



L'ŒIL DU CYCLONE

MARS 2022

CDSP FRONT BANQUE AU QUOTIDIEN : ARRIÈRE TOUTE !

Les CDSP des 22 et 23 mars actent le retour de la segmentation des activités clientèle telle qu'avant Excello.

Pour les plus ancien·nes, les nouveaux Services Relation Clients (SRC) correspondent aux ex-RC (Relation Client) et les services Banque Au Quotidien, aux ex-services GA (Gestion Administrative). Un retour en arrière de presque 10 ans...

Le nombre de pages des documents de présentation donne une idée des priorités de la direction : 125 pages pour le Front Office contre 27 pour Middle Banque Au Quotidien... Le raccourci est peut-être vite fait, mais

C'est pas pour vous !

Le 17 février, un accord salarial était signé unanimement par les organisations syndicales, FO, CFDT, CGC et CGT au sein de LBP. Mais cet accord stipule que les personnels mis à disposition de LBP ne peuvent en bénéficier, c'est-à-dire toutes celles et ceux qui contribuent au quotidien dans les Centres Financiers ou dans les bureaux de Poste... Quelques mesures : abondement à 120 % du PEG jusqu'à 500 €, soit un cadeau de 600 €. 400 € minimum de garantie d'augmentation en 2022. Forfait mobilité durable de 200 € pour les cyclistes. 600000 € affectés à l'égalité Femmes/hommes...

quand même symptomatique...

On s'interroge quand même sur les capacités et compétences de nos dirigeants qui prennent un malin plaisir à casser et recasser...

LE PARENT PAUVRE : LA BANQUE AU QUOTIDIEN (BAQ) !

La création de ce service dédié à l'écrit est, pour certains nombres de collègues, attendue comme une échappatoire. Côté direction, c'est aussi se séparer d'une activité en diminution et encore amenée à se réduire : l'automatisation, le self-care, mais aussi la perte de clients font des ravages...

La BAQ sera donc un Middle Back. La direction a beau s'escrimer à enjoliver le paquet, il reste que l'activité écrite n'intéresse pas nos dirigeants. Elle est vue comme un coût à réduire : le terme industrialisation pour qualifier les Middle de traitements des flux veut tout dire...

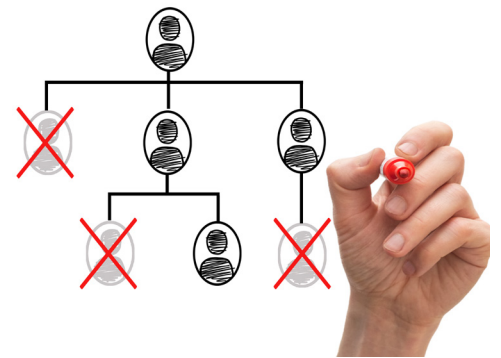
Les collègues qui ne font pas de téléphone basculeront d'autorité vers BAQ. Pour celles et ceux qui ont une activité limitée au téléphone, la porte n'est qu'entrouverte et soumise à appel à candidatures dans un second temps...

La CDSP du 23 février consacré à BAQ a laissé planer des non-réponses. Nos directeurs renvoient à la CDSP Middle Office de fin mars pour avoir plus d'éléments notamment sur les classifications.

Mais à voir le I13 comme grade de base sur SRC, le I12 risque bien d'être également le grade de base sur BAQ. Les ex-collègues SC qui n'ont pas été promus en raison du couperet commercial pourraient continuer à plafonner...

PAS D'ÉCRIT LES SAMEDIS !

Lors de la CDSP BAQ, la DREC nous informe que l'activité écrite ne nécessite que 5 EUTC au niveau national. Y a de quoi s'arracher les cheveux... SUD n'a eu de cesse le dénoncer lors d'OTT.



L'EMPLOI ET LES SERVICES SUPPRIMÉS !

Cinq centres vont perdre leurs SC/SDEV, par ordre de disparition : Grenoble et Strasbourg fin 2022, Ajaccio, Limoges et Rouen début 2023. Soit 455 emplois supprimés sur 2505 CCLI SC/SDEV (hors DOM). Les SC/SDEV de Chalons et Clermont seront également fermés et les collègues invités à intégrer le CNMR et se taper les horaires jusqu'à 20 h...



Fédération des activités postales et de télécommunications

25/27 rue des envierges 75020 Paris
tel 01 44 62 12 00 fax 01 44 62 12 34
sudptt@sudptt.fr www.sudptt.org



Ce sont donc les segmentations clients et les intérêts commerciaux qui seront les guides de l'activité des conseiller·e·s clientèle (nouvelle appellation des chargé·e·s de clientèles... ça sonne mieux sans doute...)

