

# Travailler à la Poste, une mission – normalement – au service du public

La Poste - renommée bpost - est, historiquement, l'une des plus importantes entreprises publiques de Belgique, aujourd'hui bien malmenée. Sa libéralisation et son entrée en bourse, notamment, ont complètement modifié ses missions et sa philosophie interne.

Gérald Hanotiaux (CSCE)

**D**epuis des temps ancestraux, les sociétés humaines ressentent le besoin de communiquer entre elles. Jusqu'à un passé récent, pas le choix : pour assurer cette communication, les messages devaient être transportés physiquement, d'un point à un autre. Au cours des siècles, des systèmes d'acheminement postal vont se mettre en place, un peu partout sur la planète. Quelques traces historiques révèlent l'existence d'un tel système dès l'Egypte ancienne, mais le premier correctement documenté est romain, durant le premier siècle avant notre ère. Sur les routes, où évoluaient les cavaliers transportant les enveloppes et colis, s'échelonnaient différents points de relais entre les portions du chemin à parcourir : c'est à cette organisation que l'on doit l'appellation du système.

Le mot « poste » est emprunté à la langue italienne, où *posta* désignait la place réservée aux chevaux frais et reposés, prêts à prendre le relais de la mission d'acheminement du courrier. Le mot *posta*, lui, tient son origine du latin *pausata* - lieu de repos - désignant les stations où se croisaient les messagers. (1) Aujourd'hui, le mot générique « poste » désigne le système d'acheminement du courrier, mais également le bâtiment d'une localité où sont assurés différents services concernant les missions de l'entreprise. Au cours de l'Histoire, l'opérateur postal sera privé ou public, selon les cas, mais signalons que durant le 19ème siècle, la plupart des

opérateurs postaux ont été nationalisés pour devenir, logiquement vu la nature de ses missions, un service public fondamental. Si les moyens de communication numérique ont récemment chamboulé les missions des entreprises postales, elles restent cependant des actrices incontournables de la vie sociale.

Les lectrices et lecteurs l'auront compris, pour notre nouveau « récit de vie dans le monde du travail », nous partons à la rencontre d'un facteur, l'acteur social chargé d'acheminer le courrier dans les foyers de notre pays. Comme de coutume avec ces récits de vie, nous présentons brièvement ici l'entreprise dans laquelle évolue notre témoin, afin de pouvoir maîtriser quelque peu le contexte dans lequel s'incarnera son récit.

## Un parallèle parlant

Nous envisageons ce récit comme constitutif d'un « duo » avec celui d'un accompagnateur de train, paru en nos pages en 2020, par certains parallèles qui méritent d'être soulignés entre les deux entreprises où évoluent nos travailleurs (2). Avant tout, ces deux entreprises répondent à des besoins élémentaires des sociétés humaines, mais, de manière plus contemporaine et locale, La Poste et la Société nationale des chemins de fer belges (SNCB) sont toutes deux aujourd'hui soumises à de profonds bouleversements. Les deux fleurons du secteur public de notre pays sont aujourd'hui placés en situation de

concurrence par la libéralisation des services, promue par l'Union européenne, et sont de plus engagées dans des processus de privatisation plus ou moins avancés selon le cas. Cette évolution belge suit une tendance lourde, sous la poussée des milieux conservateurs et libéraux, observable dans tous les États européens.

**Cœuvrer dans l'intérêt exclusif du public, ou agir dans une ambiance de rentabilité, au profit personnel d'actionnaires privés, impliquant des vécus radicalement différents**

Notre facteur témoin effectue ce métier depuis 1989, il a donc vécu les bouleversements, nombreux, opérés dans le service public postal depuis une grosse trentaine d'années. À l'instar de l'accompagnateur de train, nous le constaterons dans son récit, œuvrer dans l'intérêt exclusif du public, à son « service », ou agir dans une ambiance de rentabilité, au profit personnel d'actionnaires privés, impliquant des vécus radicalement différents pour les professionnels concernés. En outre, dans les deux cas, les changements imposés

⇒ sés par le monde politique ont pour effet de mettre en place une pression constante sur les travailleurs. À la base « amoureux » de leur métier, un désabusement certain peut voir le jour, débouchant éventuellement sur un véritable malaise et de grosses « pertes de sens », voire sur une colère virulente...

Il faudrait être particulièrement déconnecté de l'actualité belge pour ne pas se rendre compte du fait que l'organisation des déplacements en

pointer les éléments nécessaires pour comprendre l'état d'esprit qui anime notre travailleur - et nombre de ses collègues - aujourd'hui. (3)

En 1992 s'entame une nouvelle décennie, après le tournant néo-libéral des années 1980, mené dans les pays occidentaux par un mouvement conservateur vantant la toute-puissance des marchés et de la concurrence. Les économistes néolibéraux considèrent en effet que le marché est le meilleur régulateur de l'économie,

affirmant que les personnes vivant à proximité de ces bureaux seront toujours servies par les 13.000 facteurs, mandatés pour réaliser toutes les opérations effectuées auparavant dans ces bureaux. Ce ne sera pas la seule vague de fermeture de bureaux de poste : en 1998 par exemple, 200 nouvelles fermetures de petits bureaux sont annoncées. Parallèlement, inévitablement, ces fermetures s'accompagnent d'une baisse des effectifs au sein de l'entreprise.

L'Union européenne prône l'ouverture des services postaux à la concurrence et annonce, comme pour la SNCB, une future privatisation totale, un choix idéologique lié à l'influence des partisans du néo-libéralisme dans les instances européennes et nationales. En 1997, la libéralisation du marché postal est réalisée, avec l'adoption par le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne de la directive 97/67/CE concernant des « règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service » (4). La libéralisation cible au départ certains types d'envois postaux, pour s'étendre progressivement vers d'autres gammes de - désormais - « produits ». Dans ce contexte, nous allons progressivement glisser de modes de gestion d'une administration publique en situation de monopole, à des types managériaux inspirés du secteur privé. Les usagers des services postaux, dans ce bain idéologique, deviennent des « clients », et la notion de rentabilité s'impose aux services postaux. Ces transformations sont censées incarner une « modernisation » et une « efficacité » autoproclamées. Les manipulations des idéologues les plus hardis vont jusqu'à utiliser le terme de « normalisation » pour désigner le processus en cours !

## Dès l'entrée en vigueur du premier contrat de gestion, le 14 septembre 1992, commencent à fuser les menaces de fermeture de bureaux de poste jugés « obsolètes »

chemin de fer, ou des modes de distribution du courrier, entraînent de gros mouvements sociaux parmi le personnel, et des grèves à répétition. Pour cette raison, il nous a semblé important de terminer en compagnie d'un représentant syndical, membre de la Centrale générale des services publics (CGSP), secteur poste.

### Trois décennies de transformation

Les services postaux sont présents depuis la création de la Belgique en 1830, comme service public national baptisé « Administration de la Poste ». En 1971, le nom de l'entreprise postale devient « Régie des postes », une appellation en vigueur durant vingt-et-un ans, avant un nouveau changement en 1992, lorsqu'elle se renomme simplement « La Poste ». Depuis cette date, les changements dans l'organisation de l'entreprise vont être incessants, et ne semblent pas prêts à ralentir de sitôt... Une transformation tellement marquante que le mot « mutation » est souvent d'usage pour désigner les modifications apportées dans l'organisation des services postaux. Nous ne pourrons bien entendu présenter ici exhaustivement les faits marquants de cette mutation, mais nous allons tenter de résumer brièvement quelques moments-clefs, afin de

et préconisent dès lors le désengagement de l'État d'un maximum de secteurs économiques. Ils bénéficient de l'oreille complice de nombreux... représentants des États, parfois élus sur base d'un programme libéral, mais pas nécessairement. C'est dans ce contexte que l'entreprise est renommée La Poste et, s'il ne s'agit pas encore de libéraliser dans l'immédiat les services postaux, l'entreprise devient cependant une Entreprise publique autonome (EPA), en conséquence de la loi du 21 mars 1991 réformant certaines entreprises publiques économiques. À partir de là, elles seront encadrées par un « contrat de gestion » établi entre l'entreprise et l'État belge, seul actionnaire. Au niveau fédéral belge, il existe quatre entreprises autonomes : Proximus (anciennement Belgacom), Skeyes (anciennement Belgocontrol), la Société nationale des chemins de fer belges (SNCB) et La Poste donc, rebaptisée bpost en 2010.

Dès l'entrée en vigueur du premier contrat de gestion, le 14 septembre 1992, commencent à fuser les menaces de fermeture de bureaux de poste, jugés « obsolètes » car n'employant qu'un seul fonctionnaire. En 1994, c'est chose faite : sur près de 1.700 bureaux, 103 doivent fermer leurs portes. L'entreprise rassure en

En 2000, La Poste devient une société anonyme de droit public, soit près de cinq ans après Belgacom et huit ans après la Société nationale des chemins de fer belges (SNCB). Dans la foulée, des « diversifications » des activités sont annoncées : la distribution du courrier a pour vocation semble-t-il à ne devenir qu'une activité parmi d'autres, une « subdivision » parmi des activités bancaires ou d'assurances. C'est au début des années 2000, également, que l'entre-

## DES RÉCITS DE VIE POUR UNE IMMERSION DANS LE MONDE DU TRAVAIL

La rubrique « Récit de vie » désire pénétrer les réalités du travail, de plus en plus polymorphes dans notre société, mais aussi de plus en plus précaires. Par des rencontres / dialogues, nous découvrons les réalités présentes derrière les apparences, et pour chaque situation professionnelle, un témoin privilégié nous livre son expérience. Chaque rencontre est précédée d'une présentation du métier concerné, afin d'introduire les notions nécessaires à la bonne compréhension de l'entretien, et/ou de comprendre l'actualité dans laquelle les réflexions du témoin peuvent s'implanter.

Dans cette optique, nous avons déjà exposé les récits d'un livreur à vélo de plats cuisinés (dans notre n°93), d'une infirmière en soins palliatifs (n°94), de rédactrices de comptes rendus des débats parlementaires (n°97), d'un jeune en contrat financé par le Forem au sein d'un restaurant Mc Donald's (n°99), ou encore d'un accompagnateur de train à la SNCB (n°103) (1). L'activité a tellement changé depuis notre premier témoignage (recueilli en 2015), que nous avons récemment ajouté à cette liste un nouveau récit de livreur à vélo, cette fois sans-papier, qui a pédalé pour l'entreprise Deliveroo (n°115) (2).

Avis aux lectrices et lecteurs : s'il vous arrive à l'esprit des idées de métiers à explorer et des témoins à nous faire rencontrer, dans l'esprit de cette rubrique, n'hésitez pas à envoyer un message à cette adresse : [gerald.hanotiaux@asbl-csce.be](mailto:gerald.hanotiaux@asbl-csce.be)

(1) Ces numéros sont disponibles en pdf sur notre site, à la rubrique « Archives ». [www.ensemble.be](http://www.ensemble.be)

(2) Lire « *Livraison de plats à vélo, exploitation sans limite, y compris judiciaire* », « *Pour travailler avec Deliveroo, j'ai loué un faux compte à un étudiant* » et « *Consommer les travailleurs* », n° 115, mars 2025. [www.ensemble.be](http://www.ensemble.be)



prise postale se dote de l'instrument technologique qui va radicalement transformer la vie des facteurs : le logiciel Géoroute. Cet outil patronal de réorganisation des tournées de distribution du courrier est unanimement cité par les travailleurs comme un « instrument de mal-être au travail ».

mus, l'État conserve 51 % des actions de l'entreprise, tel que c'est toujours le cas aujourd'hui. Les moins jeunes d'entre nous s'en souviennent : durant cette mutation, le nombre des boîtes aux lettres publiques diminue drastiquement. Si auparavant nous allions au bout de la rue déposer notre enveloppe dans la boîte rouge,

pensionnés. En 2013, changement radical : la société entre en Bourse, ce qui accentue encore les préoccupations de rentabilité pour valoriser l'entreprise, en poussant à la nécessité d'engranger des bénéfices pour les actionnaires. Entre 2001 et 2015, les bureaux de poste passent de 1.342 à 656 : d'un seul coup, il en reste donc moins de la moitié... Dans de nombreux villages de Belgique, impossible d'encore se rendre à la poste pour acheter des timbres, envoyer des recommandés, ou retirer son colis.

Les changements ont également des répercussions sur la qualité des emplois en interne. Les derniers statutaires ont été nommés à la fin de la décennie 1990 pour faire place aux contractuels, « *avant qu'une nouvelle catégorie, les facteurs "auxiliaires", ne soit créée. Le nombre d'intérimaires a aussi explosé au fil des années. En 2013, les frais liés à l'intérim s'élevaient à 31 millions d'euros. Dix ans plus tard, ce montant a été décuplé (326,3 millions)* » (5). Bien entendu, ces changements de statuts, et la cohabitation de différents types de contrats, ne sont pas propices à la plus grande cohésion des travailleurs au sein de l'en-

## Les usagers des services postaux, dans ce bain idéologique, deviennent des « clients »

En 2004, La Poste commence à tester le transfert des tâches assurées jusque-là par les fonctionnaires de l'entreprise, au sein de « points-poste », créés en partenariat avec des grandes surfaces, des banques, ou encore des librairies *Press Shop*. Le gouvernement belge décide d'ouvrir le capital de La Poste, en accueillant au départ des acteurs comme la poste danoise, ou des fonds d'investissement privés. Comme dans le cas de Belgacom, devenue depuis Proxi-

aujourd'hui, lorsqu'on doit poster un courrier, on ne sait souvent plus où il faut se rendre...

