

## Mépris, Incivilités, Insultes, Agressions...

# ÇA SUFFIT !

Le nombre d'incivilités enregistrées a triplé entre 2010 et 2017. Dans beaucoup de bureaux nous vivons un malaise au quotidien, nous sommes nombreux et nombreuses à être à bout de nerfs et nous manquons de moyens pour faire face aux demandes des usagers. Le phénomène touche également les conseillers bancaires, pour qui même les échanges téléphoniques sont devenus hostiles. **Pour beaucoup nous avons atteint un point de saturation totale.**

Les agents des bureaux de Poste font un travail admirable dans un contexte tendu. Nous jonglons entre les contraintes réglementaires de plus en plus difficiles à appliquer, les pannes informatiques et l'individualisme que produit la société de consommation.

Notre syndicat agit à chaque agression. Chaque fois que c'est possible, nous nous rendons auprès des collègues dans les bureaux victimes d'incivilités, nous relayons les faits en CHSCT et nous faisons des propositions concrètes pour améliorer la sécurité des agents.

**Mais force est de constater que dans certains bureaux La Poste continue de banaliser les incivilités. L'employeur a pourtant l'obligation légale de protéger ses agents.**

Article L4121-1 du Code du Travail :

L'employeur prend les mesures nécessaires pour **assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.**

Ces mesures comprennent :

- 1° **Des actions de prévention des risques professionnels**
- 2° **Des actions d'information et de formation**
- 3° **La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés**

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

**L'automatisation, et donc la déshumanisation a un effet très pervers** : il y a quelques années, tous les bureaux avaient les lignes directes pour joindre le Centre Financier pour réclamer un chéquier, modifier un découvert autorisé, envoyer un duplicata de relevé de compte, etc... on avait aussi les lignes directes du courrier, de Chronopost, et de Coliposte. Aujourd'hui, **nos chefs eux-mêmes nous demandent si nous avons des connaissances dans les autres services** pour joindre directement quelqu'un, parfois sur leur numéro perso, par gain de temps, pour éviter d'empirer une situation déjà conflictuelle. Encore faut-il que cette personne « ait la main » pour nous dépatouiller... Il en est de même pour nos usagers ! **Moins il y aura de bras, moins il y aura de synergie, plus ce sera le bordel !**

**Sud ne se résignera jamais à penser que la violence fait partie de la vie normale de notre travail.**

**Sud s'engage à accompagner les agents qui estiment que leur sécurité a été négligée et n'écartera pas la possibilité de plainte pour non assistance à personne en danger.**

**Face à nos difficultés, c'est ensemble qu'il faut agir !**

**En cas de problème contactez-nous !**

SUD PTT Isère-Savoie : 12 bis rue des trembles - 38100 Grenoble

sud.poste.alpes@wanadoo.fr - Tel : 04 76 22 00 15 - 06 72 32 77 09 - Fax : 04 76 22 00 71

Site internet : sudptt38-73.fr

Facebook : Sud Poste Isère-Savoie

