



# Les techniciens de la DSEM victimes d'«INFOBÉSITÉ»

## SATURATION D'INFORMATIONS ET RPS

*Depuis quelques années, la DSEM s'est donnée pour consigne de mettre tout en œuvre pour exploiter au maximum la polyvalence et la polyactivité de ses agents.*

Pour ce faire, elle a transformé totalement les méthodes de travail, en actant la disparition des activités par métier, et **en créant de nouvelles catégories « techniques »** qui sont une **catastrophe industrielle** depuis leur mise en place. **Les clients n'y comprennent rien**, les dossiers sont mal remplis, et c'est aux techniciens de passer leur temps à tenter d'y remettre de l'ordre.

C'est sur ces fondations poreuses et en marche forcée qu'elle a atteint son objectif de polyvalence totale, en fusionnant quasiment toutes les catégories dans des plannings de RDV devenus invisibles et en obligeant le « décroché automatique » (SCT).

**Vous ne savez pas répondre au client? Pas grave! Refilez la patate chaude** au prochain technicien qui risque d'en prendre plein les oreilles s'il ne sait pas répondre non plus. La direction ne comprend pas **qu'un client qui prend un rendez-vous s'attend à être rappelé par un agent qui sait traiter son dossier.**

Les clients de la DSEM eux-mêmes critiquent cette nouvelle organisation, en particulier ceux des sites Tertiaires (1666 et 1515 principalement): ce sont des clients exigeants, qui ne sont pas dans l'urgence, mais qui souhaitent quelqu'un de compétent le plus rapidement possible. Avant la réorganisation, ils pouvaient être certains de tomber sur un agent formé à

leurs besoins immédiatement via le n° de téléphone dédié. Ce n'est plus le cas.

La **spécialisation** est définitivement morte et enterrée, malgré les promesses de l'Accord Social DSEM 2021.

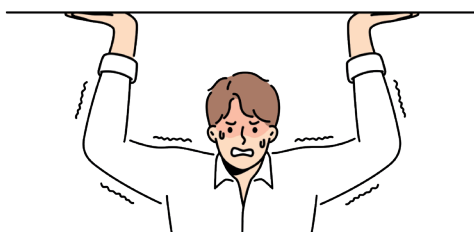
Pourtant, il est reconnu depuis plus de 40 ans dans le monde du travail que **la polyvalence ne fait que baisser le niveau général**. La polyvalence n'est possible que si le **niveau d'exigence** en termes de compétences, d'autonomie et de responsabilité est **faible**. Et c'est ce qu'on

constate: on nous demande de répondre à tout, quitte à ne plus faire ce pour quoi on est compétent. **Le « décroché automatique » nous enlève notre autonomie**. Toutes les solutions sont inventées par la direction pour que les techni-

ciens refilent leurs dossiers à d'autres => **dilution des responsabilités vis-à-vis du client**.

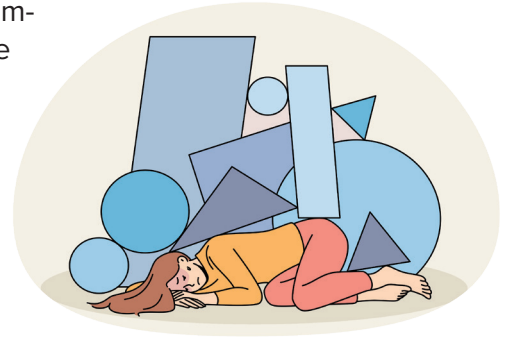
Et l'une des conséquences est aussi une mauvaise rémunération: **plus on fait de choses, moins on est qualifié** et/ou spécialisé, et moins on obtiendra nos grades, parce qu'**on sera simplement moyen/mauvais partout**.

**Les agents sont devenus stressés, irascibles**, au travail comme à la maison. La direction dit aux agents à la fois qu'on ne peut pas tout savoir ni tout connaître, mais aussi que pour progresser, il FAUT tout savoir et tout connaître. La contradiction devient insupportable.



Cette surcharge d'informations s'appelle l'infobésité. Comment voulez-vous suivre les évolutions et mises à jour de TOUS les domaines que vous traitez? C'est impossible: vous êtes en surcharge mentale, et un domaine que vous maîtrisiez peut maintenant vous échapper totalement. Et on en rajoute une couche avec l'usine à gaz qu'est devenu Diabolocom, avec des dizaines de choses à cocher/décocher quotidiennement, avec le risque d'avoir des appels entrants non voulus, et impossible à refuser.

Encore une fois, un nouvel outil et une nouvelle organisation ont été mis en place alors que plein de problèmes techniques ne sont pas réglés, et plein de dysfonctionnements constatés. Parce qu'encore une fois, personne n'a pensé à informer et faire des tests en amont avec des Conseillers Supports qualifiés, comme les Assistants Plateaux.



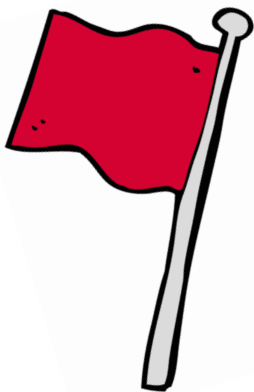
La surcharge mentale est responsable d'épuisement, d'anxiété, de stress, de perte de performance, de difficultés de concentration, de troubles du sommeil et de troubles de la mémoire. Symptômes que ressentent de plus en plus les agents de la DSEM, signalés depuis plusieurs mois dans les registres HSCT.

Conclusion: la direction reconnaît une démobilitation via une QS insuffisante, les agents constatent jour après jour des départs et des arrêts maladie autour d'eux. Un exemple: le Centre d'appels de Toulouse est passé d'une cinquantaine d'agents à moins de 20! En revanche, les prestataires n'ont jamais été aussi nombreux.

Il est temps de redonner du sens à notre métier! Que souhaite la DSEM? Quel est son objectif? La résolution des incidents est-elle autant une priorité pour la direction que pour les agents?

*L'ensemble des agents, soutenus par FO, demande à la direction de s'exprimer rapidement sur cette crise et d'y remédier en repartant sur des bases saines.*

**FO reste à vos côtés. N'hésitez pas à nous contacter en local si vous éprouvez des difficultés ou si vous avez des questions!**



## CONTACTS

dsem: [focom.dsem@gmail.com](mailto:focom.dsem@gmail.com)

Vos représentants locaux:

Sébastien Vauvilliers - 07.85.40.31.15

Coordonnateur DSEM - CHSCT NOD-DSEM - ATM77

Mathieu Moreau - 06.30.37.70.87

Élu CT et CHSCT SCT - CA69

Frédéric Cuisant

Élu au CT - sur Teams



@FOCOM\_DSEM\_NOD



[www.focom-laposte.fr](http://www.focom-laposte.fr)

**MOBILISÉS  
AVEC VOUS!**

POUR NOUS SUIVRE