En 2011, arrive la libéralisation totale du marché postal. Le nombre de personnes employées chute de 6.566 unités entre 2008 et 2013, soit une baisse de 18,6 % en cinq ans. Elle n'occupe plus que 28.747 personnes à la fin de l'année 2016, une réduction des effectifs réalisée surtout par le non-renouvellement de travailleurs

1937



1971



1992



1997



⇒ reprise. La Poste continue à explorer des pistes de diversifications, principalement dans le marché du colis, lié au développement de l'e-commerce, bpost étant parfois sur ce segment en concurrence avec de grosses multinationales. bpost acquiert régulièrement des entreprises, avec plus ou moins de « flair ». En 2017 par exemple, elle rachète la société américaine Radial - une société active dans le secteur de l'e-commerce et des colis -, pour 700 millions d'euros.

L'actuel dirigeant de l'entreprise, Chris Peeters, prend ses fonctions en novembre 2023. Dès son arrivée, il annonce - tiens donc - que l'entreprise a besoin d'une grande transformation pour assurer son avenir. Son discours, sans surprise, permet de suite de comprendre qu'il ne rompt nullement avec les idéologies libérales en vigueur depuis les années 1990. Courant 2024, bpost a perdu la « concession presse », c'est à dire la distribution des journaux et périodiques en Belgique, une activité subsidiée par l'État. Dès l'annonce du risque de cette perte, à la fin de l'année précédente, des conséquences se font ressentir en Bourse. « *L'action de bpost a en effet plongé de 12 % ce lundi. Cela correspond à plus de 100 millions d'euros de capitalisation boursière partis en fumée en une seule journée. Pour bpost, la perte des deux concessions, presse et magazines, signifierait un chiffre d'affaires amputé de quelque 7,8 % et des soucis en vue pour une partie des activités de 3.000 collaborateurs* » (6).

Bien entendu, l'arrivée massive des outils numériques depuis la seconde moitié des années 1990 va boule-

**En 2011, arrive la libéralisation totale du marché postal. Le nombre de personnes employées chute de 6.566 unités entre 2008 et 2013, soit une baisse de 18,6 % en cinq ans**

verser le secteur, avec une baisse constante des volumes de courrier à distribuer, des adaptations internes à cette nouvelle situation s'avèrent donc légitimes. Mais nous verrons avec notre témoin que cette prétendue « modernisation » va se faire, à chaque étape, au détriment des dimensions sociales de son activité professionnelle. Trouve-t-on dans la définition du terme « modernisation », sous-entendant a priori une amélioration positive, un accroissement abyssal du mal-être des travailleurs ?

### Stratégie #Reshape2029

Durant nos rencontres, nous sentions bien que nos interlocuteurs nourrissaient certaines inquiétudes quant aux intentions, pas encore totalement définies sur un long terme, de Chris Peeters, patron de bpost depuis novembre 2023. Au moment de clôturer ce dossier, début juin, bpostgroup a publié un communiqué de presse nous permettant d'en savoir plus sur les actes à venir de l'entreprise, pour un terme fixé à quatre années. Lors de son « Capital Markets Day », les dirigeants de l'entreprise réunis autour de Chris Peeters ont présenté la stratégie du groupe et

ses perspectives financières aux analystes et investisseurs.

Sous le titre « *bpostgroup lance #Reshape2029* », en vue de devenir un expert régional et numérique de la logistique des colis » (7), nous trouvons le jalon stratégique de long terme annonçant, sans surprise, de – nouveaux - profonds changements dans l'entreprise postale belge. Au milieu d'un salmigondis incompréhensible de termes anglo-saxons, arrosés d'intense novlangue managériale - le tout nullement adressé au commun des mortels -, nous identifions certains éléments plus qu'inquiétants, rejoignant hélas directement les propos de nos interlocuteurs.

Le communiqué cite le patron Chris Peeters qui résume ainsi les changements à venir : « *bpostgroup est actif dans l'e-commerce et la logistique depuis près de dix ans. Avec notre ambition pour 2029, nous voulons accélérer cette transformation et devenir un expert régional et numérique de la logistique des colis. Cela signifie que nous revoyons nos processus opérationnels pour placer le colis au cœur de nos activités, tout en continuant d'offrir des produits postaux.*

**Au milieu d'un salmigondis incompréhensible de termes anglo-saxons, arrosés d'intense novlangue managériale, nous identifions certains éléments plus qu'inquiétants**



2008

2010

*Pour y parvenir, nous avons mis en place #Reshape2029, une stratégie de transformation solide qui permettra de repositionner le groupe sur le marché et d'atteindre une croissance durable en termes de chiffre d'affaires, de marge bénéficiaire et de pertinence sur le marché. » En d'autres mots, les nouvelles transformations renversent la vapeur au sein de l'entreprise qui, d'opérateur postal doté de capacités logistiques, devient un leader logistique offrant également des services postaux. Priorité aux colis. Dans un monde du commerce en ligne à outrance, les services postaux classiques passent donc au second plan.*

Nous l'avons signalé plus haut, dans son récit, notre facteur expose à quel point l'arrivée d'actionnaires privés a transformé la philosophie de son travail, en opposition totale avec la défense du service public qui animait auparavant ses gestes quotidiens. Rien de rassurant à ce sujet, car pour sa « politique de dividendes », #Reshape2029 « vise à offrir des rendements réguliers et attractifs à ses actionnaires » et vise plus largement une croissance rentable pour « créer de la valeur à long terme pour ses actionnaires ».

Pour les travailleurs, cette communication de l'entreprise engendre une extrême inquiétude, qui durera

jusqu'en 2029 puisque « le profil de marge reflète également un changement progressif du mix produit, avec une part décroissante du courrier, partiellement compensée par des gains d'efficience opérationnelle, notamment dans la gestion des flux et des tournées de distribution, dans l'utilisation des actifs et dans l'organisation des effectifs. » Si d'aventure certains en Belgique ont en allergie le mot « grève », qu'ils se préparent à l'entendre durant toutes les phases de mise en œuvre de #Reshape2029. Après la lecture de ce communiqué, personne ne pourra décentrement jouer les vierges effarouchées...

*En un siècle d'entreprise postale belge, les logos se sont multipliés au rythme des transformations internes de la poste.*

La presse a donné un écho à cette ↗



## UN SYSTÈME POSTAL MODERNE NÉ À BRUXELLES

À Bruxelles, si vous vous rendez aux environs du site de Tour et Taxis - LA zone 2025 bruxelloise de gentrification décomplexée -, ayez une pensée pour la Poste. Si les lieux sont parfois erronément associés aux champs où paissaient les chevaux, chargés dans le passé d'acheminer le courrier, le nom du site est cependant bien lié à l'Histoire postale. Les terrains marécageux présents dans le passé à cet endroit, proches des frontières de la vieille ville de Bruxelles, ont été un temps traversés par une petite rue portant le nom de « Tour et Taxis », resté ensuite pour désigner les quartiers portuaires qui s'y sont développés. Mais d'où vient ce nom, quelque peu énigmatique ?

Francisation du nom Von Thurn und Tassis, le nom

de cette rue faisait alors référence à une famille qui possédait des parcelles sur ces terrains, une famille... précisément à l'origine du développement des services postaux modernes, il y a un peu plus de cinq siècles, à Bruxelles.

Au treizième siècle, Omedeo Tasso est responsable d'un service d'acheminement de courrier entre plusieurs villes de la région de Lombardie, en Italie. Au quatorzième, la famille participe à la création de la Compagnie des courriers de la Sérénissime, à Venise. Plus tard, en créant une liaison internationale entre Milan et Innsbruck en Autriche, le descendant Francesco Tasso est remarqué. « Une convention est conclue en 1501 entre le fils de Maximilien, l'archiduc Philippe le Beau, parti pour l'Espagne, et

François de Tassis afin de créer des liaisons postales entre Bruxelles et les cours d'Allemagne, de France et d'Espagne. L'archiduc décède en 1506 et c'est son fils, Charles Ier d'Espagne (futur Charles Quint) qui conclut un nouveau traité avec François de Tassis, le 12 novembre 1516, octroyant la direction et le monopole international de la poste à la famille de Tassis » (1). Ces événements feront alors de Bruxelles la plaque tournante du trafic postal. Pendant plus de trois-cinquante ans, les différentes branches de la famille Von Thurn und Tassis vont contrôler des services postaux sur de nombreux territoires, couvrant la Belgique, mais aussi l'Espagne, l'Allemagne, l'Italie, les Pays-Bas, ou encore l'Autriche et la Hongrie. Mais le modèle

est condamné par le développement des États-Nations, et ce monopole va lentement se décomposer... La famille ne gérera finalement plus qu'une simple entreprise privée, dont les intérêts s'opposent à ceux des nations modernes, désireuses de contrôler ce service essentiel dans un monde en transformation. Leur dernier service postal sera acheté et nationalisé par les autorités prussiennes en 1867.

En ce qui concerne notre pays, dès sa naissance en 1830, les missions postales sont constituées en services publics de l'État, au sein d'une organisation nommée « Administration de la poste ».

(1) « La poste internationale est née à Bruxelles il y a 500 ans », Agence Belga, 14 décembre 2016.

⇒ communication managériale, dans lequel nous constatons de quoi se serait fait un éventuel #Reshape2035 : l'individu hautement rémunéré pour gérer l'entreprise postale n'évoque même plus des transformations toxiques du travail des facteurs, mais laisse plutôt entendre qu'ils seront dans le futur... rayés de la carte ! Chris Peeters, « *Le CEO (Chief Executive Officier – Président directeur général) anticipe même, sans avancer de date, une disparition totale de la distribution de courrier, à l'instar de ce qui se produit au Danemark* » ! (8) Tous les éléments de la prose patronale ont été positivement accueillis par les investisseurs. Pour les facteurs mis à l'honneur dans notre nouveau récit de vie, les transformations de l'entreprise représentent donc clairement une « Mutation - Destruction ».

**D'acteur incontournable, un repère incarnant le lien social, amoureux de son travail, le facteur se transforme toujours plus en un rouage technique, au statut de plus en plus précaire**

## Un avenir incertain

Funeste constat : d'acteur incontournable dans nos villes et villages, un repère incarnant le lien social, amoureux de son travail, le facteur se transforme toujours plus en un rouage technique, au statut de plus en plus précaire. Il évolue à présent au sein d'une entreprise chargée de réaliser des bénéfices pour des ac-

tionnaires, avec en ligne de mire une privatisation totale... Les membres de notre société, scrutant par le passé l'arrivée de leur facteur, sont eux devenus de purs « clients ». Nul doute que le nouveau gouvernement, prévu pour durer jusque 2029, ne va rien arranger. La nouvelle ministre de la Fonction publique, Jacqueline Galant (MR), a exprimé clairement

# Géoroute : la technologie au service du mal-être des travailleurs

Peu après le tournant du nouveau millénaire, la poste belge se dote d'un logiciel visant à réorganiser les tournées des facteurs : un système nommé « Géoroute ». Là où l'entreprise parle de « rationalisation », les facteurs décrivent un instrument de destruction de leur métier.

Gérald Hanotiaux (CSCE)

**D**ans notre description des transformations imposées à l'entreprise postale belge depuis une trentaine d'années, nous l'avons simplement évoqué, ce « gros morceau », à savoir le système Géoroute (*lire en p. 35*). Présenté par les travailleurs de la poste comme le grand tournant, Géoroute est acquis par l'entreprise dès 2001. Si les responsables de l'entreprise invoquent souvent la baisse constante des volumes de courriers pour justifier sa mise en pratique, il

ne nous semble pourtant pas qu'en 2000 l'impact d'internet – dont la propagation à large échelle n'en était alors encore qu'à ses débuts - était si considérable. Selon les patrons, c'est pourtant bien les communications numériques qui ont tué le courrier et rendu incontournable la réorganisation des tournées de tous les facteurs.

Loin de ne représenter qu'un détail dans les multiples changements au sein de l'opérateur postal belge, l'arri-

vée de Géoroute est présenté par les facteurs comme un instrument de transformation radicale de leur métier, détruisant ce qui pour eux en faisait l'attrait... Son entrée en vigueur marque le point de départ d'une mise sous pression constante de leurs actes quotidiens et des conditions dans lesquelles s'effectuent leurs missions, une pression accompagnée de la disparition progressive de leur rôle social.

En outre, avec Géoroute, il ne s'agit

sa philosophie dès son entrée en fonction, déclarant vouloir mettre en place une administration basée, plus encore qu'aujourd'hui, sur le mode de fonctionnement du secteur privé. « *L'administration n'ayant pas de concurrence, il n'y a pas de remise en question permanente. On doit considérer le citoyen comme un client et pas comme un usager. Car le citoyen ou l'entreprise paie des taxes. Ils doivent donc avoir un service adapté aux montants des taxes qu'ils paient* » (9).

Fanatiques. Tel est le qualificatif qui convient à celles et ceux propulsés à la tête de nos institutions politiques. Là où il est question des contributions au fonctionnement d'une société, au bien-être collectif et au déploiement de services élémentaires, cette ministre déplore... un manque de concurrence ! Des fanatiques de l'idéologie libérale, pour lesquels

quoi que nous fassions ou pensions, notre existence se résume en un mot : client. □

(1) Pour d'autres données historiques, lire l'encadré « Un système postal moderne né à Bruxelles ». Pour ces éléments, nous nous sommes basé sur l'encyclopédie en ligne Wikipedia et d'autres sites historiques présentant les entreprises postales, tels que ceux de l'Association philatélique de Montpellier, ou encore [www.histoirepostale.net](http://www.histoirepostale.net).

(2) Lire « Travailleur à la SNCB : une mission au service du public » et « *Accompagnateur de train, rouage humain d'une entreprise en démantèlement* », *Ensemble* n°103, Octobre 2020, pages 32 à 49.

