

Centre de Dailens : quand les colis trient les hommes

Autor(en): **Danesi, Marco**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Domaine public**

Band (Jahr): **43 (2006)**

Heft 1677

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-1008909>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Quand les colis trient les hommes

Depuis 1999, La Poste a centralisé le tri sur trois sites, dont celui de Dailens dans le canton de Vaud. Maintenant la machine tourne à plein régime dans le souvenir d'un temps plus humain.

Trois terrains de football, souffle mon guide. La halle grise où gravitent les paquets de Suisse romande occupe deux hectares d'une parcelle quatre fois plus grande héritée de la Régie fédérale des alcools. Il y a encore une photo aérienne du site avec cuves et silos. Entre la Vénoge et le chemin de fer, la montagne russe dressée par La Poste livre cartons et cartables, sacs et mallettes, ballots et bagages à un rythme de cent septante mille pièces journalières.

Optimiser

Les chaînes de plateaux qui transportent d'une adresse à l'autre les colis tournent en silence. Sept kilomètres à l'heure, la vitesse idéale, gage de productivité, pour assurer la cadence des 320 employés. Car l'automatisation prêche son credo. Fini le tri manuel, ou presque, car il faut bien pallier aux défaillances des machines, corriger les distractions des expéditeurs peu enclins à la standardisation et traiter les objets encombrants. Oubliée aussi l'agitation des trains de nuit et des ambulants ou la multitude de bureaux éparpillés du Plateau aux Alpes.

Les années nonante célèbrent les nouvelles technologies et réclament des marchés ouverts, des restructurations douloureuses ainsi qu'une vision revitalisant les grandes régies fédérales. Optimiser, rentabiliser, rationaliser : ce sont les mots d'ordre qui balisent cette période, se souvient Rahel Bonny, responsable du centre depuis un an.

En 1998, les PTT divorcent, d'un côté La Poste, de l'autre Swisscom. Envoyer lettres, cartes, marchandises, cadeaux et argent devient une affaire. On invente des unités spécifiques avec des noms anglais passe-partout. Postfinance, Postlogistics, Postmail ripostent aux concurrents qui se pressent au portillon : DHL, DPD et d'autres encore. Avec lesquels, si nécessaire, on peut s'accorder : pour le partage annoncé des centres de tri notamment. La doctrine néolibérale à la mode, la pression des voisins européens, la conjoncture économique épuisent le monopole d'antan, sans vrai-

ment l'effacer. Le centre de Dailens, avec ses grands frères de Härkingen et de Frauenfeld, doit rentabiliser le tri face à des adversaires aguerris, tout en capitalisant l'héritage d'une entreprise d'Etat. Aujourd'hui Postcolis contrôle trois quarts du marché et a dégagé en 2004 un bénéfice net de 74 millions de francs.

L'art de s'arranger

Une fois numérisés, photographiés, munis de code-barres, les colis s'envolent sur les autoroutes du centre, puis atterrissent dans plus de trois cents glissières correspondant à leurs destinations. Avant de rejoindre le facteur chargé de les livrer aux clients. Le réseau a été simplifié, concentré, amaigri. Quelques mandats, comme le transport sur route, ont été confiés - externalisés - à des entreprises privées, malgré le blocage des centres de tri en novembre 2004. En même temps, « on réduit les emplois alors que les débits s'accroissent aux dépens de la santé des salariés », regrette Bernard Faillettaz, secrétaire régional du Syndicat de la communication. Il a fallu six ans pour atteindre les cibles fixées en 1999 lors de l'inauguration du centre, un véritable désastre, entre technique défaillante et logistique impuissante. Les colis, entassés aux quatre coins de la halle qui sentait encore le vernis, ont été acheminés à la main, par des auxiliaires engagés à la hâte. D'ailleurs, les fluctuations saisonnières des envois ou l'essoufflement des achats par correspondance incitent la direction à flexibiliser l'emploi, temporaire ou à temps partiel. Une pratique qui plaît certes à une frange jeune et mobile de travailleurs, mais qui peut aussi gêner la qualité des prestations, l'attachement à l'entreprise et la formation du personnel. Prêt à déguerpir à la première occasion.

Le conflit s'engage alors entre les partisans des résultats et les défenseurs des travailleurs. La tentation est forte de transformer les salariés en rouages d'un dispositif performant et compétitif, avec peu d'égard pour leur bien-être. Aussi grande que l'envie de s'opposer à tout changement. Mais on trouve toujours un arran-

gement : une convention collective exemplaire et des augmentations salariales, avec la volonté réciproque d'éviter l'affrontement. La Poste est un employeur responsable et le syndicat sait reconnaître sa bonne volonté.

La machine

Au milieu des grands huit, le vieux et le nouveau coexistent - des postiers au long cours entourés de nouvelles recrues. L'efficacité débonnaire des PTT recule face à une culture d'entreprise basée sur la responsabilité individuelle et la dilution, toute relative certes, du pouvoir entre les différents échelons de la hiérarchie. Rahel Bonny croit sincèrement aux vertus de petits groupes qui ménagent leur travail en fonction des objectifs assignés. Mais la réalité contrarie les meilleures intentions. Le travail répétitif - déplacer des cartons, rectifier une adresse, coller des étiquettes, cliquer sur un écran - sape le moral des plus fragiles. L'attitude parfois autoritaire, inadéquate, des chefs de groupe attise les ressentiments. La productivité à tout prix fatigue les corps et les esprits, éliminant les temps morts qui les soulageaient autrefois. Et la gestion des ressources humaines se complique quand il faut replacer les vétérans, au lieu d'embaucher des collaborateurs acquis aux nouvelles méthodes. Le management doit faire face à la maladie, au va-et-vient grandissants des employés et aux griefs du syndicat, qui souffre à son tour d'une certaine désaffection. C'était *La Machine* racontée par un ancien du centre (*Le Temps* du 13 janvier 2005). Un témoignage touchant mais trop noir, nuance Rahel Bonny. « Vrai à 90% », estime Bernard Faillettaz, qui s'inquiète du clivage entre les cadres qui dirigent et la main-d'œuvre sous les tapis roulants.

Pourtant, la halle ronronne tranquillement. Les paquets montent et descendent, tombent dans les chariots, attendent le départ. C'est la routine. L'usine gomme mauvaise humeur, tracas, disputes. Même les femmes et les hommes au travail deviennent invisibles. *md*