



Centres financiers, nationaux et CNMR, des nouvelles du front :



les CDSP de "consternations" s'enchaînent !

Au service de la stratégie de La Poste, les CDSP (commissions de dialogue social) se multiplient dans les services financiers, chacune amenant son lot de bouleversements sur le contenu de notre travail et les conditions dans lesquelles nous l'exerçons ■ Nous avons rencontré le patron de La Banque Postale, Rémy Weber : pour 2016, le personnel devra encore fournir des efforts pour développer le chiffre d'affaire ■ Pour autant, la courbe de l'emploi ne s'inversera pas ■ Mais à qui profitent nos efforts ? Au vu de la stagnation de nos salaires, ce n'est sûrement pas aux postières et postiers qui prestent pour la banque ! ■

Refonte de la relation client à distance : pas moins de deux CDSP sur la question !

La première le 2 décembre, redistribue les chaises et les rôles :

Création d'un nouveau NOD « vente à distance services financiers » :

Les services de La Banque Postale Chez Soi (LBPCS) et du Centre National de Mise en Relation Crédit Immobilier (CNMRCI) quittent la direction des centres financiers et sont rattachés à la « direction du digital et de la communication de La Banque Postale » avec la création d'un NOD « vente à distance - Services financiers ». L'engagement Excello de rattacher des activités aux centres financiers n'est manifestement plus d'actualité : c'est tout de même 195 personnes qui sont concernées, même si elles ne changent pas de chaise ! Est-ce un préalable à d'autres sorties comme les

services « Solutions Clients » ou le SGE ? Est-ce pour remplir la nouvelle direction du digital qui pour l'instant semblait bien vide ?

Chamboulement des rôles entre SC et SDEV.

C'est le retour aux ex-RC avec la vente de produits simples qui leur revient. Côté SDEV, la palette s'élargit à de nouveaux produits : téléphonie, assurance vie... Une similitude avec la redistribution des rôles au Réseau entre guichetier-es et conseillers bancaires !

Quatre centres vont tester cette nouvelle organisation : Strasbourg, Nancy, Lille et CNMR. On n'a guère de détails pour l'instant y compris sur les mesures éventuelles d'accompagnement qui pourraient s'appliquer...

La fin des numéros noirs

Evolution de la relation à distance avec la suppression totale des numéros géographiques pour mars 2016. Cela passe par l'orientation « forcée » de la clientèle vers l'automate, avec des répercussions sur le coût des communications pour les client-es notamment les plus fragiles financièrement. Se pose également le problème de l'utilisation du nouveau numéro « Réclamation » (suite loi LME). Il est clair que nos client-es vont l'utiliser comme moyen d'accès

à nos services. Les consignes de réorientation des appels ne sont pas tenables pour les agents SC et CNMR, il en va de l'intérêt au travail et de la qualité de service.



La deuxième le 19 janvier 2016, portait sur l'accessibilité-client et les nouvelles règles de RVB :

Bilan de la gestion collective des flux et extension au flux courrier.

La DO a zappé le bilan de la gestion collective mail/téléphone qu'elle considère positive ! Pour SUD, l'harmonisation (par le bas) n'est pas une réussite et a surtout perturbé le personnel (difficultés relationnelles qui seront exacerbés avec Excello) et les client-es qui ne savent plus à qui ils ont affaire..

La gestion collective des flux va s'étendre à l'écrit : 6 centres vont tester pour généralisation d'ici juin. C'est du rapide et d'ailleurs ça se pratique déjà dans les faits avec des transferts d'activités constatés sur d'autres centres (ex : Crédit, VDC, Réclam...). Les « gros » centres sont en particulier visés car les départs ne sont plus remplacés. Cela se fera par le transfert de fichiers maestro d'un centre à l'autre.

BANQUES : LE RETOUR DE LA CROISSANCE



Des parcours personnalisés pour les clients patrimoniaux.

Après la banque Citoyenne, la banque à deux vitesses ?