(3) Les lecteurs et lectrices intéressés par de plus amples détails pourront se reporter au dossier du Centre de recherche et d'information socio-politiques (CRISP), dont s'inspire la description des différentes étapes évoquées ici. Structuré par analyse des faits survenus durant les mandats des personnalités nommées à la direction de l'entreprise, le document contextualise chacune de ces

étapes au sein des rapports de force politique du moment, tout en évoquant les mouvements syndicaux éclatant en réaction. « *De La Poste à bpost : histoire d'une mutation (1991-2015)* », Jean Vandewattyne, John Cultiaux, Rebecca Deruyver, *Courrier hebdomadaire* n° 2326-2327, 2017.

(4) *Journal officiel des Communautés européennes*, 21 janvier 1998.

(5) « *La métamorphose de bpost* », Julien Bialas, *Le Soir*, 16 avril 2024.

(6) « *Que risque bpost s'il perd la distribution des journaux ?* », Michel Lauwers et Stéphane Wuille, *L'écho*, 27 novembre 2023.

(7) À lire sur le site de [bpostgroup-lance-res-hape2029-en-vue-de-devenir-un-expert-regional-et-numerique-de-la-logistique-des-colis#](https://press.bpost.be/bpostgroup-lance-res-hape2029-en-vue-de-devenir-un-expert-regional-et-numerique-de-la-logistique-des-colis#)

(8) « *Moins de courriers, plus de colis : bpost fait sa révolution* », Julien Bialas, *Le Soir*, 4 juin 2025.

(9) « *On doit considérer le citoyen comme un client et pas comme un usager* », Stéphane Vande Velde, *Le Soir*, Samedi 1er et dimanche 2 mars 2025.

pas simplement d'informatiser une tâche auparavant artisanale, comme cela peut parfois être le cas avec les technologies numériques, non : depuis, et jusqu'à aujourd'hui, à intervalles réguliers, l'entreprise « remet le logiciel à jour ». Une nouvelle réorganisation des tournées s'impose alors, la précédente n'étant même pas encore « assimilée » par les travailleurs. À chaque étape, une couche de stress s'ajoute donc aux précédentes, des gens changent de métier, d'autres tombent malades, parfois très gravement, et... des mouvements de grèves sont inévitablement déclenchés par les travailleurs.

## Idéologie du « solutionnisme technologique »

Au début des années 2000, l'entreprise postale belge annonce donc au public s'être dotée du logiciel Géoroute, acheté à une entreprise canadienne nommée « Giro ». En se renseignant sur cette entreprise, cela saute aux yeux, nous évoluons sans surprise au sein de la rhétorique du monde néolibéral. « *Optimiser les transports publics et les services postaux. De la planification aux opérations, nous connaissons votre métier* » sont les mots composant le slogan phare de l'entreprise. Premier constat : les auteurs de ce système semblent donc se positionner comme supérieurs,

capables de dicter de nouvelles règles d'un métier aux individus qui le pratiquent depuis des décennies... « *Nos algorithmes intelligents aident les opérateurs postaux et de colis du monde entier à planifier, exploiter et contrôler les performances - en équilibrant flexibilité et stabilité* » (1).

Dans un langage marqué des termes classiques de la novlangue managériale, il va s'agir de « rationaliser » : un mot devenu, depuis, le mantra de l'entreprise postale belge dans l'organisation des tournées de distribution de courrier. En outre, la description du logiciel apparaît sur une section

Nous le voyons, d'emblée ce système relève donc du « solutionnisme technologique », idéologie chère à notre époque, qui prétend que chaque problème - même lorsqu'il n'y en a aucun - trouverait sa réponse dans la technologie.

La notion de « solutionnisme technologique », théorisée par l'Américain Evgeny Morozov, démontre comment chaque problème humain (politique, social, sociétal) est systématiquement transformé en question technique. Ces sujets sont ensuite discutés par des acteurs du numérique, animés d'une idéologie selon laquelle il faudrait résoudre

**Ce système relève du « solutionnisme technologique », idéologie chère à notre époque qui prétend que chaque problème - même lorsqu'il n'y en a aucun - trouverait sa réponse dans la technologie**

du site annonçant : « *Nos solutions : logiciel Géoroute* ». « *GIRO propose des solutions qui combinent une optimisation et une flexibilité inégalées afin de s'adapter à la réalité propre de chaque client. Nos logiciels contribuent à leur efficacité à travers le monde* » (2).

des problèmes avant même que les questions n'aient été entièrement posées, souvent même alors que les présumés problèmes n'en soient pas réellement. Inversion de la réalité. En prenant connaissance des propos de notre témoin (lire en p.45), nous ↗



PHOTO : ARNAUD DESCHÄFT

Parfait symbole d'un service public saccagé, une boîte postale dont l'ouverture est obstruée par une cale, empêchant d'encore y glisser le moindre courrier (au croisement du Chemin des Bois et de l'Avenue de l'Europe à Fleurus, bourgade proche de Charleroi). Passez votre chemin et continuez le périple pour poster votre courrier... Pourquoi donc l'avoir laissée accrochée au mur ? Peut-être un fonctionnaire optimiste, espérant sa remise en service le jour où la direction de l'entreprise postale se souciera de service à la population.

⇒ constaterons que sur le terrain, pour les professionnels concernés, les problèmes commencent plutôt lors de l'arrivée des réorganisations Géoroute ! L'invocation de prétendues solutions, argumentaire *marketing*, plutôt que de résoudre des problèmes, vise en fait sans surprise à vendre de nouveaux produits (3).

**Mise en pratique chaotique**  
Très concrètement, de quoi s'agit-il ? Là où les tournées connaissaient auparavant des adaptations annuelles, effectuées par un être humain accompagnant les facteurs pour constater les changements sur le parcours (l'augmentation du nombre de foyers à distribuer par exemple), avec Géoroute il s'agit subitement de définir un parcours en fonction de données introduites dans un système informatique. Le logiciel de cartographie est nourri de tous les « détails » possibles et imaginables : le relief du terrain foulé par le facteur, la distance à parcourir entre les logements, le

nombre de feux rouge (pour les portions de trajets à faire avec un véhicule), le volume de courrier à transporter, le type d'endroits à traverser, etc. Tout est calculé, au centième de seconde près ! Pour déposer un courrier chez un particulier, par exemple, le facteur dispose de 7,44 secondes. Si d'aventure le travailleur doit renouer son lacet, il risque donc de sortir du planning prévu par la machine.

Dès sa mise en application le système Géoroute entraîne des problèmes pour les travailleurs. La mise en pratique est compliquée, avec des diffi-

cultés techniques. Mais il se heurte surtout à une forte opposition du personnel, car contrairement au but annoncé, lors des phases tests les tournées prennent parfois plus de temps. « *Un facteur qui demande trois fois son chemin pendant sa tournée, cela peut paraître aberrant...* », rapportait par exemple la presse (4). Pour le public, l'arrivée du système est également source de mécontentement : dans certaines rues, d'un côté des rues, on reçoit son courrier le matin, de l'autre côté, l'après-midi ; certains quartiers sont simplement oubliés dans la planification de la tournée...

**Il ne sera jamais question pour l'entreprise de faire marche arrière, car le but final de Géoroute est surtout d'entraîner une réduction du nombre de facteurs**

Le syndicaliste Geoffrey Hoyois (*lire également son interview en p. 53*), actif au sein de la Centrale générale des service publics (CGSP), section poste, nous parle de Géoroute. « *En effet, il faut entrer dans le système le nombre de boîtes, le type de chemin parcouru, les descentes, les montées, etc. Tout est normé. Tout ce qui «dépassait» a été supprimé, ce qui dépassait mais surtout ne rapportait rien. Depuis l'arrivée de Géoroute, tout est pensé uniquement pour faire des économies. Depuis que l'entreprise est entrée en bourse, il faut donner des dividendes aux actionnaires, donc ils n'attendent qu'une chose : que les facteurs leurs rapportent de l'argent, c'est tout ce qui compte. Donc davantage de colis, en concurrence avec d'autres entreprises de distribution, et la volonté d'avoir moins de personnel à payer. Moins de facteurs, mais plus de travail* » (5). Tout est donc strictement chronométré et, puisqu'aucune machine ne peut effectuer des tournées de distribution de courrier, les travailleurs sont donc programmés comme des machines...

Si au début les arrêts de travail se succèdent, et la mise en pratique suspendue dans certains bureaux, il ne sera cependant jamais question pour l'entreprise de faire marche arrière, car le but final de Géoroute est surtout d'*« entraîner une réduction du nombre de facteurs (on parle de 2.500 équivalents temps pleins) »* (6), ou encore d'utiliser au maximum les possibilités technologiques, car « *La Poste espère aussi rentabiliser à terme le système en vendant ses informations à des organisations privées de distribution* » (7). Les données temporelles et topographiques, récoltées et subies par les facteurs, sont donc dans ce système également devenues un « produit ».

Voilà donc le prétendu « problème » caché derrière le discours de « solutionnisme technologique » de l'entreprise : trouver des moyens pour permettre aux actionnaires de réaliser des économies sur chaque geste, sans aucune considération pour l'être humain chargé de réaliser le travail.

## Des réorganisations permanentes

Si certains à l'époque ont pu le croire, l'acquisition et la mise en pratique du système Géoroute ne représente nullement un « *one shot* ». Très vite, les facteurs ont eu droit à Géoroute II,

## Unique préoccupation pour l'entreprise : trouver des moyens de permettre aux actionnaires de réaliser des économies, sans aucune considération pour l'être humain chargé de réaliser le travail

puis Géoroute III, Géoroute IV, etc. On ne les compte plus... Tous les vingt-quatre mois environ, pour le moment, un nouveau Géoroute voit le jour. Lors de chaque « mise à jour » du logiciel, nous l'avons signalé, les travailleurs subissent donc une nouvelle couche de stress. Les arrêts de travail sont courants...

À mi-chemin entre l'arrivée de Géoroute et aujourd'hui, lors d'une énième « mise à jour » du logiciel, le député écologiste Ronny Balcaen relaie en 2012 les questionnements des postiers sur les nouveaux éléments à venir dans leur quotidien déjà rendu difficile. Au Parlement, il pose cette

question au ministre des entreprises publiques Paul Magnette (PS) : « *Comment peut-on expliquer qu'après de multiples réorganisations du logiciel Géoroute, celui-ci ne semble toujours pas être efficient et prendre effectivement en compte les réalités de terrain ? Les syndicats pointent par ailleurs du doigt la pénibilité accrue pour les travailleurs suite à la mise en place du nouveau logiciel, singulièrement pour les facteurs les plus âgés qui doivent couvrir plus de boîtes aux lettres* » (8).

Actant la réorganisation désormais permanente prévue pour l'entreprise postale, le ministre répond que « *Géoroute est un programme de* ↗



## COMBAT DE CHIFFRES

« *Qu'est-ce qui fait de vous un facteur idéal ? Vous représentez un collègue convivial et sociable. Vous aimez bouger et travailler au grand air. Vous êtes persévérant et allez jusqu'au bout des choses. Flexible : travailler le samedi et changer de lieu de travail ne vous pose aucun problème. Vous êtes autonome et challenger. Vous êtes rigoureux et veillez tant à la qualité qu'à la sécurité.* » Voilà les termes en lesquels l'entreprise postale belge cherche à recruter des facteurs (1). Pour attirer le chaland, l'entreprise propose un salaire de 2.277,76 euros bruts, pour un facteur débutant sous contrat mensuel d'intérimaire.

En comparaison, pour le patron de l'entreprise, ce sont des sommets d'indécence qui viennent égayer les extraits de compte. « *Le salaire de base de Chris Peeters - pour deux mois d'activité - s'élève à 92.166 euros. Les «autres avantages» se montent à 258.400 euros. La partie la plus importante de ce montant est une prime à la signature de 250.000 euros. (...) Son salaire de base annuel est aussi élevé que celui de son prédécesseur : 585.000 euros bruts par an. Il a également droit, s'il atteint certains objectifs, à un bonus à court terme et à un bonus à long terme. Dans le meilleur des cas, son salaire de base pourrait*

*donc presque doubler, pour atteindre 1,2 million* » (2).

Comment dire ? Certains vont bien évidemment brandir le discours habituel des niveaux de responsabilité des uns et des autres ; il n'en reste pas moins que certaines comparaisons donnent le vertige. Ou, plus prosaïquement, un sentiment de révolte lors d'annonces patronales de nouvelles mesures de transformations néfastes pour le bien-être au travail...

(1) « *Deviens facteur h/f !* », site de l'entreprise bpost. <https://www.bpost-start-people.be/fr/facteur>

(2) « *Primes à la signature pour trois hauts dirigeants de bpost* », Michaël Seppiha, L'écho, 5 avril 2024.

⇒ *normalisation et d'aide à la gestion des organisations. Il permet une normalisation nationale des activités des facteurs en fonction de plusieurs paramètres comme le volume à distribuer par type de courrier et par type d'activité, les distances parcourues, le moyen de locomotion, le nombre de boîtes aux lettres, et bien d'autres encore. Cette normalisation s'effectue sur base de moyennes mesurées sur un échantillon représentatif du personnel de bpost (sexe, âge). Cette méthodologie a été développée avec l'Université de Mons et est d'application depuis 2000. Les organisations sont redéfinies périodiquement en fonction de*

« partenaires sociaux ») ne semblent manifester le moindre intérêt ni consentement pour cette technologie. Les possibilités mêmes, humaines et pratico-pratiques, de vivre ce système au quotidien ne sont en fait pas au rendez-vous... « *Concernant le minutage des tâches par Géoroute, il ne tient évidemment pas compte des imprévus. Exemple : un camion poubelle sur une longue rue, qui empêche d'avancer avec le véhicule. Tout imprévu augmente le stress du travailleur, car il est tenu par le minutage précis* », nous signale Geoffrey Hoyois, de la CGSP. La pression est constante dans les esprits !

