

Centres financiers Réseau la Poste : Même combat !

Sud

Septembre 2015

Fédérations des
activités postales et de
télécommunications

☎ : 01 44 62 12 00

📠 : 01 44 62 12 34

@ : sudptt@sudptt.fr

25/27 rue des envierges 75020 Paris

**Services financiers
Réseau**

La Banque Postale mène sa barque, imposant sa stratégie et ses choix au Groupe La Poste. Dans l'œil du cyclone du tout bancaire, les Centres Financiers et le Réseau des bureaux de poste. Depuis sa création en 2006, elle n'a jamais été aussi entreprenante à restructurer l'ensemble des services financiers afin de se draper définitivement du costume des banquiers... Une banque loin d'être citoyenne comme elle aime à se définir... mais arc-boutée sur son Produit Net Brut et son coefficient d'exploitation. Le personnel réduit à une variable d'ajustement dans la frénésie commerciale des banquiers.

Excello dans les Centres Financiers

Volet services financiers d'une refondation globale de la relation client souhaitée ardemment par les banquiers, EXCELLO est une refonte totale des métiers et services et s'inscrit dans une stratégie de rationalisation et de réduction des coûts de fonctionnement. Spécialisation des sites sur certaines activités jugées « en déshérence », transfert de certaines activités au réseau (risque et gestion des comptes avec CAP client 3.0) et concentration sur les activités à développer (banque à distance, clients à potentiel : héritiers, tuteurs, patrimoniaux...).

EXCELLO va générer des centaines de suppressions d'emploi et le reclassement de nombre d'agents qui vont changer de spécialité ! La Poste justifie cette restructuration par les évolutions des habitudes clients, habitudes qu'elle les force à prendre en les orientant vers le tout digital ! Alors que le client patrimonial bénéficiera d'une attention accrue, les clients modestes seront renvoyés vers des automates (3639, internet...).

DET de demain : « les clés de la réussite » (5 piliers)

Lors de la présentation du projet « les 5 piliers », début 2013, l'enjeu de fond était, et est toujours, de donner aux bureaux de poste une orientation foncièrement bancaire. Ainsi, entre autres, le/la guichetier-ère est en mesure d'ouvrir des comptes d'épargne et de vendre des produits bancaires, le crédit immobilier est descendu au niveau de la/le Conseiller-ère Clientèle et le DET, via la transformation des Terrains en Secteurs, prend en charge la responsabilité et le risque de la décision.



Ce pilier, le 5^{ème}, réorganise toute la chaîne de la prise de décision et la fait descendre au plus près du terrain et des Conseiller-ères Bancaires.

De ce fait, il court-circuite les Centres Financiers. Cette nouvelle configuration de la chaîne de décision va entraîner plusieurs centaines de suppressions d'emplois et reclassements dans les Centres Financiers... et se concrétiser par une pression aux résultats sur les commerciaux-ales !

Cap Client 3.0

L'outil de travail de cette « décentralisation » de la responsabilité et du risque, Cap Client 3.0, se met petit à petit en place sur les postes de travail des Conseiller-ères Bancaires. Les intentions des patrons avec cet outil sont de « développer la banque digitale pour optimiser et simplifier les parcours client... participer au développement commercial ».

La messe va plus loin : « Cap Client 3.0 permet moins de saisie, c'est plus de relation. Plus de relation, c'est plus de contacts. Plus de contacts, c'est plus de ventes ! ». Et la boucle est bouclée. Si cet outil permet plus « d'autonomie » et plus de simplification dans les processus de prise de décision pour les Conseiller-ères Bancaires, il dégage donc plus de temps pour l'action commerciale.

Le numérique :

Une pression supplémentaire !

En clair, avec un tel outil, les patrons augmenteront les objectifs commerciaux et exigeront plus de résultats : CQFD !

De plus, cette nouvelle manière de travailler entraînera la responsabilité du Coba via sa prise de risque au moment de la décision. En cas d'erreur, qui sera fautif ? D'autant que les responsabilités de la décision entre le/la Coba et la hiérarchie ne sont pas clairement définies !

Par ricochet, CAP client 3.0 va entraîner des suppressions d'emplois dans les Centres Financiers et verront une partie de leur activité transférée au Réseau.

Management Commercial Unique

Depuis peu l'ex-Direction Commerciale Bancaire en charge du crédit immobilier, a intégré le Réseau, histoire d'accentuer un peu plus le virage du tout bancaire dans les bureaux de poste. En lien avec le DET de demain, cette intégration a eu pour effet, de remodeler les Terrains et de les transformer en Secteur. Une nouvelle organisation hiérarchique, principalement à la solde de la banque, se met en place et concentrera tous les « pouvoirs » en matière d'arbitrage bancaire. En effet, le but de ces nouveaux Secteurs (Mutualisation de Terrains) est, là aussi, de centraliser la chaîne de décision, la prise de risque et les responsabilités qui vont avec. Dans cette restructuration-fusion des Terrains en Secteurs, le nombre de cadres et de guichetier-es va être raboté.

Attractivité du Réseau

La « clientèle » friquée et professionnelle est clairement dans les visées de la stratégie de La Banque Postale. Les patrons mettent tout en place pour l'accueillir dans le confort « du à son rang ». Ainsi, certains bureaux concernés par ce type de « clientèle » prioriseront une relation en face à face. Un conseil personnalisé avec des Conseiller-ères Bancaires généralistes ou des Responsables Clientèle Pro y sera prodigué.

Pour les autres « points de contact », la population se contentera de la froideur d'un automate et très rarement d'un conseil personnalisé.

Pire même, cette attractivité du réseau termine pitoyablement sa course dans une « Poste Relais » circonscrite dans une supérette ou autre enseigne de la grande distribution autour d'une activité postale restreinte (Courrier/Colis, Instances).

Ecole de la Banque et du Réseau

La récente création de cette école est le fruit du regroupement de l'Université de l'Enseigne et des services de formation des Centres Financiers. Bien entendu son « staff » avec un Comité scientifique dominé par les banquiers, et le contenu des formations qui seront dispensées sont uniquement bancaires. Toutes les formations certifiantes ou diplômantes sont bancaires et en partenariat avec le Centre de Formation à la Profession Bancaire. Là aussi, le message est on ne peut plus clair. Tout, tout, tout vous saurez tout sur le bancaire... et puis c'est tout !

L'évolution du parasite :



La réquisition des Centres Financiers et du Réseau des bureaux de poste par La Banque Postale ne se fera pas, en ce mois de septembre, sans casse.

Une intersyndicale unanime mène un combat contre Excello depuis son lancement, il y a un peu moins d'un an.

Contre les réorganisations, pour nos emplois, pour nos conditions de travail, pour l'augmentation de nos salaires et pour le service public.

Mobilisons nous !