

# Une taupe

# chez bpost

Le 30 août 2012, j'entre dans l'agence intérim. Les conditions pour rentrer dans la réserve de recrutement d'assistants facteurs sont simples: un casier vierge, le permis B, réussir le test. Je prends et suis engagé. Voici le récit de cet emploi de 3 semaines chez bpost. (1)

OLIVIER BAILLY

Selon Mark Michiels, responsable RH & O de bpost, « nous engageons les intérimaires en leur offrant un contrat à durée indéterminée, après trois semaines de travail intérimaire ». Les syndicats, les témoignages récoltés et l'expérience de terrain contredisent ces propos. Récit au jour le jour d'un facteur intérimaire lors du mois d'octobre 2012.

Le 30 août 2012, j'entre dans une agence intérim qui se loge le long du boulevard Anspach. Les conditions pour rentrer dans la réserve de recrutement d'assistants facteurs sont simples: avoir un casier vierge, le permis B et réussir le test. Je prends.

Le lundi suivant, j'arrive pile à neuf heures. Je suis le seul candidat. Dans un bureau au premier étage, j'ai une heure et demi pour compléter un test estampillé «bpost». Je remplis les pages d'orthographe, de mathématique, de code de la route et j'arrive au test «Pizza Ride», où je suis propulsé livreur de pizza. Une question m'interpelle. «Un collègue est malade et je vais devoir travailler deux jours de 12 à 24 heures. Le patron me signale qu'à part en pourboire, je ne serai pas payé pour les heures supplémentaires», soit une pratique de négociation...

Voici les quatre propositions du test: «A. Le patron, c'est le patron! Je ne peux contester son autorité. Je fais ce qu'il me dit de faire.

B. Je cesse le travail. Il n'est pas question que j'accepte d'être exploité et que je travaille sans être rémunéré.

C. J'essaie de convaincre le manager, arguments à l'appui, qu'il est logique qu'une prime soit versée. J'envisage une décision après discussion.

D. Je n'accepte pas de prêter les heures supplémentaires. J'ai signé un contrat de...

La réponse attendue est C. Un patron veut exploiter son personnel, profiter d'un rapport hiérarchique et bpost, entreprise publique, invite à «convaincre le manager, arguments à l'appui» au lieu de défendre ses droits. Soumise aux syndicats, la question interpelle. «C'est totalement scandaleux», estime Jacques Lespagnard de la CGSP. «On est déjà parti vers la flexibilité avec un chantage



tournée (une boucherie, une arrière-cour, un hall d'immeuble).

Hassan m'indique le box de Vinciane. Je la rejoins et commence directement à trier les lettres sous la férule de la factrice. Elle ne prend pas de pause pour manger. Juste pour fumer. En fait, personne ne prend vraiment de pause. Les facteurs sont payés 7 heures 36 par jour. S'ils sont rapides, tant mieux pour eux. Sinon, tant pis. Du coup, tout le monde pare au plus pressé. Alors que la journée débute à 6h30, le centre de tri s'anime dès 6 heures. Les facteurs font l'impassure sur les tartines ou les avalent en triant. C'est à ce point institué que bpost utilise la cantine comme...

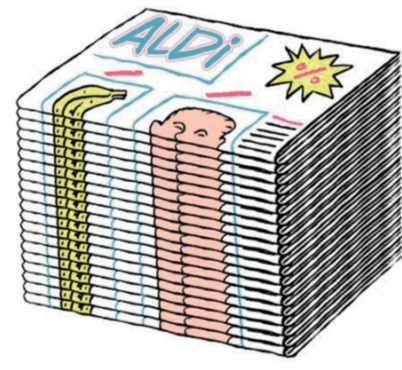
appels de leur voiture, à leurs frais, pour faire leur tournée. Normalement, les facteurs rejoignent leur tournée en bus. Ils bénéficient d'un abonnement annuel pour mener à bien leur mission. Mais comme les bus font perdre du temps, que le trolley (sorte de diable qui permet de prendre 3 sacs à la fois) est lourd, nombre de facteurs chargent le coffre de leur auto des sacs de courriers et filent vers leurs rues à distribuer. Outre le gain de temps, le facteur gagne en souplesse. Il déplace les surcharges à sa guise et effectue une grande partie de la tournée avec une sacoche autour du cou. Les deux mains sont libres et ça va plus vite. Ces facteurs réinventent l'ordre de la distribution, réalisant, malgré eux, un pied de nez aux géoanalystes qui s'évertuent à optimiser les tournées.