## On transforme les facteurs en êtres mécaniques dont chaque opération est mesurable en temps

*l'évolution des différents paramètres influençant les activités des facteurs (volumes par type d'activité et par type de produit, nombre de boîtes, etc.). Il ne s'agit donc pas d'un nouveau programme informatique Géoroute, mais bien d'une actualisation des paramètres pris en compte. »* (9) À trois reprises, dans cette brève réponse, le ministre utilise donc le terme de « normalisation » pour évoquer les éléments responsables du mal-être des travailleurs. Notre témoin, facteur expérimenté (il travaille à la poste depuis 1989), décrit pour sa part ce système comme un impitoyable « jeu de chaises musicales » (lire aux pages suivantes). S'il faut reprendre la rhétorique ministérielle, il s'agit donc d'une normalisation vers le bas...

Le ministre poursuit en décrivant que « *le processus de réorganisation est un processus qui implique les agents avant sa concrétisation. Il existe en effet un mécanisme de concertation lors de la mise en place d'une nouvelle organisation par lequel chaque agent a la possibilité de formaliser les problèmes rencontrés et de faire contrôler ceux-ci. Le cas échéant, des adaptations sont apportées à l'organisation. Par ailleurs, une évaluation de l'organisation a lieu avec les partenaires sociaux dans les deux mois qui suivent le lancement de celle-ci* » (10). Et pourtant, aujourd'hui comme à l'époque, tant les facteurs (« chaque agent », pour le ministre), que les syndicalistes (les

Il faut en outre signaler que d'autres systèmes technologiques sont venus s'imposer dans le quotidien du facteur, « *Il y a également le MOBI (NDLR : un smartphone pour réaliser les opérations), qui enregistre tout, ainsi qu'un Datalogger dans la camionnette, c'est à dire un enregistreur de données en temps réel.* » Donner un coup de main à un habitant sur le chemin de sa tournée, un exemple exprimé par notre témoin aux pages suivantes, cela semble à jamais fini pour le facteur. Le syndicaliste poursuit, « *Avec les nouveaux équipements, on sait que la camionnette n'est plus dans «son» quartier, c'est vérifiable en temps réel. Bon, il peut arriver de devoir aller aux toilettes, s'il n'y a pas d'abus il pourra s'expliquer, mais c'est vérifiable. Une possibilité technique évidemment connue des facteurs lors de leurs tournées.* » Dans le meilleur des mondes de la discipline technologique, nul besoin de tracer les actes du travailleur, le simple fait que la possibilité soit connue peut suffire...

Une certitude : les données sont conservées par l'entreprise. « *À la poste, existe ce qui est appelé le «Cockpit» (NDLR : poste de pilotage en anglais), qui rassemble toutes les données liées au facteur. Ça signifie une chose : si le facteur vient se plaindre en disant «mon service est trop lourd», une analyse en profondeur sera réalisée, avec tous les chiffres. Il s'agit donc bien de surveillance par la technologie.* »

## Un facteur méconnaissable

Les récits réalisés par les personnes concernées sur le terrain évoquent tous une transformation radicale du métier de facteur, tel que nous l'avons connu dans nos villes et villages depuis la naissance de la Belgique. Dès l'arrivée du système Géoroute, l'image du facteur, acteur-clé de la vie sociale, est destinée à tomber aux oubliettes. Si la baisse des envois de courriers postaux par le public justifie des aménagements, nous faisons cependant face à un système véritablement « obsessionnel », visant avant tout à scruter chaque centime d'économie à réaliser. Tout est bon pour gagner du temps sur le rôle du facteur, et dès lors favoriser les bénéfices de l'entreprise. Peu importe le stress, la pression, les *burn-out*, la suppression des dimensions sociales du métier, les pertes de sens subies par les agents de la poste...

La volonté est de transformer les facteurs en êtres mécaniques dont chaque opération est mesurable en temps, et dont le fruit de l'expérience pratique peut être valorisable et vendu à des tiers. Chaque geste humain est devenu une donnée de rentabilité. Comme le signale notre syndicaliste, « *Le facteur est devenu le petit robot de Géoroute* ». □

(1) Site de l'entreprise. <https://www.giro.ca>

(2) Idem.

(3) La notion de « solutionnisme technologique » est théorisée par l'américain Evgeny Morozov dans son ouvrage « *Pour tout résoudre cliquez ici : L'aberration du solutionnisme technologique* », éditions FYP, 2014.

(4) « *Géoroute déboussole les facteurs* », Sandrine Vandendooren, *La Libre Belgique*, 16 octobre 2002.

(5) Interview de Geoffrey Hoyois effectuée le 28 mars 2015, avec le reste de l'équipe de la CGSP Bruxelloise, section poste, en leurs locaux. Lire également l'interview en page 53. Les interventions ultérieures dans le texte sont issues de ce même entretien.

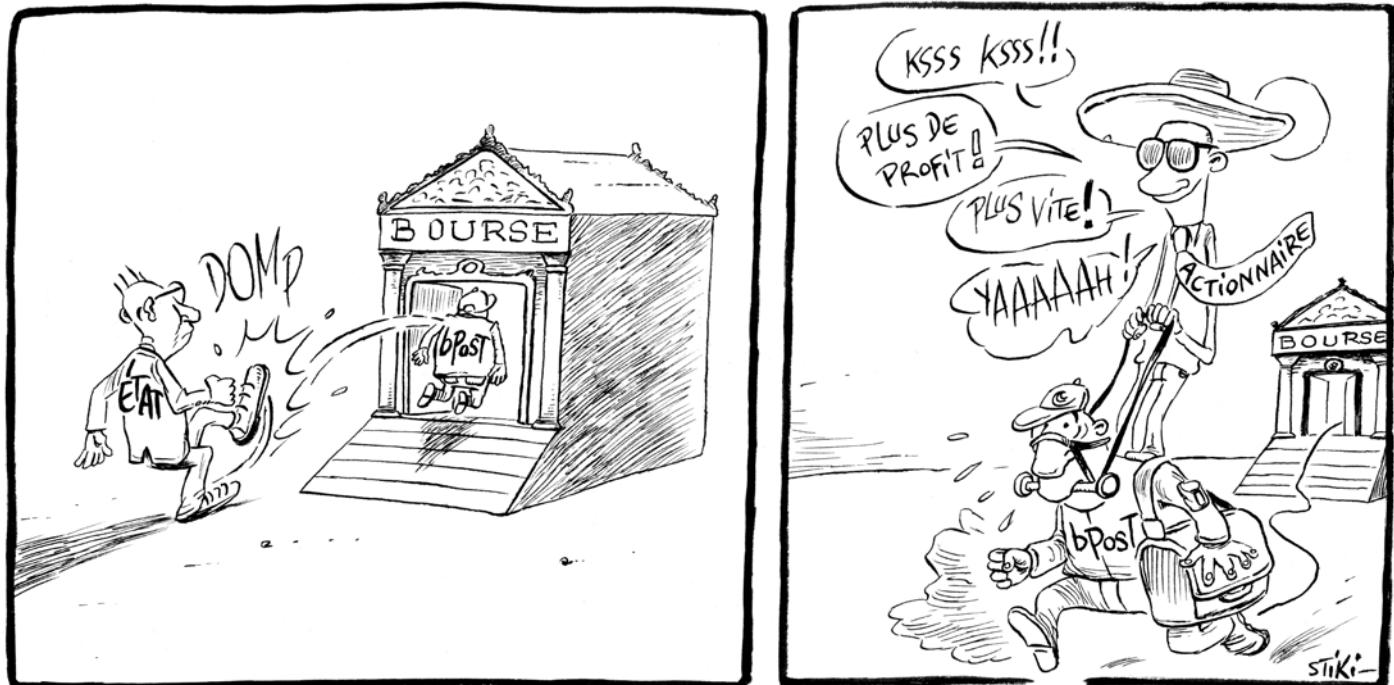
(6) Voir note 4

(7) « *La Poste recours au Géoroute pour ses tournées* », *La Libre Belgique*, 30 juillet 2001.

(8) « *La mise en application du logiciel Géoroute* », Intervention parlementaire, question écrite de Ronny Balcaen, Parlement fédéral, La Chambre (2010-2014), 14 février 2012.

(9) Idem.

(10) Idem.



# Facteur, un métier dans la tourmente

Nous les croisons depuis toujours dans nos rues, sacoches en bandoulière... De notre naissance à notre mort, les facteurs et factrices sont des repères incontournables de la vie sociale. Le bien-être de ces travailleurs est aujourd’hui englouti dans les réorganisations néolibérales de l’entreprise postale.

Gérald Hanotiaux (CSCE)

**A**uteurs incontournables, les employés de la poste chargés de distribuer le courrier sont présents dans toutes les villes et villages de Belgique. Connus de tout le monde, le facteur a toujours représenté un personnage au rôle nécessaire, voire vital, un être parfois vivement attendu par le public. Apportant courriers, journaux, colis, et réalisant le paiement des pensions ou des opérations bancaires fondamentales, ce fonctionnaire des postes a toujours représenté une sorte de symbole du service public. Sauf que...

L'idéologie néo-libérale est passée par là. Comme dans la plupart des secteurs de la société, les entreprises

postales ont connu de profondes transformations, poussées par les marqueurs typiques de la culture du secteur privé et des logiques marchandes (*lire les articles introductifs en p. 35 et 40*). Si les pratiques de communication évoluent, entraînant inévitablement l'obsolescence relative de certains pans du métier de facteur, un constat s'impose : les transformations de l’entreprise publique postale vers une entreprise privée, portées par des visions de concurrence et de profits, ne prennent aucunement en compte le vécu des travailleurs.

Les transformations se réalisent systématiquement au détriment des missions publiques, et vont à

l'encontre du bien-être des agents de service public que sont encore les facteurs. Les réalités cachées derrière leur métier ne cessent d'évoluer, dans un sens supprimant toutes les dimensions sociales de l'activité. Stigmate de cette évolution déplorable : si tout le monde connaît l'existence des facteurs, qui aujourd’hui connaît encore personnellement le sien ?

Pour faire le point sur ces évolutions et les effets sur le vécu des travailleurs, rien de tel qu'un regard venu de l'intérieur. Nous avons recueilli la parole d'un facteur expérimenté, engagé dans ses missions depuis plus de trente ans. Lors d'une après-midi ensoleillée, dans une charmante ↗

⇒ maison de Wallonie, nous nous installons de part et d'autre d'une table pour une riche discussion, rythmée par des rires et jeux d'enfants tonitruants, en provenance de la pièce voisine... Entre deux éclats, notre témoin lance un franc « *Allons-y !* »

## Si tout le monde connaît l'existence des facteurs, qui aujourd'hui connaît encore personnellement le sien ?

**Ensemble !** Pour les rencontres de nos « récits de vie dans le monde du travail », nous avons pour coutume d'évoquer brièvement le parcours de notre interlocuteur, avant son arrivée dans le métier évoqué. Quel a été ce parcours préalable pour vous ? Avant de démarrer mon travail de facteur, mon parcours est relativement simple. Durant mon cursus secondaire, j'ai fait des études d'éducateur, après lesquelles je désirais suivre des cours de théâtre. Pour mes parents ce n'était pas possible, ils n'avaient pas les moyens de financer ce type de formation. Ne pouvant donc suivre des études supérieures, je suis parti faire mon service militaire. Durant cette période, j'ai également réalisé différents examens, histoire de préparer la suite, des tests aux chemins de fer, à la poste, et à d'autres endroits encore... Le premier examen réussi a été celui de la poste. Le 31 janvier 1989, je suis démobilisé de l'armée et le lendemain, 1er février, je démarre au sein de l'entreprise postale. Aucun jour de chômage entre les deux, aucune hésitation, rien, ça a été mon premier emploi, et j'y suis encore aujourd'hui.

Durant trois décennies, vous avez donc vécu les transformations de l'entreprise, plutôt importantes. Tout à fait. Pendant cette période, elle se transforme et change de nom. Quand je démarre, nous sommes encore à l'ère de la « Régie des postes ». En 1992, premier changement de nom, l'entreprise se renomme simplement « La Poste », et aujourd'hui elle s'appelle « bpost ». S'il ne s'agissait que de changements de nom, ça ne poserait pas trop de problème... Mais ces nouvelles appellations

accompagnent en réalité de grosses transformations internes, destinées à progressivement mener l'entreprise vers une privatisation.

Un changement particulièrement important dans ces transformations tient dans la séparation des tâches du métier en deux, avec les bureaux de poste et le travail aux guichets d'un côté, et de l'autre côté le travail de distribution du courrier. Dans le passé, dans les bureaux de poste présents dans chaque localité, il y avait les guichets et, derrière ceux-ci, de grandes armoires avec les affaires des facteurs. Tout le monde travaillait ensemble, au même endroit. Quand j'ai démarré, c'était comme ça dans tous les bureaux de poste, ce n'est plus le cas aujourd'hui.

**Une bonne manière d'entrer dans l'activité décrite, pour pénétrer au plus près du métier concerné, tient souvent dans la description d'une « journée-type ». Comment la présentez-vous pour votre métier de facteur ?**

Les journées-type, justement, ont grandement changé, parallèlement aux bouleversements apportés dans l'entreprise. Les horaires, notamment, ont complètement évolué, mais quand j'ai débuté, voilà la journée-type : je prenais le premier train peu après 4h du matin, pour pouvoir être à la gare de Bruxelles-Midi aux alentours de 6h30. Ensuite, je montais dans un tram, en direction de Forest où je prenais mon travail

men pour entrer à la poste, en fonction du classement personnel nous pouvions choisir le bureau de destination. On nous présentait une liste reprenant les besoins du moment : quatre facteurs ici, trois là-bas... Et dans cette liste de postes à pourvoir, la personne arrivée première à l'examen posait son choix en premier, le second ensuite, etc. Si le nouvel engagé habitait à Ittre, par exemple, et qu'il restait une place à pourvoir dans cette commune au moment de poser son choix, hop, il prenait.

