

services financiers : Une stratégie qui ne profitera ni aux agents ni aux clients

Sud	Fédérations des activités postales et de télécommunications
	www.sudptt.org
15 novembre 2014	☎ 01 44 62 12 00 ☎ 01 44 62 12 34 @ sudptt@sudptt.fr
	25/27 rue des envierges 75020 Paris
Services financiers	

Début novembre, la direction nous présentait la GPEC, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences : même pendant la période électorale, la vie continue ! ■ Refusant de discuter de la stratégie, la direction parle de l'accompagnement du personnel face à une évolution irrémédiable à laquelle nous devons nous adapter ■ Au service d'une démarche commerciale agressive, on nous vante l'avenir de la relation client à distance au détriment des autres fonctions, vouées selon eux à l'extinction.

Une stratégie contestable

Pour mémoire, P. Wahl annonçait dans son plan stratégique « *Nous devons répondre aux besoins des clients et affronter la concurrence en faisant preuve de réactivité et d'agilité* ». Mais ce discours sous entend une accélération du commercial et un personnel sommé de s'adapter quoi qu'il lui en coûte. Sauf qu'à force de standardiser les client-es et de les catégoriser - les bons et les moins bons (voir ci-contre) - nous devenons une banque comme les autres ! A qui la faute si la clientèle n'arrive plus à rencontrer ou à communiquer avec un humain... Automatisation, informatisation, fermeture de bureaux de poste... tout est fait pour que le contact client ne se résume qu'au développement commercial dans l'avenir. Pas étonnant à ce compte là, que les métiers de middle et back-office qui assurent notre qualité de service, soient en déshérence. Mais combien de temps garderons nous une clientèle traitée de cette manière ? Et que devient notre mission d'accessibilité bancaire pour les plus démunis-es ?

Le personnel, une variable d'ajustement.

Sous couvert d'un discours d'accompagnement du personnel, se cache en fait la volonté d'avoir une force de travail adaptable tant sur les compétences que sur les conditions de travail. On nous parle de vendre plus et mieux, de favoriser la prise de décision au plus près des clients, d'être polyvalent-es pour mieux leur répondre... Il s'agit là de transformer les fonctions du front-office : tous-tes vendeur-ses, et sur toute la gamme ! S'il est question de formation et d'accompagnement pour y parvenir, les questions de salaire et de promotion sont évacuées par la direction. Pour SUD, l'affaire est claire : demain il faudra faire plus sans rien demander ! C'est d'ailleurs déjà comme ça que cela fonctionne déjà : à Nancy, un chantier de précaires résorbe les restes VDC des autres centres, personnel qu'ils jetteront sans doute fin décembre sans le moindre égard ! Et s'il y a des restes à VDC, c'est qu'il manque des emplois de middle/back office... la boucle est bouclée !

Dans les centres financiers, il y a les clients à qui on répond illico, et ceux à qui on répondra plus tard... peut-être !

Dans la conjoncture actuelle, les appels de clients en difficulté se multiplient et leur accorder un découvert exceptionnel évite souvent des dégâts !

S'il est possible de donner satisfaction immédiatement à certains clients, ceux qui se trouvent dans la case MS4 devront attendre :

inscription obligatoire de la demande dans GEC pour un traitement ultérieur.

Sous couvert de l'harmonisation des procédures (gestion collective des flux), cette directive discriminatoire et scandaleuse vise

à éliminer les clients qui ont le plus besoin d'être aidés. En prime, elle crée des tensions entre les différents services et centres concernés qui génèrent de la souffrance au travail.



**Il est temps de mettre un coup d'arrêt à cette stratégie foireuse et délétère !
Nous voulons travailler sans stress, avec des emplois stables, des embauches à la hauteur des besoins pour améliorer nos conditions de travail, de la formation et une reconnaissance, notamment par la promotion et la revalorisation salariale.**

Du 1^{er} au 4 décembre, votons SUD !