

**Centres financiers, CNMR, LBPCS**

## **Programme EXCELLO : le démantèlement des services financiers**

**On nous annonçait une CDSP fondatrice, c'est une refonte complète de nos activités qui se profile ■ EXCELLO est une réorganisation profonde au service du PNB de La Banque Postale ■ Mutualisations, spécialisation géographique, transferts d'activité vers le Réseau vont toucher tous les services et les centres nationaux ■ Le volet RH ?... « On verra en juin » ! ■ L'emploi ?... « On verra plus tard » !**

### **Réseau et centres financiers... main dans la main ?**

Ce projet qu'ils nomment « excellence bancaire » est présenté comme la nécessité de s'adapter au marché pour se développer et répondre aux besoins clients... Un discours qu'on entend depuis déjà un certain temps ! Mais cette fois, on entre dans l'ère de la digitalisation à fond : un nouveau système d'information avec des postes multi-métiers et une refonte de tous les outils de contact clients, le tout commun aux CRSF et aux bureaux de poste à priorité bancaire (MCU, DET de demain, cap client 3.0...). Excello recouvre donc toutes les évolutions techniques en cours et à venir, et notamment la gestion des flux et la dématérialisation. Plus de doute, il s'agit bien pour La Banque de se constituer un réseau d'agences bancaires (le Réseau ?) qui auront une autonomie de décision importante pour les clients. Que restera-t-il à terme dans les centres financiers ? Nous ne nous risquerons pas à parier sur leur pérennité !

### **Encore des efforts d'adaptation ?**

Le projet nous garantit de conserver les 23 centres financiers et les 6 centres nationaux, mais avec une modification profonde de leur organisation. Ce programme touchera donc tous les services, et prévoit une évolution des activités de chacun-e (voir au dos). Le problème c'est que cela fait des années qu'on s'adapte, et que certains agents ont changé trois ou quatre fois d'activité sans voir venir les promotions censées compenser leurs

efforts ! Et pour celles ou ceux qui ont eu la chance d'être promu-es, les exigences sont de plus en plus élevées... mais rarement le salaire !

Cette nouvelle réorganisation, même si elle impacte de manière distincte chaque service, s'apparente à un processus d'industrialisation des services financiers. Cela ne sera pas sans conséquences sur les conditions de travail du personnel !

### **En clair, c'est quoi les conséquences pour le personnel ?**

Si la direction insiste sur le respect du dialogue social et l'accompagnement du personnel dans les évolutions annoncées, elle refuse de nous donner des informations précises sur l'emploi et l'évolution des conditions de travail. Nous sommes persuadés qu'ils ne veulent pas aborder ces questions même s'il s'en défendent en disant qu'il est trop tôt pour évaluer les conséquences d'Excello ! Ce programme est donc bien la déclinaison de la stratégie de la banque qui doit passer coûte que coûte, et vite, avec ou sans l'adhésion des postiers ! Il s'agit d'une émanation de nos dirigeants, bien éloignée des réalités du terrain. Pour preuve, notre quotidien avec un nombre d'emplois manifestement insuffisant pour absorber l'activité : des restes récurrents de toute nature (courrier, mails...) et dans tous les services, des chantiers permanents de CDD, des flux téléphoniques qui ne baissent pas... La liste est longue !

**Pour SUD PTT, une seule solution, conserver toutes les activités sur tous les centres, au plus près des clients et du Réseau !  
Pas de suppressions d'emploi, chaque départ doit être remplacé !**

# Excello, premières transformations

Excello, c'est une spécialisation de chacun des 23 centres au service d'un réseau d'agences à priorité bancaire construit pour capter les clients à potentiel. Tous les services sont concernés à plus ou moins longue échéance, par ce projet qui s'étale jusqu'en 2020. Si la boîte n'annonce pas de mobilités géographiques ni de fermeture de centres, le projet va entraîner un nombre important de reclassements. L'accompagnement des réorganisations sera discuté à partir de juin ; l'accord AMB2 prenant fin en décembre. Pour la plupart des concentrations d'activité, nous ne saurons qu'en mai quels sont les nominés et pour quelle activité ! Quelques exemples parmi les plus parlants :

## SC, SDEV et LBPCS

Le front-office (SC, SDEV, LBPCS) reste dans tous les sites mais il faudra travailler autrement : segmentation de la clientèle qui prévoit une importante professionnalisation avec de nouveaux produits et une progression des ventes, les 80 % de demandes simples étant renvoyées vers des automates.

## Le risque

Les services risques seront spécialisés par type d'activité : 3 sites gestion du risque de contrepartie, 6 sites dédiés soit au recouvrement commercial, soit au recouvrement amiable, 3 sites sur la prévention et la gestion fraude, 1 site surendettement, le contentieux étant déjà mutualisé sur 2 sites.

## Les Réclamations

Elles seront mutualisées sur 6 sites, calés sur les DEX du réseau.

## La Vie du compte

La gestion administrative reste dans tous les sites mais VDC est vidée de son activité : ils ne conserveront que les ouvertures CCP et épargne simples et complexes, les autres activités étant mutualisées (2 sites PCE, Un site ATD, Droit de com à Orléans). Une agence « majeur protégés » est prévue avec une perspective de développement commercial (produits de placement des fonds pour les tuteurs).

## Les successions

Elles verront leur activités de gestion mutualisées sur quelques sites (CDSP dédiée en mai), et une 2ème agence sera ouverte.

Le crédit gestion et instruction doit s'attendre à de nouvelles mutualisations et à la dématérialisation des dossiers pour gérer des flux inégaux d'une région à l'autre.

## La production

S'il n'est pas prévu à priori de fermeture de centre production, un centre éditique sera supprimé. Les activités des filières moyen de paiements seront spécialisées par site à l'image de ce qui est prévu pour les services risques (prélèvements, virements, monétique, mandats, T.Optiques, MPI...). Certaines activités pourraient aussi partir vers des filiales, mais là-dessus nous n'avons pas pu avoir d'information complémentaires !

## Concerto, mise en musique du système d'information

Le projet vise à faire ce que font toutes les banques en matière d'outil informatique : rationaliser les outils de gestion entre le Réseau et les centres financiers par un programme informatique « intégrateur » (Sopra). Il s'agit donc de coiffer toutes les applications existantes par une autre commune à tous les « opérateurs » qu'ils travaillent au guichet ou dans un centre financier. Le projet « Concerto » va se déployer le plus vite possible et pour toutes les activités.

## Contact, la fin des numéros noirs ?

Contact est une évolution commune au réseau et aux services financiers qui sera présentée en CDSP le 18 mars prochain. Il s'agit de la refonte de l'ensemble des moyens de contact pour les clients (mails, téléphone, internet visio et chat...pour le courrier, silence radio !)

Dans un premier temps, il s'agit de la mise en place de deux numéros non surtaxés.

Le premier est un automate avec authentification pour les opérations simples, vers lequel seront systématiquement dirigés les clients qui veulent

connaître leur solde par exemple : interdiction de répondre depuis SC ou le CNMR !

Le deuxième est une obligation issue de la Loi de modernisation sociale de mettre à disposition un numéro dédié au SAV. Il est donc dédié aux services réclamations. Le 3639 perdurera et ils assurent qu'il n'est pas prévu de supprimer les numéros noirs... pour l'instant !

Un système qui repose sur « l'éducation des clients », tâche pour l'instant confiée à un centre d'appel de Nevers (Armatis) !