Le jour de l'examen, je m'en souviens parfaitement, c'était un truc de fou : on devait être des milliers, sur le plateau du Heysel, pour réaliser le test. J'ai été classé 2.035ème, je ne sais plus si c'était sur 10.000, 6.000 ou 4.000 mais peu importe, comme destination à rejoindre lorsque ça a été mon tour de choisir, il y avait des postes à Bruxelles, j'ai donc débuté dans cette commune bruxelloise, Forest.

**En arrivant à Bruxelles, comment démarrait votre travail ?**

Une fois à la gare du midi, soit - comme je l'ai signalé - je prenais le tram, soit je montais dans un minibus de la poste, qui nous amenait à Forest pour la distribution. À l'époque, nous recevions le courrier en vrac, et en arrivant au travail nous préparions la tournée. Les facteurs devaient séparer le courrier selon les rues, en différents tas. Ensuite nous devions réaliser le « piquage », c'est

**Notre rôle social était alors très identifiable, incontestable, et très valorisant au quotidien. Tout le monde avait besoin de son facteur...**

jusque 14h. Je reprenais alors le train dans le sens inverse, pour arriver chez moi vers 17h. À l'époque, ça ne me dérangeait pas, j'étais dans la vingtaine, mais je ne suis pas certain que je tiendrais encore le rythme aujourd'hui, en me levant à 3h du matin pour prendre le premier train.

**Pourquoi le bureau de poste de Forest ?**

À l'époque, après avoir réussi l'exa-

à dire placer les éléments à distribuer par numéro, par côté de la rue. Le courrier pour le numéro 2, le 4, le 6, le 8, etc, même chose pour le 1, le 3, le 5, etc. On travaillait avec des grands blocs en fonte, dans lesquels on classait également selon les formats, d'abord les plus grands, par exemple en A4, ensuite les formats lettres, les cartes postales...

Aujourd'hui les facteurs ne travaillent plus du tout de la même

manière. Ce moment de tri, par exemple, tous ensemble avec les collègues, ça n'existe plus. Le tri est automatisé, tout arrive dans les bureaux de poste pré-classé par une machine de tri. Là où nous faisions des paquets par rue, à classer ensuite avant notre tournée, nous recevons nos bacs déjà organisés avec les courriers de chaque facteur. Nous devons alors, individuellement, le placer dans l'ordre dans des armoires comprenant ce qu'on appelle des *slots*, des « ailettes » en français. Ensuite le facteur part en tournée... (1)

**Comment caractériseriez-vous ces tournées, au début de votre carrière ?**  
Le métier a complètement, mais alors complètement changé ! Quand je suis arrivé à la Régie des postes en 1989, nous évoluions au sein d'un véritable service public. À l'époque, par exemple, j'ai dû prêter serment, jurer la fidélité au roi, obéissance à la Constitution et aux lois du peuple belge. Voilà clairement un élément qui pourrait sembler « étrange » aujourd'hui, dans la culture d'entreprise inspirée du privé. Plus largement, je

peux avant tout affirmer avec franchise qu'à l'époque, nous étions alors dans la convivialité, dans la connaissance du public. Le facteur connaissait les gens auxquels il distribuait le courrier, ce n'est plus possible aujourd'hui, voilà le plus gros changement, fondamental. À l'époque, on connaissait tout le monde, et tout le monde nous connaissait.

Notre rôle social était alors très identifiable, incontestable, et très valorisant au quotidien. Tout le monde avait besoin de son facteur. Parce qu'à l'époque, si on avait besoin d'un timbre, par exemple, on s'adressait au facteur. Nous les vendions directement aux habitants des rues où nous circulions. Internet n'existe pas encore, le téléphone

portable non plus, le moyen de communication privilégié était la lettre. Nous étions importants pour les gens, notre rôle était primordial. La petite amoureuse, par exemple, dont le compagnon faisait son service militaire en Allemagne, autant dire qu'elle était au taquet pour attendre son facteur. Je cite cet exemple parce que je la vois encore comme si c'était hier : totalement transie d'attente, elle me regardait en lançant un im-patient « *Est-ce que tu as quelque chose pour moi ?* » Après avoir reçu la lettre que je lui tendais, j'ai eu droit à des « *Wow, merci facteur, je t'adore !* » Facteur, cela représentait quelque chose alors, comme moyen de communication, avec un rôle très important de relais des relations humaines, à l'époque c'était extraordinaire. ↗

## Le service rendu aux gens par les facteurs, il ne rapporte rien à l'actionnaire. Lui n'en a rien à cirer de ces dimensions humaines



# récit de vie

⇒ Pour payer les factures, la logique était la même, nous étions alors primordiaux. Il n'y avait évidemment pas de systèmes de paiement automatique. Payer l'eau et l'électricité, par exemple, ça passait par nous... Durant notre tournée, nous apercevions des affichettes aux fenêtres, avec lesquelles le public signalait son besoin du facteur. On entrait chez les gens, on prenait le bulletin de versement et l'argent, et on payait pour eux. Notre rôle était éminemment social, et comme on entrait chez tout le monde, tout le monde nous connaissait. On savait tout ce qui se passait dans un quartier, dans un village. On était au fait de tout, et on rendait des services aux gens tous les jours, on connaissait la famille, les enfants on les voyait grandir. Rien qu'en

## PLAN DE RÉORGANISATION N°352 À BPOST



## PLAN DE RÉORGANISATION N°354 À BPOST



## On dirait que la logique est d'individualiser à outrance le travail, tout semble fait pour nous isoler

l'évoquant avec vous, je me rends compte à quel point cela semble très loin, tout ça. Aujourd'hui, alors que les zones sont bien plus grandes, je connais peut-être trois personnes... Trois personnes à qui je parle !

Autre exemple encore : on payait les pensions, en liquide. Les gens nous attendaient avec un immense sourire, sur le mode « *Je vais avoir mes sous pour le mois* ». « *Bonjour facteur, viens, assieds-toi, voilà une tasse de café* ». On pouvait même recevoir régulièrement des pourboires. Toutes ces fonctions du métier de facteur, progressivement, ont quasiment complètement disparu. Personnellement, j'ai perçu une grosse étape, dans ces changements, au moment du passage à l'euro. Outre que les gens, subitement, étaient perturbés et ne connaissaient plus la valeur de l'argent, avec une nécessaire période d'adaptation, ce changement de la monnaie se passait en parallèle avec l'arrivée de l'informatique dans notre quotidien. Toutes les dimensions de service public ont progressivement perdu de leur importance, jusqu'à

disparaître. En outre, tout cela se passe dans un processus accompagné de l'augmentation d'une certaine agressivité envers les facteurs...

### De la part du public ?

Hélas oui. Il faut comprendre que les changements, dans la nature de nos tâches, peuvent entraîner des évolutions à tous les niveaux. Au sujet de l'agressivité, outre la disparition de nos rôles sociaux qui nous rapprochaient des gens, il suffit de se pencher sur la nature de ce qu'on apporte au public, principalement, de nos jours... Nous plaçons quoi, désormais, dans la boîte aux lettres des gens ? Essentiellement des factures. En quelque sorte, nous sommes de plus en plus réduits au rôle d'« apporteurs de mauvaises nouvelles ». On peut également citer les publicités, dont la présence a été exponentielle. J'ai bien dû constater qu'on est là-dedans : « *Tu m'emmerdes avec tes pubs !* ».

Le marché du colis a explosé, également, dans un monde où tout va trop vite. La personne a commandé un produit, qu'elle a payé. Ensuite, son attente fonctionne, en quelque sorte, comme si elle était au magasin. Quand on arrive, il faudrait en fait que la marchandise soit déjà là depuis longtemps. Nous évoluons aujourd'hui, réellement, dans des situations et des rythmes de fous. En conséquence, nous encaissons régulièrement l'agressivité de la part des gens : « *Je devais l'avoir hier !* » Mais nous, facteurs, ne sommes pas responsables de ça, on ne peut apporter que ce qui est arrivé au dépôt. Donc oui, les dimensions de service public, nos rôles sociaux et les contacts avec le public, tout ça a disparu.

Entre 1989 et 2000, *grossost modo* la période où vous vivez encore le rôle social prépondérant évoqué ici, comment caractériseriez-vous l'ambiance dans l'entreprise ?

## PLAN DE RÉORGANISATION N° 353 À BPOST



## PLAN DE RÉORGANISATION N° 355 À BPOST



**Géoroute,  
c'est la chaise  
musicale pour  
les facteurs.  
On se lève  
des chaises,  
on tourne et  
le patron enlève  
une chaise.  
Il coupe  
la musique et  
hop, un facteur  
ne peut plus  
s'asseoir !**

La hiérarchie le considérait comment, ce rôle ?

Ça ne posait aucun problème. C'était tout à fait normal, et ça faisait partie de notre métier. Même si le *big boss* avait voulu supprimer le temps du café chez la personne, par exemple, ça aurait été compliqué, car ça faisait simplement partie du contact avec le public. Forcément, nous devions entrer chez les gens pour réaliser une série d'opérations, alors ils nous offraient quelque chose à boire, à grignoter, le temps d'effectuer l'opération... C'était surtout simplement une question de savoir vivre entre humains. Et puis, le chef, souvent il l'avait simplement vécu lui-même, ce métier et ses caractéristiques. Des facteurs sont devenus chefs-facteurs, puis sont montés dans l'entreprise et ont eu un parcours personnel dans le métier. Ils l'ont connu, ce contact avec le public. Vraiment, c'était simplement une évidence. Aujourd'hui, les cadres de l'entreprise n'ont sou-

vent plus rien à voir avec la poste et le métier de facteur.

Au sein des changements, le gros morceau tient dans les réorganisations des tournées. Au début des années 2000 arrive le système Géoroute (2), une planification informatique des tournées visant, annoncent les autorités, à « rationaliser » le temps de travail, à l'adapter au plus près des besoins en termes de volumes de courrier.

C'est exactement ça, c'est le *leitmotiv* : il faut ra-tio-na-li-ser. Le premier Géoroute constitue en effet le grand tournant et depuis, tous les deux ans, il faut rationaliser à nouveau, avec une nouvelle version de Géoroute. Bien sûr, à la base de la réorganisation, il y a une donnée concrète, liée au volume de courrier en diminution. Le papier prend moins d'importance puisqu'on se retrouve de plus en plus dans des formules de communication électronique. Je ne peux pas dire

si le volume de courrier baissait déjà énormément au moment de la mise en place de Géoroute, mais ça baisse en tout cas progressivement, depuis des années.

Quand je vois les tournées d'aujourd'hui, face à ce que je réalisais à mes débuts, ça n'a absolument rien à voir. Maintenant, j'ai plus de mille boîtes aux lettres, je distribue plus de mille foyers... Il y a trente ans, j'avais 250 boîtes tout au plus. Et j'étais chargé comme une mule. On avait du poids, jusqu'à 30 ou 35 kilos dans la sacoche, car on partait avec des journaux gratuits, et puis surtout des paquets de lettres. Aujourd'hui, j'ai un véhicule, que j'arrête pour faire des boucles à pied, avec un courrier qui tient sur mon bras, pubs comprises... À tailles inchangées, les tournées prendraient donc nécessairement moins de temps.

Cependant, ces programmes de réorganisation intègrent uniquement des ↗

## On ne nous dira jamais « vous êtes suivis à la trace », mais tous les travailleurs sont au courant que ça fait partie des possibilités de ces technologies

⇒ préoccupations d'économie de temps et de rentabilité, ils ne prennent en rien en compte les caractéristiques de service public, ou des éléments de vie sociale. Rationaliser, dans l'esprit des nouveaux responsables de l'entreprise, c'est une certitude, cela signifie principalement économiser partout.

On pourrait carrément penser que les programmateurs imaginent avoir affaire à des robots.

Bien sûr. On observe réellement une organisation d'obsessionnel, en entrant des tas de paramètres pour calculer le temps de tournée pour le facteur, à la seconde près : le kilométrage, le relief du sol... ou le nombre de marches jusqu'à la boîte aux lettres ! De fait, dès la base de l'élaboration de ce type de système, toute dimension humaine est simplement rayée de la carte de l'organisation, ça ne vise qu'à traquer des gains de productivité.

Et le changement de notre métier tient dans la conjonction de différents éléments, car ces systèmes techniques accompagnent, par exemple, les changements radicaux au niveau des banques, où toutes les opérations doivent progressivement se réaliser électroniquement, en ligne. Nous ne sommes plus utiles non plus sur ce terrain-là, J'ai évoqué les pensions tout à l'heure, on ne les paie plus à domicile aujourd'hui. À l'époque où je démarre, en 1989, nous effectuons ce travail durant le mois entier, par types de pension. Pour chaque catégorie, cela peut prendre parfois plusieurs jours, notamment en raison de la limite dans la somme d'argent présente dans la sacoche, par sécurité. Je ne me souviens plus exactement du schéma, mais par exemple le premier du mois on démarrait le paiement des couples de pensionnés, le 6 des indépendants, le 15 des pensions du chemin de fer, le 25 des pensions handicapés, etc. Tout le mois on payait, et on recommençait, forcément, le mois suivant.

Prenons encore un autre exemple : l'apprentissage du métier. Là aussi, tout a changé. Lorsque j'ai commencé, j'ai fait trois semaines d'apprentissage en accompagnant un collègue. Trois semaines ! Aujourd'hui, les nouveaux disposent d'un malheureux jour pour se mettre à niveau. Il ne faut donc pas s'étonner si des problèmes apparaissent...

