

Printemps 2008

Rapport de la région de l'Ouest

Il y a environ 10 ans, j'ai entendu parler du mot « kaizen ». Il s'agit de terminologie japonaise utilisée en référence au système de production sans gaspillage. Il s'agit d'un concept qu'ils ont instauré au sein des centres de contact avec la clientèle. J'ai demandé à ce moment-là des explications pourquoi nous utiliserions cette terminologie et on m'a dit qu'il ne s'agissait pas du tout de la même chose. On m'a dit qu'il était plutôt question de s'approprier des changements. Le système « kaizen » est un processus qui a été élaboré au sein de l'industrie automobile. Vous avez une équipe sur la chaîne de montage qui travaille à un certain rythme. Pour l'expliquer simplement, supposons qu'il y a 5 personnes sur une équipe et que la production actuelle s'élève à 5 voitures en une journée. On ajoute une personne supplémentaire à l'équipe mais tout en informant l'équipe que l'on s'attend à une production de plus d'une voiture supplémentaire, tenant compte de leur expertise. L'équipe produit ensemble et en travaillant très fort, elle réussit à fabriquer 7 voitures dans une journée. Le rythme devient plus difficile et la fatigue s'installe au fur et à mesure que le travail s'effectue à ce nouveau rythme. L'équipe avise les responsables que le travail se fait mais à un coût physique très élevé et que par conséquent, elle n'est vraiment en mesure de rencontrer que le rythme d'une voiture par personne. On leur dit, mais nous sommes tellement fiers de vous, vous rencontrez nos attentes en fabricant 7 voitures. Quelques mois plus tard, lorsque cette équipe fabrique constamment 7 voitures, on leur dit que des mises à pied auront lieu. Ils doivent rationaliser et l'équipe perd une personne. L'équipe revient à la case départ mais on leur dit également qu'ils avaient tellement bien réussi en fabricant 7 voitures que les attentes sont maintenant de 6 voitures. Les responsables soulignent que même avec la perte d'un membre, au point de vue des statistiques, l'équipe est capable de maintenir la production et que par conséquent, les attentes restent les mêmes. Le monde de l'industrie japonaise a pris des années à comprendre que les personnes ne sont pas inépuisables et qu'à la fin, ce système ne fonctionne pas.

Est-ce que cette histoire vous semble familière? Rien n'a changé depuis que le système « kaizen » a été instauré, ce, il y a presque dix ans. En fait, le système s'est répandu à d'autres départements et, de plus, d'autres principes de production utilisés au Japon ont été mis en place dans le but d'augmenter la productivité. On essaye

d'obtenir plus de production de la part des travailleurs et travailleuses déjà surchargés de travail et à bout de nerfs. On « vend » la question de la santé et sécurité à tout le monde dans les magazines de rendement, brochures, bulletins intercoms, au public, etc. La réalité est que l'on ne se préoccupe pas réellement de la santé et de la sécurité en milieu de travail. Bien que nous ne sommes peut-être pas impliqué dans le processus le plus important de production (le tri postal), le principe est de plus en plus mis en application dans nos départements. On nous vend l'idée que nous avons besoin d'accomplir plus, question de rentabilité, pourtant nous sommes de plus en plus rentables à chaque année. On nous vend l'idée que nous pouvons accomplir avec moins puisque nous ne sommes pas les producteurs de recettes de la société, pourtant tout le monde sait que pour avoir du succès il faut une infrastructure en santé pour que la compagnie fonctionne sans heurts. Le service à la clientèle est la preuve tant à l'interne qu'à l'externe. On nous vend l'idée qu'ils sont préoccupés par la santé et la sécurité, pourtant notre taux de congé de maladie et de stress est à la hausse plus que jamais. En fait, on met des attentes plus grandes sur les personnes qui ont déjà dépassé leur seuil de la charge de travail sécuritaire. Ils ont également mis en place un nouveau système d'intimidation se nommant « Manulife » afin de tenter de punir ceux et celles dont le système est affectée par la méthode « kaizen ». Pourquoi devons-nous être les cobayes d'un bout à l'autre du pays? Vous penseriez que le leadership aurait compris à la suite des statistiques au lieu d'épuiser professionnellement le personnel. Tout le monde sait que le système japonais n'a pas fonctionné et a eu pour résultat des coûts humains importants. Ce n'est pas correct.

