

Suisse

# L'impossible course contre la montre du facteur colis

**La Poste a accepté de rediscuter la cadence de livraison des paquets, dont le nombre explose. En attendant, le facteur court**

Luca Di Stefano

«Tu prends un café?» Naïvement, l'habitue du colis Zalando pose la question à son facteur. «Pas le temps.» Thierry\* a déjà tourné les talons, chariot en main, les cartons en équilibre. A l'intérieur, les vêtements achetés en ligne, les capsules de café, le matériel informatique de la multinationale installée dans le quartier ou les médicaments de la pharmacie. Dans l'immeuble suivant de la tournée, la porte de l'ascenseur s'ouvre à peine au troisième étage, il se faufile. «Je dépose le paquet, je sonne, je me tire», enchaîne le facteur de PostLogistics, la division de La Poste chargée des colis. «En faisant comme ça, je gagne trente secondes.» Un coup de scanner atteste de la livraison. On ne saura jamais si le destinataire a ouvert la porte, le facteur était déjà passé au paquet suivant.

Le nombre de colis acheminés par La Poste affiche un taux de croissance à la chinoise. A l'heure où la lettre subit un déclin (-4%), 122 millions de cartons sont parvenus aux entreprises et privés suisses en 2016. C'est 5,8% de plus que l'année précédente, qui pavait déjà avec une croissance de 3%. La Poste ne souhaite pas détailler les tendances régionales mais se livre à une observation générale: «L'essor numérique dans notre société, qui engendre des nouvelles technologies à un rythme toujours plus rapide, modifie les habitudes de nos clients.» Sans compter la concurrence exacerbée dans un secteur libéralisé depuis 2004. Avec la croissance du commerce en ligne comme carburant, les acteurs se multiplient.

En bout de chaîne, les facteurs colis - ils sont 70 à Genève - accélèrent le pas. Peu disert sur la question du rythme de travail, le service communication de La Poste propose dans un premier temps une tournée avec un facteur genevois avant de se rétracter et de suggérer de revenir dans quelques mois, «lorsque les volumes de colis diminuent un peu». Thierry, lui, a accepté qu'on le suive. Il l'assure: «Ce boulot est devenu très physique.»

## Livraison à la seconde

Chaque matin, il charge son fourgon des 200 à 300 cartons à livrer. La quantité détermine la cadence



Un facteur PostLogistics dispose de 8 heures et 24 minutes pour acheminer entre 200 et 300 colis. La quantité détermine la cadence et l'intensité de la journée. LAURENT GUIRAUD

et l'intensité de la journée, qui, elle, conformément à la convention collective de travail, se limite à 8 h 24. «Il est très fréquent de ne pas y arriver. Soit on prolonge au-delà, soit on fait l'impasse sur les pauses, soit on rentre avec des colis à la centrale.» A chaque paquet ramené, un avis de dysfonctionnement demande une justification. Aussi, l'usage de l'avis de dépôt fait beaucoup parler parmi les facteurs. Les plus pressés préfèrent notifier l'arrivée du colis que monter dans les étages et sonner aux portes. «On est parfois obligé de massacrer les prescriptions de service», regrette Thierry. Le client ira retirer son paquet au guichet alors qu'il aurait dû le recevoir à domicile.

A observer Thierry travailler, sa tournée s'apparente à une

course, celle qu'on mène contre la montre, baskets aux pieds, le front transpirant. Au final, sa distribution sera résumée à une «moyenne» du temps engagé par paquet. «Pour mes responsables, je suis trop lent. Ils ne manquent pas de me le rappeler», dit-il.

Le rythme de travail est précisément ce qui fait que «l'unité des colis est celle qui subit le plus de pression au sein de La Poste», selon Eric Schwapp, ancien facteur, désormais secrétaire régional chez Syndicom. Au sein du géant jaune, la cadence s'inscrit dans un programme nommé «Arbeitszeitrechnung», plus connu sous l'acronyme «AZB 2.0». Extrêmement complexe, le modèle de calcul du temps de travail est déterminé par une foule d'éléments, tels que la durée fixe de la

journée de travail, la variabilité selon la distribution, les saisies manuelles ou l'intensité selon les «saisons de distribution» (exemple: Noël forte intensité; calme en été). Enfin, un temps théorique est assigné à chaque facteur selon un «profil» qui lui correspond. En résumé, la livraison est fixée à la seconde.

