

Centres financiers, CNMR, LBPCS

EXCELLO, arme de destruction massive

26 mai 2015, lancement de la première salve d'un programme qui va bouleverser l'ensemble de nos activités ■ Cette stratégie de réduction des coûts et d'augmentation de la productivité devient insupportable ■ On ne nous fera pas avaler que ce projet serait sans conséquence sur l'organisation et le contenu du travail ! ■ L'enjeu de la mobilisation dépasse donc largement les questions d'accompagnement

Le grand jeu du chambouletout est lancé. Les activités clientèles sont dispersées façon puzzle... les conséquences sur le quotidien seront lourdes. L'éloignement des activités comme c'est déjà le cas pour certaines avec la gestion collective des flux ou d'autres déjà mutualisées, s'accompagnent d'une diminution de la qualité de service, notamment par des relations difficiles entre les services. Et ce n'est qu'une brève étape. Fin 2016, début 2017, la phase suivante sera lancée avec CAP client 3.0 et les transferts vers les bureaux de poste (BDF, traitement du risque et des réclamations...). Que restera-t'il alors dans les centres financiers ?

Le 26 mai, démarrage par le volet clientèle, et encore hors SC et SDEV pour l'instant. D'autres CDSP nationales doivent suivre pour la production, les services spécialisés et les services supports.

Pour l'avenir des services financiers ?

Volet services financiers d'une refondation globale de la relation client qui va aussi toucher le réseau, Excello s'inscrit dans une stratégie de rationalisation et de réduction des coûts de fonctionnement. Nous avons déjà pu mesurer depuis dix ans les conséquences de cette stratégie sur nos conditions de travail et nos emplois ! Mais cette fois, c'est l'avenir de la branche qui est engagé : que restera-t-il des services financiers à l'horizon 2020 ? Des plate-formes d'appel au service d'agences bancaires d'une banque d'affaire ?

Surtout un exercice de communication qui se veut rassurante !

Dès l'annonce du projet, les dirigeants mettaient en avant la garantie de conserver un emploi pour chacun-e dans chaque site. Facile quand on examine la pyramide des âges dans la branche ! Dans les services clientèles, 37 % du personnel a plus de 55 ans : ce n'est donc pas un hasard si ces services sont les premiers touchés !

Autre garantie, celle du maintien des horaires PSC... dans un premier temps ! (sauf pour les agences successions qui auront le samedi matin dans leur temps de travail, un bug ?). Mais cette garantie s'accompagne de l'annonce d'un chan-

tier de négociation sur les horaires de travail. Cela ne nous surprend pas quand on voit les pressions subies localement, et en particulier dans les services clients. Et il y aura peut-être plus de perdant-es que de gagnant-es ! Voilà donc une autre raison de se mobiliser pour faire valoir nos exigences en la matière.

Toutes et tous touchés...

Lorsqu'on pose la question des emplois qui disparaîtront avec Excello, la réponse reste évasive : « on ne peut pas évaluer pour l'instant, ce n'est pas le fond du problème », voire culpabilisante : « nous aurions pu faire un autre choix que de conserver les sites ». Malgré tout, des cibles seront proposées pour la nouvelle configuration des services clientèles le 26 mai prochain. Côté service clients et SDEV, c'est une transformation profonde qui s'annonce avec la perte des réclamations produits pour le SDEV, et la volatilisation de la gestion administrative pour les SC, activités qui seront transférées soit sur des services dédiés, soit directement au réseau, à terme. A cela se rajoute la mise en place des numéros non surtaxés qui vont évacuer une partie des appels de SC et des CNMR. Avec la gestion collective des flux, il y a fort à parier que la mise en concurrence des agents et des centres entre eux va s'intensifier, et la pénibilité avec. Déjà, la fermeture d'un des services clients est annoncée à Nantes, Bordeaux et la Source !

Pour SUD PTT, s opposer à ce projet est une nécessité !