On m'a informée la semaine dernière que de nouveau, les employés devront remplir des rapports énumérant ce qu'ils font chaque jour/semaine/mois. On nous vend l'idée qu'il y a un chevauchement des tâches. De nouveau, ils transfèrent le travail afin de semer la confusion. Ils parlent de simplifier davantage les choses. Essentiellement, chaque fois qu'ils restructurent le travail, nous sommes déclassés, on s'attend à ce que nous accomplissions davantage avec moins de ressources. Il n'existe pas de système de réserve pour les congés annuels; les personnes ne peuvent seulement pas se reposer puisqu'ils retournent dans un poste qui n'a pas été comblé durant leur absence. Les personnes qui restent derrière sont épuisées puisqu'on les force à accomplir du travail qu'ils ne devraient pas faire. Les personnes devraient seulement exécuter leur travail pour lequel ils ont été embauchés. Leur travail est suffisant et on me dit, fois après fois, qu'ils ont même de la difficulté à l'exécuter. Entre-temps, on les intimide davantage. Si la société souhaite que d'autre travail que le vôtre soit accompli, ils devraient agir en conséquence. Notre travail ne disparaît pas. Si quelqu'un est en congé annuel et que leur travail a besoin d'être exécuté, la société devrait alors prendre des dispositions pour que quelqu'un agisse à sa place. Vous n'exécutez pas les deux. Des gens qui travaillent depuis plus de 20 ans me disent qu'ils pensent à regarder ailleurs puisqu'un

épuisement professionnel ne vaut pas les avantages et le régime de retraite. On nous vend l'idée que la nouvelle génération est le problème et qu'ils ne sont pas loyaux. Eh bien, soyons honnête, comment pouvons-nous être loyal lorsque l'on n'est pas respecté. Personne n'est aveugle. À la fin de la journée, vous pourriez faire face à un problème sérieux de santé au même moment que vous prenez votre retraite de la Société des postes. Vous avez fait plus que votre part, en essayant de garder un équilibre dans un environnement non équilibré, tentant de combattre le stress sans cesse à la hausse alors que vous ne recevez aucun traitement pour soulager ce stress. En dernier lieu, vous prenez votre retraite et vous passez des années à combattre des problèmes de santé, qui n'auraient dû jamais être un problème si vous aviez travaillé dans un milieu de travail sain et aviez été respecté, ce que la Société des postes ne fait plus.

En 1999, 2002 et 2006, maintenant 2008, on demande encore aux personnes de décrire ce qu'ils accomplissent dans une journée. Qu'est-ce qui ne cadre pas avec ce portrait? Est-ce que la Société des postes ne devrait pas comprendre déjà ce que nous accomplissons? Chaque fois que nous perdons davantage de gens, on affecte de plus en plus de travail aux personnes restant derrière. De nouveau, ils sont déclassés puisqu'on leur dit que le travail n'est pas aussi valorisant.

J'entends continuellement que la Société des postes ne comprend pas pourquoi la satisfaction des employés est à la baisse. C'est la lutte à laquelle nos membres et nous devons faire face sur une base quotidienne – l'ignorance et l'arrogance. Qu'est devenue notre valeur? Comment les choses se dérouleraient sans nos 3000 employés? Rappelez-vous qu'il y a environ 20 ans, nous étions 7000 qui accomplissaient le travail.

Soumis respectueusement à l'exécutif national et aux membres.

En toute solidarité,

Janet May