Ma journée s'achève à 13 heures 45. Je file les disséminer à des endroits précis sur la

sur le futur travailleur, avant même de signer le contrat, pour être corvéable à merci.»

Un mois plus tard, après deux appels de leur voiture, à leurs frais, pour faire leur tournée, Normalement, les facteurs rejoignent leur tournée en bus. Ils bénéficient d'un abonnement annuel pour mener à bien leur mission. Mais comme les bus font perdre du temps, que le trolley (sorte de diable qui permet de prendre 3 sacs à la fois) est lourd, nombre de facteurs chargent le coffre de leur auto des sacs de courriers et filent vers leurs rues à distribuer. Outre le gain de temps, le facteur gagne en souplesse. Il déplace les surcharges à sa guise et effectue une grande partie de la tournée avec une sacoche autour du cou. Les deux mains sont libres et ça va plus vite. Ces facteurs réinventent l'ordre de la distribution, réalisant, malgré eux, un pied de nez aux géoanalystes qui s'évertuent à optimiser les tournées.

Ma journée s'achève à 13 heures 45. Je file les disséminer à des endroits précis sur la



Le lendemain et après une semaine de travail, je reçois des vêtements de bpost. Gilbert m'a conduit à la cave, où quatre gros cartons débordent de fringues dépareillées. À moi de choisir. Arrive ensuite une coach manager. Après s'être présentée, elle me remet un document, «Postier Starter 2». Elle me demande si cela ira seul en tournée. «Ben, c'est à vous de me le dire, non?» (c'est elle la coach ou non?). Se tournant vers Tarek, elle précise que, demain, je devrai faire la tournée seule.

Ce jour même, j'ai eu une inflammation au tendon d'Achille droit, à essayer de suivre le rythme de Tarek. Il a eu pitié de moi et a pris en charge une bonne partie de la tournée. On est rentré à 15 heures. Croisant Gilbert sur le départ, Tarek lui a dit que j'étais blessé, tout en me couvrant, précisant que je ne m'étais pas plaint, Gilbert a répondu tout de go: «Et qu'est-ce que je fais avec ça, moi, maintenant?» Bon... Tarek me glisse que je ne m'occuperai que des recommandés demain...

Le lendemain, un vendredi, miracle, je marche! J'arrive vers 6 h 10. Aujourd'hui, j'assume la tournée de A à Z, à en croire la coach manager. Tri des petites enveloppes, des grandes, paquets, recommandés... Vers 9 heures, Gilbert passe, pour préciser que je dois terminer l'«e-learning». Il y a également trois pensions à distribuer (pour 2.500 euros). Et lire le «Postier starter 2.0» sans doute...

En guise de prise en charge, il y a surtout une charge reportée soit sur Tarek, soit sur moi, et faute de temps, cette charge doit être assumée en dehors du temps de travail. Les personnes qui m'encadrent n'accompagnent rien la formation.

Tarek m'aide et nous rentrons vers 14 h 10. Gilbert nous fait la classe sur le nécessaire respect des conditions de la poste. Une boîte aux lettres pas aux normes? On signale. Un recommandé sans prénom (juste une initiale)? C'est «adresse incomplète». Y croit-il seulement lui-même? Il nous laisse à 14 h 30. Il nous reste, au minimum, une heure d'«e-learning». On laisse tomber.

## Seul

C'est parti. Lundi matin. J'arrive à 6 h 10. Revenu brut de l'heure: 10,5877 euros. Lors de cette première semaine, je suis en soutien de deux facteurs différents, Jacques et Ali. Je ferai trois tournées différentes. Quand on trie puis distribue, on ne regarde pas les noms sur les courriers, mais le numéro de la rue.

Ali semble en permanence pressé. Il travaille à la Poste depuis 10 ans. Un type du premier étage, là où sont les «team managers», lui a demandé s'il avait recensé les caractéristiques des boîtes aux lettres de sa tournée, les autocollants «pas de pub», les boîtes aux lettres obstruées, sans noms, etc.

Fin de la semaine, Hassan, le jeune «team manager», me dit qu'ils sont contents de mon travail: je remplis pour deux semaines. Une pour accompagner Tarek en tournée et l'autre pour le remplacer alors qu'il sera en vacances. J'appelle l'agence d'intérim, qui est mon vrai patron. Ils me disent que si je suis prolongé du côté de bpost, je ne dois pas m'inquiéter de leur côté.

Fait étonnant: lors de cette première semaine, un facteur du centre de tri a fait appel à une connaissance pour... venir l'aider à terminer sa tournée! Histoire de ne pas clôturer la journée trop tard. Côté remboursement de mes tickets de bus, je dois les photocopier puis voir avec l'agence d'intérim. Je termine la semaine sans vêtements de travail. Tout comme Ahmed.

