

# Le travail par flux ou la gestion par le stress

**Depuis maintenant plusieurs années, la DSRH applique, le doigt sur la couture du pantalon, les directives du Groupe de ne pas recruter en externe au sein des services support et c'est guère plus ambitieux en interne. Le résultat, c'est que les effectifs ont fondu et cela n'est pas sans conséquences sur nos conditions de travail dans les services, ni sur les personnels que nous gérons.**

Alors que l'on nous avait vendu une paie effectuée de bout en bout, le manque d'effectif impose désormais de changer de logique, sauf à contraindre la DSRH à réinjecter de l'emploi dans nos services... exactement ce dont elle ne veut pas. **Et c'est là que la DSRH sort le travail par flux de son chapeau magique !**



## **UNE SPIRALE NEGATIVE : MOINS D'EMPLOIS = PLUS DE FLUX = ENCORE MOINS D'EMPLOIS**

Les effectifs ont tellement dérouillé qu'il n'est plus tenable pour la DSRH de rester dans une gestion des paies par portefeuille. Après plusieurs mois de dénégation, la DSRH le reconnaît maintenant à demi-mots : le travail par flux se met en place dans un but de productivité.

En clair, nous sommes arrivés à un point où il n'est plus possible de supprimer encore des effectifs sauf à organiser différemment le travail. A chaque nouveau départ, la situation se tend et il devient quasiment impossible de répartir les portefeuilles, et de trouver des solutions collectives au sein des équipes pour absorber le travail supplémentaire.

Le travail par flux devient alors une nécessité car étant le seul moyen de continuer la politique de non recrutement, en tentant de conserver une qualité de service acceptable.

## **SLA, UNE GESTION PAR LE STRESS**

Ce qui se met en place en fait dans les CSRH, au travers du travail par flux, c'est le principe de la sécabilité des facteurs. Chaque absence doit trouver une solution d'urgence avec un partage des tâches du collègue manquant. Dans les CSRH, la sécabilité par le flux, c'est tous les jours, sans aucune norme ni limite, avec en plus des contraintes de délais à respecter. Les tickets sont dispatchés à la chaîne, sans nous laisser de temps mort, et avec un stress constant lié aux délais de traitements imposés. Pour renforcer l'effet d'urgence constante, on a même poussé le trait jusqu'à faire apparaître ceux en limite de dépassement... en rouge.



Le SLA, nouveau crédo de la DSRH, nous impose de travailler sous une pression continue : jusqu'alors, le délai de traitement c'était que tout soit intégré en paie... c'était logique et c'était déjà une gageure...

Comme si le sous-effectif ne suffisait pas, il faut encore s'infliger plus de stress avec des impératifs technocratiques de traiter chaque demande sous 48h... 24 H ... 9h...et pourquoi pas nous demander de traiter tout dans l'heure qui suit ? ou même pour la veille? Et on pourrait même les faire clignoter en rouge ?? ce qui serait encore mieux !

## Jeux Olympiques, la CGT intervient

Avec les jeux olympiques Paris 2024, plusieurs sites sont concernés soit par des épreuves, soit par des entraînements ou hébergements d'équipes sportives.

Beaucoup de collègues sont inquiets d'une possible dégradation de leurs conditions de travail et des trajets domicile / travail.

La CGT a interpellé la DSRH pour demander une audience sur le thème, nous y porterons les revendications qui remontent des services

## DES EXPERIMENTATIONS LOCALES, POUR UN PROJET NATIONAL

Alors qu'initialement le travail par flux nous avait été présenté comme une expérimentation sur quelques sites (justifiant au passage un refus inadmissible de la DSRH d'aborder le sujet en CHSCT) l'expérimentation est devenue progressivement nationale avec une DSRH qui impose désormais que chaque site mette en place le flux, à sa propre sauce. Et parfois même, les agents sont sollicités pour être les maîtres d'œuvre d'organisations défailtantes dont ils porteraient la responsabilité !

Interrogée sur le sujet en CHSCT, la DSRH admet que le but est de tester tout un panel d'applications du « traitement collectif de l'activité » afin de déterminer par la suite un projet national. Selon leurs propres dires, de fait « ces expérimentations locales sont une pré étape », et seraient suivies d'un cadrage national courant 2025.

## SORTONS DU CADRE, IMPOSONS NOS REVENDICATIONS

Pour la grande majorité des techniciens, cette nouvelle organisation de l'activité est vécue comme une contrainte et non un épanouissement, avec des collègues qui nous disent ne plus parvenir à suivre les dossiers et ressentir des difficultés à animer les points pré paie, à corriger des anomalies sans avoir l'origine de la saisie ...

**Pour la CGT,  
le raisonnement est très simple :**

**si la nouvelle organisation  
nous complique la tâche,  
alors c'est qu'elle n'est pas bonne !**

Etrangement, malgré les différentes mises en place locales, les remontées convergent autour de plusieurs revendications communes : de l'emploi, une volonté d'avoir les moyens et le temps de réaliser un travail de qualité, une reconnaissance de notre travail au service des postiers.

**SI ON S'Y METTAIT TOUS, GAGNER SUR TOUS CES SUJETS,  
C'EST COMPLETEMENT RÉALISTE ET RÉALISABLE**

# Ensemble, transformons La Poste



**Même la convivialité se perd !**  
Auparavant, à la DSRH, quand il y avait des journées de convivialité, on partait visiter un musée, un zoo, on se faisait un resto...c'était une conception!  
Désormais, la convivialité c'est co-construction...à l'instar des équipes de Lyon et Lille qui se rejoignent à Paris pour une journée d'échange autour de la mise en place du ...travail par flux !  
L'invitation qui donne envie de répondre : « ce pognon, ça doit servir à nos augmentations ! »