Rétrospectivement, comment résumeriez-vous ce Géoroute ?

Les concepteurs suivent la diminution du courrier, ils se disent « *Le gars a moins à faire, donc je peux supprimer une tournée, et grossir celles des autres* », point barre. Géoroute, c'est la chaise musicale pour les facteurs. On se lève des chaises, on tourne et le patron enlève une chaise. Il coupe la musique et hop, un facteur ne peut plus s'asseoir ! C'est exactement ça qu'ils font. S'il y a trente facteurs sur une zone, et qu'un d'eux part à la pension, ils vont répartir des morceaux de sa tournée, une partie à celui-là, une autre à celui-là, et encore une autre à un troisième... On avait trente facteurs, on n'en aura plus que vingt-neuf, pour eux c'est bon. Puis au round suivant, on n'en a plus que vingt-huit, puis au suivant vingt-sept, et ainsi de suite. Ils voient uniquement ça, c'est leur unique préoccupation.

Les mises à jour de Géoroute sont régulièrement accompagnées de conflits sociaux. Des mouvements de contestation des travailleurs éclatent, des grèves parfois très larges, ou plus circonscrites, lors desquelles les travailleurs expliquent

n'en plus pouvoir de n'être plus des humains, mais des variables d'ajustement.

Oui, car les problèmes s'accumulent, d'une fois à l'autre. Les travailleurs sont en difficulté avec la phase précédente, et paf on leur annonce une nouvelle phase de réorganisation. Ça va encore s'aggraver ! Donc bien entendu des mouvements de grève éclatent à chaque annonce.

Cela dit, personnellement je ne suis pas spécialement partisan de faire grève... à la poste. Chaque secteur est différent. Explication : le chauffeur de bus en grève, il dit : « *Je ne roule pas* ». Il ne sort pas du dépôt, point. Il emmerde une série de voyageurs, pour faire pression sur le monde politique et les patrons, mais à lui ça ne pose pas de problème. Sa journée n'est pas payée, certes, elle va l'être par le syndicat pour partie, mais le lendemain il remontera dans son bus pour effectuer simplement sa nouvelle journée. À la poste c'est différent car le courrier, le lendemain, on va devoir le porter. Et les travailleurs vont se crever, durant huit jours, pour résorber le retard, se remettre à flot des jours de grève. Je suis syndiqué, mais je n'ai pas spécialement envie de m'auto-enfoncer le lendemain. Nous, le boulot on va devoir le faire quoi qu'il arrive, en plus de la tournée du jour, et forcément on ne va pas nous payer en double. Nous sommes ici dans un secteur où la grève est, disons, « problématique », il faudrait selon moi élaborer d'autres idées d'actions, différentes et adaptées.

Les évolutions à la poste ont pesé sur votre moral ?

L'évolution, en soi, je pense qu'elle est normale, enfin je veux dire qu'une évolution est normale, les choses changent autour donc des adaptations ne sont pas incongrues, bien entendu. Par contre, si ça se réalise au détriment de l'humain, ce n'est pas normal. Aujourd'hui, c'est

**En voyant les salaires des managers, les travailleurs sont dégoûtés, c'est clair. Comme pour les revenus des actionnaires, nous sommes dégoûtés**

très clair, l'évolution s'oppose aux dimensions humaines du travail.

Les changements évoqués tout à l'heure, en effet, ça plombe le moral, pour moi comme pour les collègues. Il y a trente ans, on travaillait dans la bonne humeur. J'allais à la poste le cœur léger, je n'aurais pas pris un congé-maladie, mon boulot me plaisait. Je m'amusais avec mes collègues. Le temps que nous passions à trier le courrier, en début de service, c'était génial, on se chambrait, on rigolait, c'était l'ambiance. On passait deux heures et demie ensemble, le matin, assis l'un à côté de l'autre, et on triait ensemble, c'était un moment collectif de travail. Comme je l'ai signalé, tout arrive à présent pré-trié, mais lorsqu'il faut passer à ce qu'il reste de préparation des tournées, placer le courrier dans les slots, nous ne sommes plus côté à côté, mais dans des sortes de « loges individuelles ». Il est possible de se parler mais ce n'est plus la même chose, sans vis-à-vis... On dirait que la logique est d'individualiser à outrance le travail, tout semble fait pour nous isoler.

Après cette phase de travail collectif, on partait dans la localité, on se marrait également avec le public, le plus souvent, en déposant le courrier ou avec les personnes chez lesquelles il fallait effectuer des opérations. Nous nous retrouvions entre collègues en fin de service. Et puis surtout, on travaillait vraiment pour le public, sans ressentir de préoccupations de rentabilité. Il s'agissait vraiment d'un service public. Aujourd'hui, les entreprises sont privatisées, et quand elles ne le sont pas, ou pas encore, les logiques du privé dominent malgré tout l'organisation du travail. Le privé, on le sait, est prêt à tout pour faire son beurre. Lorsqu'on travaille pour un service public, l'argent et les moyens financiers servent le bien public. Dès qu'il y a des actionnaires privés, on sert avant tout le compte en banque de ceux-ci.

Le service rendu aux gens par les facteurs, ou d'autres métiers des secteurs publics, il ne rapporte rien à l'actionnaire. Donc, lui, il n'en a rien à cirer de ces dimensions humaines, utiles pour les habitants du village où nous travailles, et utiles pour notre bien-être au travail. L'actionnaire, il s'en tape totalement qu'on aille cher-

cher des médicaments à la pharmacie pour une vieille dame qui ne sait plus se déplacer. Il s'en fuit de ça, ça ne rapporte rien. Et tant pis si la dame ne connaît peut-être personne d'autre pour réaliser ce service, humainement fondamental, voire vital. Et si elle a un problème grave, personne ne la découvrira, la dame, ou alors trop tard... Ces mentalités apparaissent dans tous les secteurs, et c'est présenté partout comme une nécessité, il faut « rationaliser ». Et ça déshumanise nos vies.

**S'il fallait résumer les évolutions en quelque mots, comment présentez-vous leurs effets sur vous et vos collègues ?**

Je peux résumer comme ceci : il y a trente ans, j'étais dans un bureau de poste, je connaissais tous mes collègues, tous mes collègues me connaissaient, et cette ambiance déteignait sur notre vie privée. Car la vie sociale, à côté de la vie professionnelle, était également enrichie par cette am-

« bien-être au travail », où les *big boss* vont expliquer qu'il faut respecter ses collègues, bien ranger ses containers, ses bacs, etc. Ne pas fumer dans la camionnette, car ça pourrait incommoder l'utilisateur suivant. Des choses *a priori* logiques, qui se font d'elles-mêmes, quand on vit en groupe. Nous faisons face à un éclatement des éléments de vie collective, de la vie entre collègues, et au gommage des dimensions sociales du métier. Ces évolutions sont en outre observables dans tous les domaines, dans tous les secteurs de la société.

**Y compris dans les métiers liés aux soins de santé. Les infirmières, par exemple, applaudies pendant la pandémie de Covid, sont simplement retournées, dans l'indifférence générale, à la rationalisation scandaleuse des secondes gagnées par des logiques managériales du privé. On nous avait pourtant promis un « monde d'après », plus humain... (3)**

## Avant, notre travail servait la collectivité, aujourd'hui nous travaillons pour être « performants ». Et performants, ça signifie engranger des bénéfices, point

iance positive de travail. Si je devais déménager le samedi, dix collègues étaient présents pour le faire, et le déménagement était fait en deux temps trois mouvements. La vie, quoi... Rien de plus naturel... Aujourd'hui, le gars qui travaille à côté de moi, je ne connais pas son nom, je ne sais même pas qui il est !

Ça a l'air bien noir, mais c'est le triste constat à réaliser... J'ai encore quelques « vieux » collègues, qui ont vécu cette évolution avec moi, mais on nous « explose », on dirait que la volonté est de casser les éventuels groupes, comme si les organisateurs se disaient « *Ha, tu connais celui-là ?* *Hé bien on va mettre son casier là-bas, au bout, loin du tien, tu ne pourras plus que le croiser de loin...* » C'est dingue, pour moi, de constater ça.

L'organisation n'est pas du tout réfléchie, c'est évident, pour favoriser le contact des travailleurs, par affinités ou ancienneté. Mais à côté de ça, on nous organise des réunions de

Votre exemple illustre bien l'aspect général de cette évolution : partout l'humain disparaît. Bien entendu, avec les collègues nous avons encore de bons moments, parfois, mais en fait nous n'avons plus le temps. On ne nous dit pas de ne pas aller à la pharmacie pour dépanner Madeleine, mais ça nous sera rendu impossible. L'organisation est donc, en plus du reste, sournoise et hypocrite. L'humain est toujours là, sous-jacent, les gens n'ont pas tous subitement changé en mal... Mais tout est fait pour l'étouffer, pour que les dimensions humaines ne puissent plus s'exprimer. La méthode de travail imposée empêche simplement le développement d'une dimension humaine. Par ailleurs, nous ne l'avons pas encore évoqué, mais les outils imposés dans notre travail permettent de nous suivre en direct. Si on s'arrête dix minutes pour aider quelqu'un, potentiellement le patron peut le savoir.



## ⇒ La technologie est utilisée pour le contrôle du travailleur ?

C'est évident. Auparavant, une fois parti en tournée, j'étais mon propre patron. Je faisais mon boulot, il devait être fait, et il était fait, à ma sauce. De temps en temps, le chef facteur venait contrôler, il passait sur la tournée, regardait si on avait bien son képi, si la pochette de banque était bien attachée, etc. Ce type de contrôle existait, mais le facteur était son propre patron sur la tournée... Aujourd'hui, l'informatique nous suit. Le véhicule, par exemple, il est pucé. Les appareils avec lesquels nous délivrons les recommandés, ils sont pucés. Si la hiérarchie le désire, elle peut savoir exactement où nous sommes, combien de temps nous sommes à l'arrêt. Ils peuvent contrô-

salaires des *managers*. Il s'agit de sommes hallucinantes, qui accompagnent la libéralisation progressive de l'entreprise.

Hallucinant, oui. Et même s'ils sont fautifs dans leur travail, ils partiront avec des parachutes dorés. L'écart entre le salaire du *boss* et le nôtre est dingue, et évidemment, le bas de l'échelle, c'est nous. Et en cas de problèmes pour la poste, qui va se faire taper sur les doigts ? C'est nous. Ces gens n'ont plus rien à voir avec la poste, ni avec le métier de facteur. Ils gèrent une entreprise de *fast-food*, ensuite une chaîne de magasins, puis ils débarquent à la poste. En voyant les salaires des *managers*, les travailleurs sont dégoûtés, c'est clair. Comme pour les revenus des actionnaires, nous sommes dégoû-

gements de cette nature, avec notamment des Géoroute en chaîne, c'est un peu comme si on nous disait : « *Tu es toujours parti au boulot à pied, mais demain tu dois prendre le bus* ». Toi, tu veux continuer à pied puisque tout s'est toujours bien passé, mais en face on insiste : « *Tu dois prendre le bus* ». Alors, on peut vouloir bloquer le bus, mais on risque bien de le prendre en pleine face, ça fait mal. Ou alors on y va, soit en râlant en permanence, soit, la mort dans l'âme, en essayant de se sentir le moins mal possible dedans...

Parmi mes collègues, certains sont partis, ils n'ont pas « pris le bus ». Ils n'ont pas voulu, pas pu, s'adapter. D'autres continuent en étant mal, très mal, très aigris. Je les comprends mais moi, je ne veux pas me lever le matin pour aller bosser avec des pieds de plomb, être totalement malheureux tout le temps... Jusqu'à présent, j'arrive à me dire « *Allez, on y va* ». Je ne peux plus discuter avec mon collègue ? Je continue à y aller, je ne parle plus à personne, mais je fais mon boulot. Des chefs me signalent qu'on ne m'entend plus, je ne raconte plus de blague, je réponds simplement avoir perdu l'envie. Ils nous bousillent à petit feu, alors c'est bon : je fais le boulot et puis voilà. Si on a des reproches à me faire, pas de problème on en discutera, mais jusqu'à preuve du contraire, il n'y a pas de problème avec moi. Mon boulot est fait, correct, *pico bello*.

ler la vitesse de distribution, le trajet de la tournée... Bien évidemment, on ne nous dira jamais « *vous êtes suivis à la trace* », mais tous les travailleurs sont au courant que ça fait partie des possibilités de ces technologies. Je ne sais donc pas si - et comment - ils vérifient, mais tout est en tout cas prévu et minuté à la seconde près (4).

Pour délivrer un recommandé, nous disposons d'une minute trente ! Interdit d'attendre une seconde de plus après avoir sonné à la porte, au-delà on repart et la personne doit aller au bureau de poste le plus proche, c'est à dire souvent de plus en plus loin. Bien entendu, dans cette planification, personne n'a pensé à la dame qui a du mal à s'extirper de son fauteuil, doit parcourir tout le couloir avec une tribune, pour ensuite seulement ouvrir la porte... Nous y revenons donc, dans toutes les dimensions : une organisation au détriment de l'humain.

Parmi les logiques du privé, vous avez évoqué les actionnaires, mais nous pouvons également parler des

tés. Avant, notre travail servait la collectivité, aujourd'hui nous travaillons pour être « performants ». Et performants, ça signifie engranger des bénéfices pour des actionnaires et pour les salaires des *managers*, point.

Nous le vivons très mal, bien entendu. Comment voulez-vous continuer à vous investir de la même façon ? C'est évidemment impossible. Humainement : c'est impossible !