Les classifications calquées aux compétences qui rapportent ou qui coûtent... Plus on rapporte de valeur ajoutée, plus on monte dans les grades, mais pas très loin quand même... Le III2 que pouvait attendre les ex du SDEV ne sera que pour une minorité et encore quand l'activité assurance vie sera intégrée. Une majorité restera sur le II3 pour traiter la clientèle fragile. Pour passer III1 et III2, il faudra non seulement acquérir une nouvelle compétence, mais en plus avoir des résultats probants pour une validation...

Des équipes constituées sur le mode rentabilité, Relationnelle, Commerciale et Patrimoniale. La répartition pourra

être différente selon les centres. Les CNMR par exemple n'auraient pas d'équipes patrimoniales...

DES MANAGERS SOUMIS À LA CHAISE MUSICALE !

Ils seront bien consultés pour leur choix d'orientation dans le cadre de ce projet, mais ce sera un comité de nomination qui décidera des affectations... Idem concernant les rémunérations, le III2 semble être le grade de base et la part variable plafonne... Mais nos collègues managers devront garder le « Peps », demandé par la DREC pour accompagner tout ce méli-mélo à venir... ça risque de grincer des dents...

LA RVB REVALORISÉE ! MAIS L'EST-ELLE VRAIMENT À LA HAUTEUR DES ENJEUX?

Le montant global ne va pas évoluer. Les collègues des centres, dont

l'activité "Front" ferme, ne la toucheront plus. Idem, tous les collègues qui iront sur Banque Au Quotidien sortiront du dispositif RVB.

Cela dit, il y aura bien une évolution pour les II3 dont la RVB moyenne passe de 800 € à 2500 € ce à quoi il faut ajouter une prime de fonction de 1500 €. Cette mesure que l'on pouvait attendre devenait quasi indispensable pour retenir les collègues de plus en plus tentés d'aller voir ailleurs.

Par contre, les collègues postiers/postières mis à la disposition de LBP ne voient pas la couleur de leur contribution aux résultats de La Banque Postale et sont écartés de l'accord salarial signé à LBP et disponible sous l'intranet...

Et pendant ce temps-là, La Banque Postale publie ses résultats ...

Le 1er mars, LBP a annoncé publiquement ces résultats de l'année 2021. Autosatisfecit des hauts dirigeants. Mais on voit que la banque de détail, c'est-à-dire notre secteur d'activité dans les Centres Financiers et les Bureaux de Poste, n'est pas leur préoccupation première.

On peut même considérer que lorsqu'ils évoquent la maîtrise des charges, c'est de nous qu'il s'agit, la grande partie de la main-d'œuvre du quotidien... Le projet #ÉnergiesConnectées colle à cette stratégie de réduction des coûts et de la recherche de la valeur ajoutée.

Les orientations sont donc tournées vers la nouvelle (BFI) banque de financement et d'investissement et la banque patrimoniale. La stratégie côté entreprise est tournée aussi vers ce qui rapporte, les grandes entreprises et le secteur public. En témoigne la séparation des activités entreprises de SGE, les petits Pro traités dans les Centres Financiers seront orientés vers le tout digital en diminuant le coût humain, alors que les services rattachés à la BFI feront du sur-mesure...

Et le service public là-dedans ? Rappelons quand même que l'État va compenser à hauteur de 300 millions d'euros par an pour la période 2021/2026... Cet émolument, entre dans les comptes de LBP et rabaisse un peu le caquet de nos dirigeants qui sans cette soulte ne feraient pas autant de fanfaronnades. La direction, au final, se sert des missions de service public pour demander une compensation sans vraiment se soucier des publics à laquelle elle serait destinée.

Quant aux clients dits fragiles, voilà ce que l'on peut lire dans le communiqué de presse sur les résultats : La Banque Postale contribue à autonomiser toutes les personnes et à faciliter leur intégration sociale, quel que soit leur statut économique.



Pour la direction, cela veut surtout dire orienter le conseil vers les populations qui rapportent le plus!!! L'autonomie dans ce cadre est synonyme de réduction des charges de personnel au regard de ces besoins clients qui coûtent plus qu'ils ne rapportent.

Et on revient à notre point de départ sur la nouvelle organisation du Front Office avec une segmentation des compétences Clientèle Fragile, Commerciale, ou Prémium... L'appât du gain...