En 2016, un sondage mené auprès des distributeurs de colis de PostLogistics par le syndicat qui les représente a révélé un profond malaise et un sentiment d'opacité. Il a montré que des facteurs travaillent «plusieurs heures gratuitement», surtout les plus anciens, par définition moins rapides. La Poste confirme qu'elle a depuis accepté de rouvrir le dialogue mais refuse de donner des détails sur la nouvelle mouture de l'AZB. Côté

syndical, on assure que le nouveau mode de calcul «restera déterminé par le marché mais se rapprochera de la réalité, sera mieux adapté aux capacités des collaborateurs et permettra des réglages mensuels», selon Matteo Antonini, le secrétaire syndical qui a négocié avec la direction la révision des conditions de travail. Ces nouvelles règles seront présentées aux facteurs colis de tout le pays le 8 avril à Olten.

## La conduite passée au crible

La tournée de Thierry se poursuit. Commencée à 6 h du matin, elle se terminera dans l'après-midi. Sa hantise, les colis contre remboursement: «Ils me font perdre trop de temps!» Quand un interphone le ralentit, il se borne à annoncer la livraison au micro et à la déposer dans l'entrée de l'immeuble. Sans cela, il doit monter et sonner, comme l'exigent les prescriptions de service. Et faire vite. Son scanner mesure le rythme de dépose et toute interruption. Dans son fourgon, un GPS permet de retracer son parcours, de déterminer si la conduite est trop rapide ou trop lente. «Le moucharde» va jusqu'à comptabiliser les secondes passées par le moteur au-delà des 3000 tours/minute et l'afficher dans un rapport destiné à la hiérarchie.

Comme beaucoup de ses collègues, Thierry a décidé d'ignorer les injonctions du programme informatique censé indiquer à chaque facteur l'itinéraire optimal. «C'est de la théorie! Une tournée, ce sont plein d'imprévus dans la circulation ou les immeubles.» Le facteur s'en remet alors à sa longue expérience pour boucler sa tournée. Selon ses calculs, son itinéraire est plus efficace. Donc plus rapide. Mais encore trop lent pour accepter les cafés proposés par les clients.

\* Prénom d'emprunt

## L'avenir est dans les cartons

● Ce n'est que le début d'une guerre commerciale. L'Association suisse de vente à distance (Asvad) le prédit: l'avenir est à la polarisation des distributeurs de colis alors qu'une croissance de 7% à 10% du commerce en ligne est attendue pour 2017. En 2019, 20% des produits (sans l'alimentaire) seront vendus sur la Toile ou à distance. Pour les acteurs de la distribution, c'est la promesse de millions de cartons à acheminer. Mais attention, on assiste à l'émergence d'un marché où «la pression sur les marges est

réelle», selon Matteo Antonini, de Syndicom. Et le client? Il veut son paquet, et vite. Dans ce contexte, les prestataires imaginent toutes sortes de services, de la livraison le dimanche par des taxis (testée par La Poste) au site de vente de produits électroniques qui utilise les livreurs de pizzas. A quand la livraison dans l'heure? Elle deviendra vite une réalité, selon l'Asvad. D'ici là, les cartons d'AliExpress, filiale du chinois de la vente en ligne Alibaba, devraient «inonder la Suisse» dans le courant de cette année. **L.D.S.**

## Chères capsules de café

● Depuis son invention, en 1986, le café en capsule attise les convoitises. Il donne lieu également à une bataille farouche entre ceux qui ambitionnent de l'acheminer chez les clients. Le récent aller-retour de Nespresso entre La Poste et DPD en est un exemple significatif. Historiquement, c'est PostLogistics qui se chargeait d'acheminer les dosettes en Suisse romande. Mais la société de services logistiques DPD - déjà engagée outre-Sarine pour cette tâche - est parvenue à briser l'hégémonie du géant jaune. Elle a arraché un contrat qui lui a

permis d'acheminer les capsules contenues dans les colis contre signature à partir de février 2015. Mais voilà, l'aventure n'a pas duré. Un an plus tard, Nespresso a rompu le contrat et s'en est retourné à La Poste, qui a repris ses livraisons en avril 2016. Pourquoi? A quel prix? «Le contrat a été renégocié à la baisse», murmure un connaisseur de la branche. Les trois acteurs concernés se refusent à tout commentaire, mais une porte-parole de DPD confirme que ce marché a échappé à l'entreprise internationale. **L.D.S.**

## «Le harcèlement de rue est sous-estimé»

**Dans une interpellation, Mathias Reynard s'attaque à «ce fléau du quotidien»**

Le conseiller national Mathias Reynard (PS/VS) a déposé une interpellation pour lutter contre le harcèlement de rue. Il répond à nos questions.

### Pourquoi intervenez-vous?

Le harcèlement de rue est une réalité pour les femmes, mais il est totalement sous-estimé. Je demande aux autorités comment elles agissent contre ce fléau et si elles disposent de chiffres sur son ampleur. La Confédération répondra certainement qu'il n'y a pas de statistique. Ce sera l'occasion de déposer d'autres interventions. Les choses doivent changer! Elles commencent seulement à bouger. Par exemple, la Ville de Lausanne a décidé d'agir; et ces actes sont pénalement répréhensibles au Portugal.