## Mon parrain et mon coach

Première journée avec Tarek. Une tête de plus que moi, costaud de partout, des épaules qui supporteraient le poids de six personnes. Il me réserve un accueil chaleureux et s'enquiert de mon moral à la poste. Tarek fait la même tournée depuis deux ans. Cela facilite grandement les choses. Il connaît les habitudes des personnes, quelle société ferme à midi, quel courrier déposer chez le voisin. Tarek ne rechigne pas à prendre de son temps après 14 h, pour me décoriquer le métier.

Le lendemain, 6 h 10. Je suis toujours à bloc. Hier, Ahmed est rentré à 17 h 30 au centre. Les portes étaient fermées, il est reparti avec son trolley et ses sacs. Avant de redémarrer sa tournée ce mardi, il faudra récupérer celle du lundi. Des paquets Colruyt s'amoncellent dans mon box. De nouveau, deux personnes m'aident à sortir le plus rapidement du centre. Au programme: 12 recommandés (c'est très peu), 11 paquets et 10 sacs de courrier (c'est beaucoup). Je quitte le centre à 10 h. Je quitte une seconde fois en fin de journée à 16 h 20. Ahmed est toujours dans ses recommandés, mais il devrait bientôt avoir fini.

Mercredi, 6 h 15. Michelle, ma «Géoroute» perso, trie mes petits courriers. Il n'y a pas de temps et ils ferment les yeux sur ce qui n'est pas fait.

## Un quartier cosu générera plus de courriers, mais moins de recommandés.

## Un quartier populaire, ce sera l'inverse.

## Dans le centre historique de Molenbeek, un facteur aura parfois entre 90 et 100 recommandés à distribuer.

Je démarre vers 10 h 10. J'ai moins bien trié. Ces erreurs m'amènent à revenir sur mes pas, à repasser dans une rue pour un colis. Je sens la fatigue. Je reviens à 15 h 30. Le métier qui rentre sans doute. Etre facteur m'amène à ne pas voir mes enfants le matin et franchement peu ma femme le soir (je m'endors à 21 h 30...). Avec le temps, il paraît qu'on s'y fait.

Jeudi. Quatre personnes se plaignent de ma distribution. Ils ont reçu le courrier de leur voisin. J'accumule les erreurs classiques: balancer un recommandé dans la boîte aux lettres (à force de mettre des lettres, en garder une en main devient incongru), distribuer, dans un bâtiment, le courrier de l'immeuble suivant, mettre des lettres au bon numéro, mais... dans la mauvaise rue. Dans le rapport du médiateur des services postaux en 2011, il constate que les plaintes pour «erreurs» ont plus que doublé en deux ans. De 1.784 à 3.714 plaintes. «Le diagnostic est identique à celui de l'an dernier: moins d'agents attirés, plus de remplacements, de temporaires, tournées allongées, diminution de temps... et plus d'erreurs. (...) On dénombre quantité de réclamations de personnes lassées de devoir jouer au facteur et qui, par la même occasion, s'inquiètent au sujet de leur propre courrier qui, craignent-elles, subit probablement le même sort.»

La fin de semaine arrive. Pas de toutes-boîtes, pas de mauvaises surprises, mais également pas de... Michelle. Je rame pendant deux heures. A ce rythme-là, je ne serai pas rentré avant 17 h. A 8 h, on m'annonce que je ferai la tournée 80 la semaine prochaine. Une «facile», paraît-il. Les tournées varient en fonction du public livré. Un quartier cosu générera plus de courriers, mais moins de recommandés. Un quartier populaire, ce sera l'inverse. Dans le centre historique de Molenbeek, un facteur aura parfois entre 90 et 100 recommandés à distribuer. Autant dire que le facteur ne sonne jamais deux fois... Le rapport annuel 2011 du Service de médiation pour le secteur postal mentionne une augmentation des plaintes concernant les facteurs qui ne se signalent pas pour un recommandé ou un colis. A qui la faute? Les facteurs sont souvent placés dans un conflit d'intérêts: travailler selon les consignes théoriques de bpost ou terminer à temps?