SUD ne peut laisser de côté le problème de l'emploi. Un syndicat digne de ce nom se doit d'intégrer l'environnement social, le contexte national et le chômage qui ne baisse pas. Et là nos gouvernants sont aussi des donneurs d'ordre et peuvent agir ! Macron patauge actuellement dans les annonces de plans sociaux, là il en a un sous les yeux et ne fait rien... Pour SUD le travail peut et doit être partagé, les 32 heures ne sont pas une utopie... L'utilisation récurrente des CDD est insupportable. Les postières et les postiers qui ont des enfants en âge de travailler et qui sont dans la galère, en mesurent concrètement les conséquences.

... les cadres aussi !

Côté encadrement, c'est l'incertitude et le désappointement face à la diminution du nombre de service. Les places vont être chères et il ne faudra pas compter sur le Réseau où un nombre important de cadres se retrouvent là aussi sur la touche avec les nouvelles fusions et « DET de demain » ! Certes, des postes d'experts et de chefs d'équipe sont saupoudrés ça et là mais, alors qu'on nous les présentaient comme une perspective d'évolution pour les agents, ils risquent bien de servir au reclassement de l'encadrement ! Et en plus, les encadrants vont être sollicités pour accompagner le changement, autant dire qu'ils vont être entre le marteau et l'enclume.

L'accompagnement en question

On voudrait nous faire croire, que l'accompagnement peut à lui seul compenser les dégâts occasionnés par une stratégie qui s'avère être un véritable plan social pour les postier-es des services financiers. SUD n'avait pas signé AMB2, convaincu que l'accord ne compenserait pas les dégâts occasionnés par les suppressions d'emploi et la flexibilité imposée au personnel. L'aggravation des conditions de travail est bien réelle : accroissement du stress et de la pénibilité se rencontrent dans tous les services. A nouveau, la direction agite le pansement d'une négociation post AMB2 ; ne nous laissons pas abuser par des mesurette financières. **La Banque Postale a les moyens de nous offrir mieux, à nous de faire valoir nos exigences en construisant le rapport de force !**

Les nominés...

Réorganisation du Risque :

- Surrendettement à Ajaccio
- Droit au compte à Toulouse
- Gestion et prévention fraude à Bordeaux, Limoges et Nancy
- Contentieux à Toulouse et Orléans
- RA1 et RA2 par DEX : Orléans, Nantes, Lille, Bordeaux, Marseille et Lyon

Les réclamations deviennent les « directions solutions clients », concentrées par DEX :

- Chalons pour l'Île de France (sauf dpts 93 et 94)
- Strasbourg pour la DEX Nord Est
- Grenoble pour la DEX Centre Est
- Montpellier pour la DEX Sud Est
- Rennes pour la DEX Ouest
- Toulouse pour la DEX Sud Ouest et les dpts 93 et 94

Successions : mutualisation des services et ouverture d'une deuxième agence :

- Les services seront à Clermont, Marseille, Rouen et Orléans
- Les Agences seront à Clermont et Marseille

Vie du compte : la gestion administrative reste dans tous les centres, mais nombre d'activités seront reprise par le réseau petit à petit.

Les autres services sont mutualisés :

- PCE, réquisitions et saisies judiciaires à Orléans et Lyon
- Droit de com à Orléans
- Majeurs protégés à Rouen, Dijon, Toulouse et Montpellier
- Activités fiscales à Chalons
- ATD, toujours sur Paris.

Sud PTT à déposé un préavis de grève le 26 mai et appelle le personnel des services financiers à cesser le travail et à se rassembler localement ou à Paris, devant le siège de La Banque Postale de 11h à 12h pour porter ses revendications.

Nous revendiquons :

- **Des embauches pour absorber l'activité, le remplacement de tous les départs et la cédésation des personnels précaires, le partage par la réduction du temps de travail**
- **L'amélioration des conditions de travail avec des environnements de travail respectant les normes, pas de cadences imposées tant sur le commercial que sur l'écoulement du trafic, une véritable prise en compte des risques psycho-sociaux**
- **L'arrêt des pressions sur les horaires, le temps partiel ou les congés**
- **La reconnaissance par la promotion et/ou des augmentations salariales**