### Les constats sont durs...

Pour raisons familiales, je travaille désormais à mi-temps. Ça me permet aussi de mieux me consacrer à une activité d'indépendant complémentaire. Mais après plus de trente ans de carrière, ça me convient. Dans l'absolu, je ne pense pas être encore capable de prêter un temps plein aujourd'hui. Je dois bien le reconnaître, je suis plutôt désabusé. Travailler à la poste est un métier que j'ai adoré, que j'aime toujours malgré les changements, mais j'ai été forcé d'avoir l'intelligence de m'adapter aux changements. Je m'explique. Lorsqu'il faut faire face à des chan-

Les évolutions ne me font pas plaisir, j'aurais préféré continuer comme avant, j'adorais ça mais je n'ai plus de contact avec les gens. Comment faire ? J'ai dû me tourner vers autre chose, d'autres plaisirs, et je me suis simplement mis à observer un peu plus la nature, à regarder autour de moi, à me connecter à l'environnement dans lequel j'évolue... Voilà, j'ai bien dû tenter de le vivre comme ça. Mais c'est solitaire, en effet, il ne s'agit plus de contact social.

### Pour terminer, en plus de trente ans de travail, quel est votre meilleur souvenir de facteur ?

Un des meilleurs souvenirs de ma carrière, c'est l'entraide. Je l'ai brièvement évoquée tout à l'heure avec un exemple de déménagement collectif : l'entraide entre collègues, même dans la vie privée. Par exemple, une terrasse en béton était en projet chez

moi, or j'ai deux mains gauches et ne suis pas bricoleur pour un sou. Un ami de ma femme s'est chargé de commander les matériaux, et un jour en rentrant chez moi : deux tonnes de graviers, le sable, des palettes de ciment... Un peu dépassé, j'arrive au boulot et raconte la situation aux collègues, en imaginant la galère à venir. Et, un jour, en rentrant de ma tournée, surprise : dix collègues sont là, avec deux remorques, des pelles, deux bétonneuses... La terrasse est faite en une heure et demie ! Voilà un excellent souvenir.

Deuxième bon souvenir, énorme celui-là, bien plus encore : il y a quelques années, mon fils a été touché par une maladie très grave. Au bord de la mort, il a été hospitalisé à Bruxelles pendant six mois. Et là, mes collègues m'ont donné des heures de congés, sans hésiter ils ont réagi de cette manière : « *Je lui donne mes vingt heures, mes trente heures...* »

Même les jeunes : « *Je n'ai pas beaucoup d'heures, mais je veux bien t'en donner une...* » (5). J'ai pu rester à l'hôpital avec mon fiston. Ça, vraiment, ça n'a pas de prix. C'est réellement le plus grand souvenir de ma vie de facteur. □

(1) « *Sloter* » est un néologisme des facteurs signifiant déposer le courrier dans les cases d'une étagère, dans l'ordre prévu de distribution sur le trajet de la tournée.

(2) GéoRoute est un logiciel canadien, acheté par La Poste au début des années 2000 afin de réorganiser les tournées des facteurs. Pour une description de ce système, lire en p. 40.

(3) Pour cette même rubrique de récits de vie dans le monde du travail, nous avons rencontré une infirmière en soins palliatifs. Elle nous décrivait comment, même dans ce métier très spécifique où l'humain est nécessairement au centre des préoccupations, des technocrates agissent pour supprimer les dimensions humaines du travail. Les questions de rentabilité pour les actionnaires s'insinuent donc dans toutes les dimensions des métiers de santé, et

poursuivent les individus jusqu'aux portes de la mort. Lire « *Quelle considération pour les soins infirmiers ?* » et « *Les soins palliatifs, entre passion et difficulté* » *Ensemble* n° 94, Septembre 2017, pages 20 à 27.

(4) Le permanent syndical de la Centrale générale des services publics (CGSP), secteur poste, évoque également ces systèmes technologiques (*lire ci-dessous*).

(5) Notre témoin évoque ici une disposition introduite dans la législation en 2017. « *La loi sur le travail faisable et maniable introduit un cadre légal permettant d'organiser au sein de l'entreprise un système de don de congés conventionnels. On entend par « don de congés », la possibilité pour un travailleur qui dispose de jours de congés conventionnels dont il peut disposer librement, d'y renoncer au bénéfice d'un autre travailleur de l'entreprise qui assume la charge d'un enfant âgé de moins de 21 ans atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident d'une particulière gravité rendant indispensables une présence soutenue et des soins contrai-gnants* ». Texte de présentation de la « *Loi concernant le travail faisable et maniable* », du 5 mars 2017, sur le site du Service public fédéral Emploi, travail et concertation sociale. <https://emploi.belgique.be/fr/themes/jours-feries-et-conges/don-de-conges-conventionnels>

# Comme une lettre à la poste, la mutation de l'entreprise postale ?

Depuis une trentaine d'années, l'entreprise postale belge connaît de profondes transformations, dont chaque étape entraîne des mouvements sociaux parmi les travailleurs. Nous faisons le point avec la Centrale générale des services publics (CGSP), secteur postal.

Gérald Hanotiaux (CSCE)

**N**ous l'avons évoqué dans notre présentation de l'entreprise postale belge : chacune des étapes de transformation de l'entreprise déclenche un intense stress parmi les travailleurs (*lire en p. 35*). Les grèves des facteurs et factrices sont récurrentes, souvent motivées par les réorganisations des tournées, aujourd'hui soumises aux diktats du logiciel Géoroute (*lire en p. 40*).

Avec ce système, tous les deux ans, les travailleurs doivent encaisser de nouvelles modifications, une nouvelle pression sur leurs tâches quotidiennes, et... une perte de sens dans la mise en pratique de leur profession. Là où, par le passé, le facteur connaissait son secteur et ses habitants, les tournées sont à présent en permanence susceptibles de changer, imposant en outre une charge de tra-

vail accrue. Cette situation précipite de nombreux travailleurs et travailleuses dans la maladie, les communications syndicales vont jusqu'à évoquer les envies suicidaires de leurs affiliés... Ils n'y arrivent plus, tout simplement. Implacable constat.

L'élément déclencheur des mouvements de grève du début de cette année est à nouveau celui-là, alimenté ↗

⇒ par les inquiétants discours de Chris Peeters, nouveau patron de bpost depuis novembre 2023. Lorsqu'on prend connaissance de ses propos, il y a lieu de se demander si l'ancien patron d'Elia - gestionnaire du réseau de transport d'électricité - a déjà discuté avec un facteur expérimenté tel que notre témoin (*lire en p. 45*). Nous sommes réellement dans une caricature de dialogue de sourds « patron-travailleurs ». Face aux craintes et à la colère des travailleurs en grève, la question lui est posée, le 11 février 2025, de savoir s'il est prêt à discuter des réorganisations présentées pour les tournées... Le plus simplement du monde, il a répondu qu'il « *n'est pas question, comme cela pouvait être le cas par le passé, de rediscuter aujourd'hui. Par contre, après la réorganisation, si on constate qu'il y a des problèmes, évidemment on discutera. Le dialogue social doit se focaliser sur ça. Où est-ce qu'il y a des problèmes ? Où doit-on opérer des changements ? Sauf qu'aujourd'hui, nous n'en sommes pas là. On annonce des changements et on a déjà des grèves* » (1). Déconnexion totale de la réalité : les travailleurs devraient donc attendre le constat des dégâts - qu'ils vivent par ailleurs depuis plus de deux décennies - avant de se mobiliser pour éviter leur nouvel avatar, voué à les enfouir encore plus profondément.

Le discours hors-sol du patron se fracasse sur les constats des représentants des travailleurs en colère. Le même jour, Grégory Vandersmissen, permanent de la Confédération des syndicats chrétiens (CSC) pour bpost, décrivait l'état d'esprit des travailleurs en évoquant une réunion avec la direction. « *Ça s'est passé très mal, et donc je pense que la grogne va se poursuivre si l'entreprise ne fait pas un geste d'apaisement, et malheureusement les actions risquent de se poursuivre et de s'étendre, peut-être même dans d'autres régions que la Wallonie. Pour eux c'est comme ça, ils ont un but d'efficience et de rentabilité, qu'il importe le chemin qu'ils vont emprunter pour y parvenir. Et malheureusement pour y parvenir il faut passer par la force de travail. Le*

*travail ce sont les travailleurs, moi j'ai des collaborateurs qui ont plus de trente ans d'ancienneté dans l'entreprise, plus de 60 ans d'âge, et qui pleurent tous les jours et n'y parviennent pas, ont des pensées suicidaires. L'entreprise ne se rend pas compte qu'aujourd'hui elle met son personnel à bout (...)* » (2). Blocage total.

Relevons au passage ce constat : la novlangue patronale semble hélas avoir pénétré les discours syndicaux, relevés ici en plein conflit social. Le mot « collaborateurs » a pour vertu de gommer les rapports de hiérarchie, telle une métaphore d'un monde où tous travaillerait ensemble, dans la joie, à un même but. Le terme « grogne », lui, grand habitué des discours politiques, médiatiques et patronaux, semble avoir définitivement remplacé celui de « grève », pourtant un droit fondamental, acquis historique des luttes sociales.

Pour accompagner ce récit de vie d'un facteur, nous avons voulu proposer un bref topo syndical de la situation chez bpost. Pour ce faire, l'équipe du secteur poste de la Centrale générale des services publics (CGSP), section bruxelloise, nous reçoit non loin de la place De Brouckère. Geoffrey Hoyois, le secrétaire de l'interrégionale, feuillette notre revue et commence par nous faire part de ses réflexions sur la presse. « *Il n'y a plus de "presse de gauche" généraliste, nous en parlons souvent en interne. Si on ne peut plus nulle part passer nos messages, les chances sont minces de pouvoir faire face aux dégâts d'un gouvernement tel que celui qui vient d'être installé...* »

**Ensemble !** Avant d'évoquer les récentes grèves chez bpost, je souhaiterais vous faire réagir à quelques éléments évoqués par notre témoin facteur. Il déplore ce qu'est devenu son métier, en particulier la disparition de ses dimensions sociales, attrait principal du choix de carrière à la poste.

Pour avoir été moi-même facteur, je rejoins ces constats. Auparavant, nous avions des services de distribution plus concentrés, couvrant une



Geoffrey Hoyois, secrétaire de l'interrégionale bruxelloise de la Centrale générale des services publics (CGSP), secteur postal.

zone permanente. Aujourd'hui, nous faisons des services un peu partout, avec des logiques parfois étranges, tout a été éclaté. Le facteur n'est plus que le titulaire d'une activité de la poste, dont le contenu pourra être modifié constamment. Dans le temps, le facteur avait « ses » habitants, il avait son quartier, n'en changeait jamais puisqu'il n'y avait pas les Géoroute (NDRL : *Logiciel de réorganisation des tournées, lire en p. 40*). Même si des adaptations pouvaient être appliquées aux tournées, elle ne subissaient aucun grand bombardement. Le facteur était vraiment un personnage important du quartier, il avait son uniforme, était connu et attendu. Aujourd'hui, l'équipement a totalement changé, on a plus l'impression d'avoir un sportif de haut niveau avec des poches un peu partout, pour y mettre un maximum de documents, le MOBI (NDRL : *Un smartphone nécessaire pour enregistrer les opérations*)... Depuis trente ans, en effet, on a vu vraiment ce métier se dévaloriser, et avec elle l'image du facteur comme une personnalité importante dans la communauté.

Supprimer les dimensions sociales du rôle du facteur, cela répond à une volonté claire ? C'est pensé directement comme ça ?

C'est pensé dans le sens où, par exemple, on nous fait croire qu'il faut supprimer le paiement des pensions à domicile parce qu'il est dangereux

**Il y a lieu de se demander si le nouveau patron a déjà discuté avec un facteur.**

d'avoir l'argent sur soi. Ils n'ont donc retenu que l'aspect négatif de ce rôle, primordial pour les personnes âgées. Et donc : mettez-ça sur un compte ! Au sein de la population vieillissante, les personnes qui ont connu l'ancienne poste, ils ne reconnaissent plus rien. Aujourd'hui, le rôle social d'un facteur, c'est quoi ? « Bonjour, j'ai un recommandé pour vous. Bonjour, j'ai un colis pour vous. » Point.

Au niveau de la charge de travail, les changements sont également radicaux. Prenons un exemple : dans le temps, ici à Bruxelles, j'avais un service de 800 boîtes à distribuer. Aujourd'hui, un facteur couvre à Bruxelles 1.400 à 1.500 boîtes en moyenne. Ça a doublé, vu la diminution du nombre des lettres, certes, mais quand on double un service, on double les kilomètres. On double également la vitesse d'exécution, car il faut aller plus vite pour respecter les parcours élaborés par Géoroute. Alors la poste a mis un véhicule à disposition du facteur. Dans le temps, à Bruxelles, tout le monde était à pied, maintenant le facteur a souvent un véhicule. Pour Bruxelles, ce n'est par exemple pas toujours évident de se garer, donc ce véhicule ne compense pas vraiment le fait d'être à pied, en voiture il y a d'autres impératifs. Il faut avant tout arriver à se garer, pour les colis, dont le nombre a ex-

plosé, il faut les porter deux fois, en retournant à la camionnette quand la personne n'est pas là, et puis pour parfois trois lettres, il faut parcourir 500 mètres pour les mettre dans les boîtes. Donc le métier a changé, ça a fortement augmenté au niveau de la charge physique, et les services sont devenus longs. Très longs...

Par ailleurs, la poste a supprimé de nombreux bureaux, tout est regroupé dans de grands centres. Quand j'étais facteur, je descendais du bâtiment de la poste derrière la place Flagey à Ixelles, et je commençais à distribuer en face de la porte, ou dans un quar-

calculé est rarement correct.