Un nouveau cap vers la banque ordinaire est franchi. Une partie de la clientèle sera clairement

mieux traitée en raison de sa situation financière. Selon la direction, les plus aisés-és ont des besoins et des exigences différentes qu'il faut satisfaire pour ne pas perdre cette clientèle qui rapporte. Et les autres, n'ont-ils pas des besoins tout aussi, voire plus importants à satisfaire ? Et la déontologie ?... Elle est mise en avant selon le sens du vent. Quand on l'évoque, la direction détourne la tête alors qu'il y a clairement une orientation préférentielle pour un même tarif. Le comble étant que les proches d'un client patrimonial seront aussi dans la boucle et ce, même s'ils ne sont pas détenteurs de compte à LBP. Royal ! Trois centres vont expérimenter cette nouvelle orientation avec l'attribution de « compétences » patrimoniales à des chargé-es de clientèle en SC. L'idée étant de traiter le contact de « bout en bout » en évitant les transferts d'appel, jugés particulièrement désagréables (cf. harmonisation...).

Pour SUD, toutes et tous ont droit à la même qualité de service, qui plus est pour les plus défavorisé-es. Mais pour cela il faut des emplois. La Banque Postale est 100% publique, elle doit assurer un service de qualité, surtout en période de crise. La Direction évoque l'APPUI, pour justifier sa « préoccupation » de la clientèle fragile. Cela n'est que de la communication et ne répond que très partiellement aux besoins sociaux de la détresse financière. SUD appelle à la résistance sociale et invite le personnel à rendre un même service à toutes et à tous, l'intérêt au travail n'en sera que meilleur.



Les nouvelles règles RVB pour SC et CNMR

(Centre National de Mise en Relation)

Énième changement dans le processus de commissionnement, la part individuelle disparaît totalement... en principe ! En effet, si 50% de la RVB est calculée sur les résultats collectifs, les 50% restants sont attribués par le manager direct en fonction de critères individuels, c'est la part managériale !

Concernant la part collective, nous connaissons les conséquences de ce nouveau système qui génère une mise en concurrence des personnels, le/les dernier-es étant montré-es du doigt et culpabilisé-es sur le montant perçu par l'équipe !

Concernant la part managériale, chaque agent aura à signer individuellement avec son chef d'équipe, un contrat de performance lui signifiant des « attendus »... Et il n'y aurait pas d'objectifs individuels ? On se moque de nous, de vous... et on nous a soigneusement caché la réalité qui éclate au grand jour dans les services...



La DO assurait privilégier le collectif et nous constatons que c'est tout le contraire avec cette nouvelle RVB. Les objectifs impliquaient une certaine incertitude voire la notion de « non atteinte », les attendus sont beaucoup plus précis et par le terme même, signifient une exigence... Ces changements se font à valeur constante de l'enveloppe globale, et le nouveau mécanisme risque d'entraîner une baisse de commissionnement pour un certain nombre d'agents... de quoi exacerber encore plus la concurrence à l'intérieur des services !



SUD n'accepte pas ce nouveau dispositif destiné à mettre toujours plus de pression sur les résultats. Nous rappelons qu'il n'y a pas de primes de

fonction pour les SC ou le CNMR, contrairement au SDEV et autres échelons de la chaîne commerciale ! Quand on pointe les dérives probables et les conséquences sur les conditions de travail voire la santé du personnel, la direction se veut rassurante : « on ne forcera personne à vendre »... Mais sur le terrain, ce ne sera sans doute pas la même chanson et l'accumulation des pressions fera bien plus de dégâts, tant à l'exécution que parmi les chefs d'équipe : n'oublions pas que les managers devront également répondre des résultats de leur équipe !

Nous alertons également sur les RPS générés par cette nouvelle stratégie managériale commerciale et pour tous les échelons de la hiérarchie locale. Pour SUD, les CHSCT doivent être convoqués sur les conséquences de cette nouvelle RVB.

SUD demande la suppression pure et simple de ces contrats individuels et invite l'ensemble des agents concernés à ne pas les signer.

Cette évolution de la RVB sera un élément supplémentaire de mobilisation dans nos services...

Pour les centres des DOM, la CDSP nationale de présentation Excello n'a pu se tenir...

Un document était tout de même transmis indiquant quelques grandes lignes. Pour Sud, la situation des DOM qui connaissent un taux de chômage élevé, nécessite la préservation de l'emploi avant toute chose. Excello DOM s'accompagnera comme pour les centres métropolitains, de suppressions d'emplois générées par les regroupements d'activités. La Poste, service public et La Banque Postale 100% publique ne doivent pas en cette période de crise, contribuer à détériorer un climat social local déjà tendu localement.