Je file. Il pleut. Nouvelles erreurs, je fais plusieurs fois demi-tour. Je suis trempé, j'en ai marre. Mal aux jambes. J'ai froid. De re-

tour et avant de quitter le centre de tri, je vais voir, au box 80, ma tournée de la semaine prochaine. Il n'y a pas d'élastiques. Ce n'est pas un détail. Sans élastiques, impossible de regrouper le courrier en paquet. Sans élastiques, le courrier s'étale dans les sacs et ruine l'organisation. Du coup, on ne se prête pas l'or caoutchouteux. On le garde dans des boîtes et, si on part en congés, on les emmène avec soi. Tarek m'avait laissé les siens pour faire sa tournée. Mais là, je suis nu. Je pars. Il est 16 h 05.

## Perdu de vue

Lundi. Nouvelle tournée. Tout est forcément plus lent. Je découvre l'agencement des rues. Je tourne comme une toupie entre les sauteurs. Eugène est un facteur volant, sans tournée fixe. Il connaît la 80 et me donne quelques conseils. Hassan me donne les élastiques. Des grands, mais pas les petits, qui servent à lier les recommandés.

Des personnes du premier étage (des chefs donc) viennent voir Eugène. Il lui reste trois jours de congé. Il a proposé plusieurs jours à bpost mais, aujourd'hui, les teams managers lui demandent de lancer la tournée puis de prendre congé! Il refuse. Une fois les patrons partis, il glisse: «Tu vas voir, ils ne vont pas me lâcher.»

Je speede. Lundi, c'est Aldi. J'en cale de grosses liasses entre mes paquets. Je quitte le centre de tri à 10 h 25, dois prendre le 87. Il pleut. Je pars à l'aveugle, sans plan. Il me suffit normalement de prendre le premier paquet et chaque lettre m'amène à la suivante. Si je me suis trompé dans la suite de mes paquets, dans mes recharges, il me sera impossible de corriger le tir, mon fil rouge sera cassé.

Et ce qui devait arriver... Donc je me perds. Un rond point, il est 13 h 45, et pas de noms de rues qui correspondent à une lettre. De plus, j'ai mélangé les recommandés et ne parviens plus à discerner l'ordre de distribution. J'appelle Hassan. «Bouge pas, j'arrive.» Il débarque avec Eugène pour me sauver. Ils restent à mes côtés pendant une heure et demi et déçoignent le tout. C'est gênant vis-à-vis d'Eugène parce qu'il me donne de son temps. Je termine seul. Je place les Aldi sur le banc des immeubles à 50 numéros. Que chacun se serve! A la fin de la tournée, un gas râle, me crie des sous parce que sa carte essence a fait trois fois le tour de la Belgique. Le type me hurle que cela ne se passera pas comme ça. Alors je hurle aussi. Je lui dis que je suis en route depuis 9 h 30 et que je n'ai pas un café, pas pissé une fois.

De retour, je liquide la tournée. Hassan m'aide. Ahmed débouille à 16 h 50, juste avant la fermeture du centre. Il est pressé, Ahmed est aussi intérimaire à UPS de 8 à 22 h. On sort tous les trois ensemble. Il est 17 h 05.

Le lendemain, mon team manager Gilbert me tombe dessus, me reproche d'avoir laissé des Aldi et d'avoir oublié des courriers. Le haut parleur grésille soudain: une réunion pour facteurs, afin de présenter de nouvelles consignes. Autour de moi, personne ne bouge. Les facteurs n'ont pas envie de perdre un précieux temps. Cette fois-ci, je prépare correctement mes sacs. Tout est parfait, bien ficelé. Je me sens en confiance. Je suis dans les temps, je connais le parcours. Je mets les pubs partout. J'attends patiemment pour les recommandés. Je fais quelques demi-tours et je souris aux gens. Je reviens le type avec qui je m'étais engueulé hier. On s'exuse mutuellement...

Fin de semaine. Le bus traîne. Ce sont les vacances. Je valide un ticket. Deux messieurs s'adressent à moi, me disant que je ne dois pas payer, qu'ils n'ont jamais vu un facteur payer. Qu'entre services publics, on s'entraide. Je veux bien, mais qui paiera l'amende si je me fais prendre?

La dernière tournée se déroule bien, sans accroc. Je reviens vers 15 h 50. Je liquide ma tournée et Hassan me dit que je suis prolongé d'une semaine. Je lui annonce que je ne continue pas. Il est déçu. Sur les 8 derniers jours, j'ai presté 80 heures, sans pause, dont plus de 19 en bénéfvoire. Deux mois plus tard, j'ai revu Ahmed, l'autre intérimaire. Il travaillait toujours au même rythme.

Enquête réalisée avec le soutien du Fonds pour le Journalisme

(1) Tous les prénoms ont été modifiés.

«Les facteurs font l'impassure sur les tartines ou les avalent en triant. C'est à ce point institué que bpost utilise la cantine comme... espace de tri!»

