendre à connaître les tournées) que les candidats pour ces postes sont plutôt rares, de sorte que l'EP&T doit recourir à des intérimaires, mis à la disposition par une société de prêt de main-d'œuvre.

Or, cette société occupe essentiellement des frontaliers qui forcément ne connaissent guère les localités luxembourgeoises, sans parler des différentes rues et maisons. Ils éprouvent donc toutes les peines du monde pour exécuter leur mission convenablement et endéans du temps imparti.

En outre, lesdits travailleurs changent souvent d'emplois de sorte qu'on ne peut pas s'attendre, qu'après un certain temps d'expérience, le service soit assuré en continuité.

Les préposés des bureaux de postes, tout comme les agents de guichet sont mis à l'épreuve pour faire face aux nombreuses réclamations des clients, souvent agacés par un service défaillant (alors que les préposés et autres agents n'en sont pas responsables et que ceux qui devraient en répondre ne sont pas joignables, ou partis en vacances).

En ce qui concerne les

autres services

qui ont été reformées, il y a lieu de relever que les listes avec tous les destinataires des différents périodiques qui, auparavant, étaient adressées aux bureaux distributeurs ont été abolies et remplacées par une fiche DIN A5 pour chaque périodique et chaque destinataire, ce qui implique l'impression de

+/- 50 MILLIONS (100.000/semaine) de papiers par an

Les 36 arbres fruitiers que l'EP&T a, dans le cadre de « eco+ » fait planter à Junglinster (voir article dans « eis post » no 63 page 7, repris ci-dessous) ne suffiront certainement pas pour compenser ce gaspillage de papier et pour se refaire l'image d'une entreprise écologique



36 Obstbäume von P&T

P&T setzt sich für eine nachhaltige Entwicklung seiner Aktivitäten ein. In diesem Rahmen wurden im März 2011 zwei bisher ungenutzte Wiesen in Obstgärten verwandelt. In Zusammenarbeit mit der Stiftung Hëllef fir d'Natur, die die Anpflanzung durchführte und fortan die Pflege übernimmt, wurden „Op der Heed“ in Junglinster 20 Obstbäume und „Auf dem Kinn“ in Beckerich 16 Obstbäume gepflanzt. Mit 18 verschiedenen Sorten sind wahre Obstgärten entstanden, deren Früchte schon bald geerntet werden können.



Les remèdes

Vu que manifestement la Direction de la Division des Postes était dépassée par les événements, le Ministre de tutelle et le Président du Conseil d'Administration ont dû reprendre les choses en main et imposer une

réforme de la réforme

Ainsi les tournées des facteurs du centre régional de Bettembourg sont réduites de 10 % ce qui implique la création de 3,5 nouvelles tournées.

Dans tout le réseau de distribution, les assistants-facteurs ne distribueront plus de publicités non adressées en dehors de leur propre tournée. Les tournées de porteurs de publicités seront réduites et la distribution des colis sera confiée à un sous-traitant, en l'occurrence Gréco S.A .

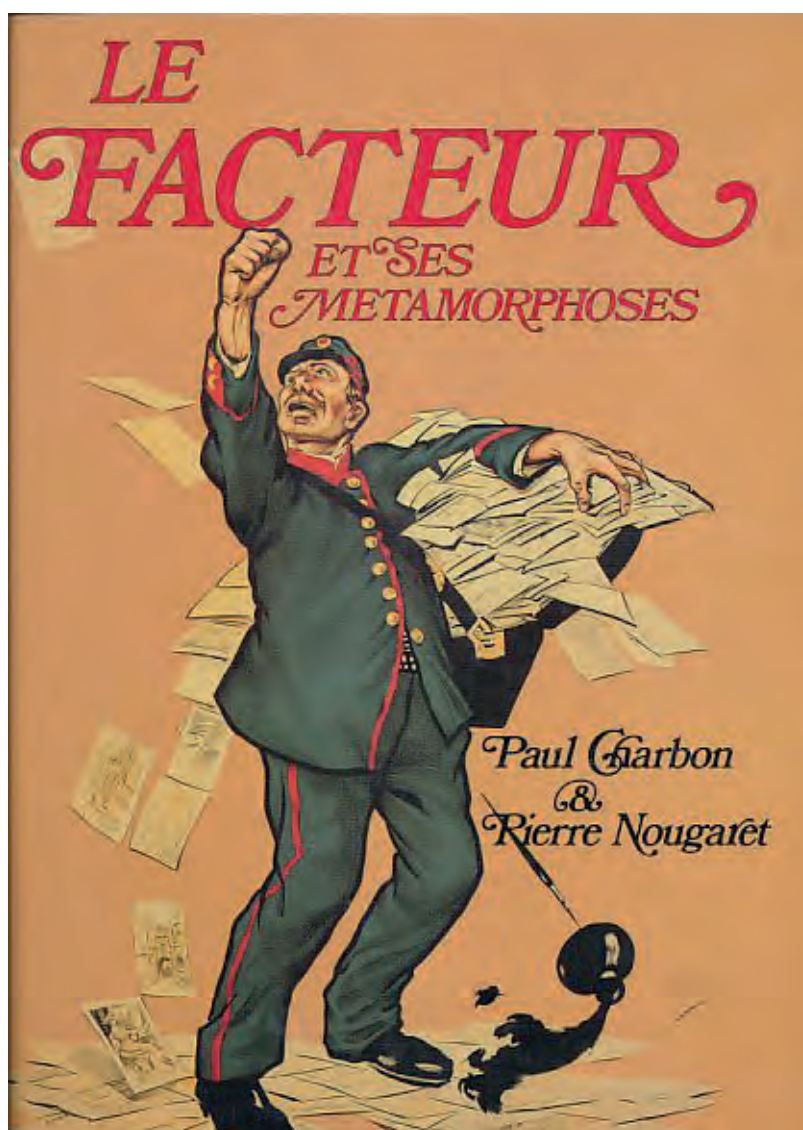
Le fait de créer un 4^e réseau distinct, notamment celui de la distribution des colis implique qu'il se pourra que le même jour 4 représentants de l'EP&T sonneront à la porte du client !!

Si le Syndicat approuve que des mesures soient décidées pour diminuer la surcharge de travail des agents souffrant d'une réforme mal agencée, force lui est toutefois de constater que les préposés de bureaux et le personnel encadrant qui, à leur tour, doivent faire face à une surcharge de travail ont été totalement oubliés.

Or, il est un fait que le personnel encadrant est des plus sollicités pour maintenir un service tant soit peu convenable. Ceci implique que les préposés de bureaux doivent trouver, dans l'urgence, des solutions de fortune pour parer aux défaillances du système mis en place, mettre en œuvre, du jour au lendemain, les réformes à la réforme. Les préposés tout comme le personnel et les agents de guichet doivent faire preuve de beaucoup de disponibilité, de tact et de courtoisie pour répondre aux réclamations de la part des clients souvent fort agacés par la mauvaise qualité de service.

Il y a donc lieu de mettre à la disposition de chaque bureau distributeur le personnel encadrant supplémentaire requis.

En outre afin de ne pas aggraver davantage une situation déjà fortement compromise la mise en application du système "springer", irréalisable dans la pratique, est à reporter aux calendes grecques.



Wéi wir ët emol matt der Bréifdauf?
Dat gët nach méi belleg !

Luxembourg-Gare

Port payé

P/S 409