Evolution des services gestion entreprises

Cette CDSP du 15 décembre présentait l'élargissement du plan de recrutement des conseiller-es dédié-es aux client-es professionnel-les (les RC pros : 100 fin 2015 et 150 de plus en 2016), et les conséquences sur les activités de gestion des personnes morales en centre financier. Une évolution qui pouvait laisser prévoir un regain d'activité et donc d'emplois pour les SGE. Que Nenni ! Outre que l'activité n'est pas acquise, nos dirigeants ont pensé à tout : le projet d'Entrée En Relation - lot 3 va même entraîner plus de suppressions d'emplois qu'il n'en sera créé par l'activité générée avec l'augmentation des RC Pro.

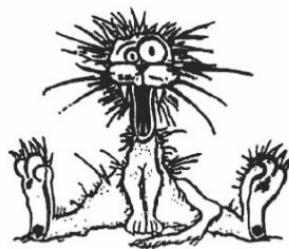


Les CNMR, dernière roue du carrosse ?

NOD à part entière des centres financiers et nationaux, les CNMR sont éclatés sur 13 villes. Qu'il s'agisse de Centre Nationaux de Mise en Relation qui reçoivent les appels du 3639 ou des autres qui font dorénavant de l'appel entrant en plus des traditionnels appels sortants, ils sont embarqués dans la stratégie, même si leurs emplois restent stables pour l'instant.

Cependant les autres moyens mis à leur disposition ne sont pas à la hauteur des objectifs qui leur sont assignés et qui ne cessent de croître. Ils subissent de fréquents bugs informatiques, applicatifs et téléphoniques, doivent travailler sur des fichiers clients souvent inexploitable. Ils doivent également s'adapter à de nouvelles activités, sans pour autant que leurs objectifs n'aient évolués, à l'exemple de la mise en place du numéro non surtaxé pour prise de RV qui ne permet aucune vente ! Ils et elles essuient souvent de refus de transferts vers d'autres services alors que là aussi, cela fait partie de leurs objectifs (ventes produits complexes, mainte-

nance la Banque en ligne...). Les agents ne peuvent parfois pas concrétiser les demandes de rendez-vous des clients car de nombreux agendas de conseillers bancaires demeurent bloqués au Réseau. Evidemment, ils subissent de plus en plus les incivilités des interlocuteurs agacés, impatients ou mécontents ! Des anomalies que nous soulevons depuis plusieurs années, la DO répondant que ça va s'améliorer... mais rien ne vient !



"STRESS"

Le personnel des CNMR dénonce des conditions de travail de plus en plus difficiles et demeure inquiet de son avenir, l'évolution de leurs activités se rapprochant de celle des SC. Les engagements pris dans AMB 2016-2020 leurs semblent insuffisants pour garantir de maintien de tous les sites. Pour finir les agents souffrent du manque de reconnaissance de leur activité. Cela n'est pas acceptable : A trop presser le citron, il n'y aura plus de jus !

La suite des réjouissances pour 2016...

Qu'il s'agisse des Services Financiers ou de commissions transverses avec la branche Réseau, le calendrier des CDSP est déjà chargé.

- En février : lancement chantier sur les conditions de travail de la ligne commerciale bancaire, plan de formation Réseau et Services Financiers, bilans et évolutions : service APPUI, contrôle interne et dématérialisation,
- En mars : Concerto, filière patrimoniale
- En avril : organisation banque à distance
- En mai : Trajectoire Excello, compétences 2020
- En juin : Veilles de fêtes fin d'année, Cap Client 3.0
- En juillet : spécial DEDT* (Banque des pro, assistant commerciaux, SGE : services gestion entreprise)

* Direction des Entreprises et Des Territoires.

SUD vous informe des dernières évolutions, le rythme est effréné. SUD s'inscrit dans la préparation d'une action commune de tous les postier-es en mars. Nous invitons l'ensemble du personnel, tous niveaux confondus, à s'exprimer dans les AG, les HMI, à faire de la résistance au travers des mobilisations qui seront proposées dans les semaines à venir.



Rencontre avec le directeur de La Banque Postale, Rémi Weber

Le directeur de La Banque reçoit les organisations syndicales en début d'année. Nous vous rapportons quelques extraits de ces échanges :

« on perd de l'argent avec les taux bas et il faut le gagner ailleurs ». C'est en résumé la stratégie actuelle et tout ce qui va en découler, d'Excello à la réorganisation des bureaux de Poste (en Secteurs), le numérique, le tout commercial, la clientèle pro et patrimoniale...

Nous lui avons rappelé que si les postières et postiers travaillent pour La Banque Postale, le résultat de leur travail n'est partagé que par les salarié-es directement rattachés à LBP. Là, les accords sont signés unanimement mais pas par SUD qui n'est pas dans le giron...