**Nous parlons ailleurs avec vous de Géoroute et des possibilités de surveillance par les nouveaux outils imposés aux facteurs (lire en pp. 43-44), ces nouveautés jouent-elles également un rôle dans l'individualisation des travailleurs ?**

Si on supprime les dimensions sociales des travailleurs, comme c'est le cas avec le minutage précis des tâches avec Géoroute, ou si on pense aux possibilités de traçage du travailleur par la technologie, oui, le facteur est coupé d'un certain public. Si la technologie peut aider à certains endroits,

## Quand l'élastique est trop tendu, on sait ce qui arrive, il casse. Et l'élastique, c'est un travailleur, c'est lui qui vit ça au quotidien.

tier un peu plus loin. Aujourd'hui, par exemple, les facteurs de Watermael-Boitsfort préparent leur courrier à Anderlecht, et le temps pour rejoindre le lieu de la tournée est calculé à la seconde près : ils ont vingt-trois minutes pour y aller. Je défie quiconque d'effectuer cette distance en vingt-trois minutes à 8h du matin, en Région bruxelloise. Le temps

à d'autres elle crée énormément de dangers, par exemple ici une déstruction du métier. Le tri du courrier, qui arrive aujourd'hui pré-trié par une machine, cela représente un gain de temps, certes, mais ça s'est accompagné de changements au niveau du lieu où les facteurs préparent leurs tournées. Dans le temps, les cases en métal étaient alignées dans un ☐



Si la CGSP-Poste de Bruxelles accompagne ses postiers au quotidien, ses équipes participent bien entendu aux mobilisations syndicales plus larges...

⇒ grand espace, le facteur pouvait au besoin donner un coup de main à un collègue. À présent, chacun est dans une case de tri, seul. Quand ce changement est arrivé, je me suis senti comme enfermé dans une « cage d'oiseau », appelons ça comme ça. Les collègues, on ne les voit plus. À ce moment-là, nous avons compris être entrés dans une ère du « chacun pour soi », dans ce métier. On a donné un véhicule à chacun, pour qu'il soit « autonome », mais cette autonomie accroît le chacun pour soi. Autre exemple : avant, tout le monde commençait en même temps, aujourd'hui certains facteurs commencent à 6h30, d'autres à 6h45, etc. Il y a des collègues qu'on ne voit jamais.

**Tout ce que vous évoquez forme un cocktail détonnant. Ce qui étonne, finalement, dans un tel contexte, c'est que les mouvements de grève**

les trois mois. Déjà aujourd'hui, alors que notre facteur n'a pas encore commencé à intégrer tous les noms de sa tournée, il est déjà en train de recharger de rues. Tout ça alors que l'entreprise dit vouloir rendre le facteur visible. Elle désire ce contact, elle veut un rôle social pour son facteur, elle le dit ! C'est écrit dans ses projets vers 2029. Simplement, c'est très concret : prétendre désirer un rôle social pour le facteur, tout en alourdisant encore les tournées, c'est une ineptie, ça ne peut pas coller.

Donc les facteurs, que se sont-ils dit ? Si on veut réorganiser jusqu'en 2029, avec un nouveau patron qui a son plan, c'est qu'on lui a assigné de réaliser à tout prix « ses objectifs ». Quels sont-ils ? Ce n'est pas très compliqué, nous savons qu'il s'agit de réduire le personnel, pour diminuer les coûts, puisque les actionnaires veulent des dividendes. Uniquement pour

accumulés... On les comprend, mais quand le stress et les conditions se dégradent encore, ils y vont. À un moment, si on n'en passe pas par là, la pression sera trop forte.

Avec le MOBI, des applications sont ajoutées pour « permettre au facteur d'aller plus vite », mais le facteur doit chaque fois se réorganiser, rapidement. Il est devenu un peu le petit robot de MOBI : « Aujourd'hui : nouvelle application, cliquez là, et là... » Avant, pour un colis, si la personne n'était pas là, on mettait un avis de passage - aujourd'hui supprimé -, et la personne allait au bureau de poste. Aujourd'hui il faut regarder sur le MOBI pour savoir où la personne a demandé que l'on dépose le colis : chez le voisin ? Ok ! Puis, au moment de livrer, finalement non, ça a changé, c'est à déposer au point-poste... Ça devient très problématique. Les machines, il faut déjà avoir envie de les utiliser, puis apprendre à le faire, mais surtout il peut y avoir des problèmes informatiques. Dernièrement, on me signalait un bug pour les recommandés : un agent a scanné tous ses recommandés du jour, mais ça ne correspondait pas, il a fallu aller rechercher les noms, essayer de se dépatouiller dans le problème... Donc, parfois, la technologie en crée, des problèmes.

À un moment, celui qui « bugge », c'est le travailleur. Et parallèlement, on lui demande toujours plus de « qualités », il ne faut plus être malade, par exemple. Si vous êtes malade, il y aura les « entretiens de maladie », il y a également les « entretiens de fonctionnement », il y a les plaintes clients... L'agent est vraiment devenu le dernier maillon sur lequel on tombe. Donc quand on annonce une nouvelle réorganisation, à un moment, ça craque. D'autant qu'aujourd'hui, quand on alourdit un service, les colis vont avec, et c'est fatigant physiquement. Certains colis font jusque 30 kilos, il faut aller le chercher au milieu de la camionnette, puis on arrive au seuil de la porte, la personne n'est pas là, il faut ramener le colis. Ou alors la dame a 67 ans, l'ascenseur est en panne, on fait quoi ? Le bon facteur, il le monte, ce colis, mais quand il fait 20 kilos... Ou alors, ils doivent sortir d'immenses paquets de croquettes pour chiens... Avec toutes ces réorganisations, le métier de facteur est

## Avec toutes ces réorganisations, le métier de facteur est devenu assez pénible physiquement, de plus en plus lourd

**puissent étonner qui que ce soit. Quel fut le point de départ du dernier mouvement social, en début d'année ?**

Plusieurs points sont à noter. On peut citer la perte, par bpost, de la distribution de la presse et des périodiques, subsidiée par l'État. Ces services n'étant plus rentables, ça allait filer vers des concurrents, ou même des filiales. En perdant les journaux, forcément des travailleurs auront du temps de travail en moins... On entendait déjà parler d'une -nouvelle- réorganisation profonde. Tout est lié, on allait donc voir les tournées, en compensation, à nouveau alourdis.

Sinon, il s'agit des réorganisations Géoroute. Nous les vivons depuis une vingtaine d'années, à chaque fois ce sont des coups sur la tête. Il arrive un moment où les travailleurs disent stop. Avec ce système, tous les 24 mois le travail change, tout est réorganisé. On entend parfois même parler de projets de réorganisations tous les six mois, voire tous

les facteurs, on parlait comme première annonce de 1.100 travailleurs en moins. Pour le moment, on ne parle pas de licenciements, mais de travailleurs qui partent à la pension, non remplacés... L'entreprise utilise cet argument pour effectuer du chantage : on garde l'emploi, il n'y a pas de plan social, mais en contrepartie il faut faire des réorganisations. Quand le collègue qui part dessert 1.400 boîtes, on va alors en refiler 700 à un facteur, et 700 à un autre. À un moment, on arrive au bout de la logique, quand l'élastique est trop tendu, on sait ce qui arrive, il casse. Et l'élastique, c'est un travailleur, c'est lui qui vit ça au quotidien.

**Donc l'impulsion de la grève vient des facteurs ?**

Principalement, oui. Il faut comprendre que le stress et les pressions sont permanentes. Bien entendu c'est difficile de partir en grève, les facteurs freinent parfois car ils devront distribuer plus par après pour résorber le courrier et les colis

devenu assez pénible physiquement, de plus en plus lourd.

## Qu'est-ce que vous tireriez comme bilan des dernières grèves ? Comment la direction a-t-elle réagi ?

L'avancée est qu'au moins ils reconnaissent qu'il faut discuter. Mais, problème, de nos jours discuter avec des patrons signifie souvent dans leur chef : « Faites ce que je vous dis », et point à la ligne. Avec son chantage, Chris Peeters, le nouveau patron, n'a pas du tout l'intention de dire « Pauvre petit facteur, j'ai de la peine pour vous »... Non, son positionnement est : « Soit on enlève 1.100 personnes, soit, dans deux ou trois ans, l'entreprise n'existe plus ». Nous devrons donc rester vigilants,

et imposer des concertations en permanence, pour toutes les étapes projetées dans la transformation de l'entreprise postale.

## Pour conclure, si l'on devait se projeter dans le temps, comment voyez-vous l'évolution à dix ans ?

La grande question aujourd'hui est de savoir si le nouveau gouvernement va vendre l'entreprise, pour les 51 % de l'actionnariat encore aux mains de l'État belge. C'est la grosse question, qui plane tous les jours au-dessus des travailleurs de l'entreprise postale. Car les partis au pouvoir envisagent sérieusement de faire des économies en vendant les actions publiques des entreprises, ils ont parlé de vendre les « bijoux de famille » de l'État,

notamment dans un but de réarmer militairement la Belgique. Cela dit, on entend ça depuis longtemps. Pour nous, bien entendu, ce n'est pas la bonne chose à faire, ce serait une bêtise de vendre bpost, car il y a moyen de mener la poste vers une bonne entreprise, en conservant impérativement les dimensions sociales du métier de facteur. Mais le moins qu'on puisse dire, aujourd'hui, est que nous ne sentons pas cette volonté dans l'esprit du nouveau patron. □

(1) « Nous voulons éviter un plan social, mais si on commence à perdre des clients, ça devient très compliqué », entretien avec Julien Bialas, *Le Soir*, 11 février 2025.

(2) Grégory Vandersmissen, *Journal de 13h* sur *La Première radio*, 11 février 2025.



## UBÉRISATION CHEZ BPOST ?

**Notre interlocuteur syndical a évoqué l'influence que peuvent avoir les modèles dérégulés des entreprises multinationales, dites de plateformes, sur l'entreprise postale belge. Acteur-clef du phénomène : Amazon, active dans la distribution des colis. Leur modèle peut-il, comme pour d'autres secteurs, avoir un « effet de contagion » au sein des missions postales ? (1)**

**Geoffrey Hoyois :** Amazon est le plus gros distributeur de colis du monde, c'est un peu devenu le « grand patron » dans ce domaine. Si demain elle se retire du partenariat avec la poste, ça aura des conséquences pour nous... Syndicalement, ça devient parfois compliqué. Si on désire bien entendu maintenir l'emploi, on désire surtout un emploi correct. Or les patrons utilisent à l'envi cet argument : « Si on perd des clients, ce sera des emplois en moins ». Amazon, en cas de grève à la poste, peut décider de « dévier » ses colis. Ils prennent contact avec l'entreprise, pour évaluer l'état de la grève, et choisissent par exemple de se diriger vers le centre de tri d'Anvers, si la Wallonie est en grève et la Flandre pas. Il peut donc déjà y avoir un jeu de « concurrence interne », mais sinon ils ont des « plans B », et

peuvent dévier vers des sociétés privées : DHL, UPS, ou d'autres, qui reprennent l'acheminement des colis. Plus globalement, Amazon voudrait pour bpost une organisation tout à fait flexible, agissant à leur demande. On doit résister, freiner...

Notre grande force tient dans la qualité de nos services, et dans le fait d'être présents partout, par nos missions historiques. Même dans un monde d'immédiateté, face à des modèles dérégulés, le facteur reste encore pour le moment le travailleur le plus crédible. Il y a quelques années, Amazon avait décidé de se tourner vers des indépendants, mais l'entreprise a dû faire marche arrière, suite à des plaintes du public. Chez bpost, notre agent sonne à la porte, attend pour livrer le colis, ou laisse un avis

de passage, aujourd'hui transformé en e-mail... Il doit trouver des solutions pour garder le colis, ou le déposer dans un site sécurisé avec photo. Nous devons, toujours, prouver avoir fait le maximum.

Dans les sociétés privées, nous avons des retours de travailleurs évoquant une grande précarité, avec souvent un salaire au « colis distribué », par exemple... Si la personne n'est pas là, ils auront alors tendance à laisser le colis sur le seuil de la porte, et si on le vole, tant pis. C'est impossible chez nous.

Amazon est par après revenue vers bpost pour négocier une collaboration. Dans ce type de négociation, chacun vient avec ses exigences. Si bpost négocie un certain volume de colis, Amazon pourra par exemple demander en échange de se conformer au maximum à leurs pubs et slogans, du type « À peine commandé, déjà chez vous ». En surfant sur le besoin d'immédiateté insufflé dans la mentalité du public, Amazon demande donc de voir les livraisons

s'effectuer également les dimanches... Et bpost livre le dimanche ! Amazon désire la livraison en soirée, pour attirer des clients sur la possibilité de voir leur commande honorée le lendemain de l'encodage... Nos agents vont donc livrer jusque 22h !

Amazon, par son modèle, influe donc bien sur l'organisation interne de l'entreprise postale belge, et au passage sur l'organisation sociale et les règles de travail dans notre pays.

(1) Dans notre précédent numéro, un interlocuteur syndical nous présentait longuement les risques posés par les modèles économiques des entreprises dites « de plateforme » (car l'organisation du travail passe essentiellement par des plateformes en ligne) en exposant les réalités des livreurs à vélo de plats cuisinés. Par la concurrence déloyale déployée, leur modèle peut connaître une « contagion » vers les autres entreprises d'un secteur d'activité. Lire l'interview de Martin Willems, syndicaliste à la Confédération des syndicats chrétiens (CSC) et auteur de l'ouvrage « Le piège Deliveroo. Consommer les travailleurs ». *Ensemble* n°115, pages 38 à 51. [www.ensemble.be](http://www.ensemble.be)