### Ces actes augmentent-ils?

C'est difficile à dire, puisque les premières études commencent à se faire. Je n'avais pas réalisé l'ampleur du phénomène jusqu'à ce qu'une enquête de la Ville de Lausanne révèle que 72% des femmes de 16 à 25 ans ont été confrontées au moins une fois au cours des douze derniers mois à un tel épisode. Et que pour 50% des victimes, cela s'est produit au moins une fois par mois. Le problème existe partout, mais il reste tabou. D'ailleurs, mon intervention est la première du genre à Berne.

### Pourquoi n'a-t-on pas agi avant?

Cela touche surtout les jeunes femmes. Ceux qui prennent des décisions politiques sont donc peu concernés. Ensuite, les gens se disent: «Si on ne peut plus faire des compliments!» Mais quand un homme harcèle une femme dans la rue, il ne lui dit pas qu'elle a de beaux yeux. Il veut imposer sa virilité. Enfin, si les femmes en parlent, on leur renvoie trop souvent la faute en leur disant de s'habiller autrement ou d'emprunter d'autres rues. Ce n'est pas à elles de s'adapter, mais aux hommes inadéquats de changer!

### Ne risque-t-on pas une surréglementation?

Je ne m'oppose pas à ce qu'un garçon aborde une fille dans la rue. Nous parlons d'actes qui peuvent être traumatisants. La répression n'est pas non plus la seule voie à explorer. On peut aussi sensibiliser les enfants à la question dans les écoles. Pour commencer, il faut prendre conscience du phénomène et en parler. Nous devrions nous poser la question: aimerions-nous que cela arrive à notre femme, notre fille, notre sœur ou une amie?

**Caroline Zuercher**

## Quand le travail sur appel touche vraiment le fond

**L'Alliance contre la ségrégation sociale dénonce le travers des contrats à zéro heure.**

«Le travail sur appel, ce n'est pas qu'un problème d'étudiants et de femmes au foyer. Avec la précarisation et la flexibilisation du travail, il se généralise.» Aïcha Brugger est responsable de l'Association de défense des chômeurs de Neuchâtel. Elle participait mercredi à l'action de l'Alliance contre

la ségrégation sociale devant le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) à Berne.

Deux revendications ont été formulées. L'une concerne le Code des obligations. Le collectif veut interdire les contrats à zéro heure. «Par nécessité, des personnes sont amenées à prendre n'importe quel job, explique Alexandre Baljovic de l'association de défense des chômeurs de Genève. Avec un travail sur appel, vous pouvez gagner de l'argent certains mois, puis plus rien.» Le ris-

que est donc transféré de l'employeur vers l'employé, sans les bénéfices en contrepartie.

Mais ce n'est pas tout. Il dénonce aussi une double peine. Le travailleur sur appel se heurte à certaines règles de l'assurance-chômage. En cas de diminution des revenus, l'accès aux prestations sociales est refusé. «Le SECO doit assouplir ses critères.»

Ces doléances auront du mal à passer. «Des propositions similaires ont été faites au parlement pour modifier le Code des obliga-

tions, explique Boris Zürcher, chef de la Direction du travail. Elles ont toutes deux été rejetées. Le SECO ne peut rien entreprendre sans l'aval des politiques.» Et de botter en touche concernant les ajustements dans l'assurance-chômage. «Nous prendrons connaissance de ces revendications et nous donnerons une réponse.»

En 2015, le travail sur appel concernait 187 000 personnes, soit 5% des travailleurs. Pour 60% des cas, aucun minimum d'heures de travail n'était garanti. **F.QZ**

## Infrastructures ferroviaires

**Investissements prévus à Lausanne, au Tessin et dans le canton de Berne**

Le Conseil fédéral a approuvé le 8e paquet d'aménagements pour le développement de l'infrastructure ferroviaire (ZEB). Les travaux préparatoires pour l'agrandissement de la gare de Lausanne peuvent débuter. La Confédération va y investir près de 50 millions de francs. Les quais de la gare pourront être allongés, ce qui permettra

d'accueillir des trains plus longs et d'étendre l'offre en trafic régional. De gros investissements sont aussi prévus au Tessin. Quelque 83 millions de francs vont être investis pour aménager une double voie entre Contone et Locarno, afin que davantage de trains puissent circuler. Dans le canton de Berne, 9 millions de francs sont prévus entre Wimmis et Spiez. Une station de croisement sera construite pour garantir les correspondances du trafic provenant du Simmental avec les trains grandes lignes. **ATS**