Quelques annonces importantes : C'est le développement de l'activité professionnelle qui fera baisser le coefficient d'exploitation et pas l'activité des particuliers... Dans nos services le discours va peut être évoluer tant ce coef. revenait éternellement sur le devant de la scène. Cela dit, pour la banque, les centres financiers représentent clairement des coûts et Mr Weber justifie Excello... Selon lui, on devrait se féliciter de l'action magnanime de la direction qui conserve certains services externalisables. Il donne l'exemple de services de production... en raison des difficultés de reclassement du personnel... !

La décision au plus près du client avec la mise en œuvre de CAP 3.0 : les conséquences vont être lourdes pour les Centres Financiers. Mr Weber indique par exemple que les décisions crédit immobilier seront prises directement en bureau... Quel avenir alors pour les services instructions ? Autre annonce, les clients doivent être joints quand ils sont disponibles (exemple cité du recouvrement amiable), c'est-à-dire en soirée...CQFD !

Une rencontre qui valait bien un communiqué de presse de notre part :

Mais où va la Banque Postale ?

Née en 2006 par la transformation des services financiers de La Poste, la Banque Postale s'est revendiquée rapidement comme "une banque pas comme les autres", une manière de faire passer la pilule auprès des populations et d'élus inquiets de la menace qui pesait sur un grand service public financier. Le discours des patrons de La Poste a vite changé avec aujourd'hui le concept de "banque citoyenne". Une orientation clairement identique aux autres banques de la place : sur-équiper la clientèle, dématérialiser les relations humaines, évincer les comptes non rentables, sabrer dans les effectifs.

SUD PTT n'a eu de cesse de dénoncer cette transformation à marche forcée des services financiers de La Poste. Il ne s'agit pas d'une position archaïque mais simplement de bon sens. Quelle utilité pour un service public bancaire basé sur la solidarité et la proximité de se lancer dans un secteur ultra-concurrentiel ? La question reste entière, plus encore aujourd'hui quand on constate chiffres à l'appui, qu'il n'y a pas eu "d'effet banque postale" sur les résultats financiers de LBP. Les résultats financiers des SF de La Poste connaissent en effet une croissance régulière depuis plus de 10 ans (croissance moyenne du PNB 2002 à 2006 de 3,8% et de 3,10 % de 2007 à 2014). Avec à la clé le coût de la création de la banque et de son fonctionnement, entre autres la rémunération d'un comité exécutif qui a atteint les 6,4 millions d'€ en 2014.

"L'effet banque postale" s'est par contre, fait sentir sur la qualité de service rendue, des centaines d'emplois supprimés avec des programmes de rationalisation comme "Excello" qui touchent les services financiers mais aussi le réseau des bureaux de poste par ricochet. Une politique de la "sur-performance" hors des clous en période

de crise économique et de chômage de masse, au moment même où la collectivité a besoin de services publics et de proximité. Bien au contraire, les normes se durcissent avec des clôtures de comptes accélérées, des refus d'ouverture de comptes, avec à la clé des drames humains qui se multiplient. Malgré la communication de la banque, l'accessibilité bancaire n'est plus assurée (moins de 60 000 clients bénéficient du « droit au compte »), et la plate-forme « Appui » dédiée aux clientèles fragiles, n'est qu'une goutte d'eau, touchant moins de 4000 clients. Des situations que la Banque Postale veut ignorer en orientant les moyens vers le tout commercial, en sur-facturant toute autre demande des clientèles et en développant une politique de segmentation de la clientèle..

Derrière cette stratégie incohérente, une poignée de banquiers sans états d'âmes pour qui le service public constitue un handicap et les clientèles défavorisées des boulets pour la productivité. Il y a aussi la tutelle du ministère de l'économie qui ne réagit pas et refuse de mettre les banques de la place à contribution pour améliorer l'accessibilité bancaire.

SUD PTT revendique un moratoire sur les changements imposés aux services financiers et au réseau postal. La réflexion doit largement s'engager autour de ce que doit être un service bancaire universel, son coût, sa gratuité et qui doit le financer, quelle doit être sa portée, en terme de services et de présence sur les territoires.

Nous appellerons l'ensemble du personnel à se mobiliser lors d'une action globale sur les orientations de La Poste au premier trimestre 2016.

Fédération Sud PTT, Paris, le 3 février 2016