

« Epuration » bancaire ?

Depuis le lancement du projet Excello, La Banque Postale a donné des consignes de traitement drastiques concernant le fonctionnement des comptes clients. Ainsi, ce sont des milliers de comptes qui ont été fermés d'office suite à un dépassement de découvert (montant ou durée d'utilisation + de 30 jours). Le comble est que, pour une banque, dont l'une des missions est l'accessibilité bancaire, rien n'a été prévu pour s'assurer que ces clients ne détiennent un autre compte (au minimum un Livret A) pour qu'ils ne se retrouvent pas sans rien.



Ces clôtures d'office conduisent souvent à des aberrations. Par exemple, des crédits de chèques ou virements (salaires, CAF, RSA...) créditant le compte quelques jours après la clôture, renvoyés à l'expéditeur faute de compte ouvert... Les conséquences sont dramatiques. Du jour au lendemain des milliers de personnes se retrouvent « à la rue » financièrement, ne pouvant plus subvenir à leurs besoins...

L'explication officielle de ce traitement de choc s'appuie sur les directives bancaires européennes Bâle II. Les banques sont soumises à des ratios nécessitant un équilibre entre les découverts ou crédits accordés et les fonds propres... Cette nécessité doit-elle, pour autant, pénaliser les plus démunis alors que des solutions existent ? De même, l'origine des découverts est bien souvent du fait même de La Banque suite à des perceptions de frais bancaires... L'autre explication est moins reluisante. On constate le développement des banques numériques et La Banque Postale n'échappe pas à la tendance. Outre la modernisation, l'intérêt est aussi de ne pas mettre du personnel derrière les clients optant pour la banque numérique, qu'ils soient volontaires ou qu'ils soient poussés vers ces nouvelles banques.

La Banque Postale a tenu ses assises de l'accessibilité bancaire le 5 avril en réunissant des associations de consommateurs. Cette initiative tient plus de l'opération de communication que d'une réelle préoccupation des besoins de la population touchée par des difficultés financières. SUD milite pour la défense des services publics en Centre Financier et dans les Bureaux de Poste. Pour les citoyens ayant de réels besoins « clients », que ce soit dans les EPHAD, à la SNCF, l'éducation... nous vous invitons toutes et tous à participer aux manifestations de défense des services publics... Il en va de la préservation de nos emplois et de notre cadre de vie !!!

ZAD : un combat de gagné... pour un rêve à concrétiser !



Adieu vaches, cochons, chèvres, hangars... les autorités n'y vont pas de « matraques » mortes en ce moment dans les sous-bois de Notre Dame des Landes. Ça tape dur ! Nous remercions cependant les Zadistes qui ont organisé la résistance, depuis des années, face aux opérations juteuses de VINCI et finalement emporté la mise. Concernant la situation sur le terrain, plus ou moins tendue, une frange de la population se demande parfois avec malice ou plus benoîtement : « Ben pourquoi continuer à se cramponner à ce bout de territoire alors que le combat de David contre Goliath a été gagné. » Parce qu'au-delà d'une victoire emblématique, c'est tout un projet alternatif de vie collective, respectant au mieux l'environnement qui s'envole, telles des fumées de lacrymo en rase campagne.

A chaque conquête sociale il y a eu des pionnières et pionniers (droits de vote, droits des femmes, les congés payés, etc.). Nous n'en sommes pas là, mais si des embryons d'alternative à des vies normées, routinières peuvent voir le jour, pourquoi les étouffer dans l'œuf ? Les autorités préfèrent, sans forcer, opposer à « ces hordes de sauvages qui labourent la ZAD » une légitimité reposant sur des règles interdisant de s'affranchir des contraintes, l'œil rivé ... sur les sondages et les prochaines élections (ceci explique souvent cela...) !

Si la politique politicienne n'est jamais très loin... Mai 68 et ses innovations pour une société plus ouverte, plus tolérante est déjà bien loin... SUD soutiendra toujours des initiatives novatrices porteuses d'autres perspectives qu'une société basée sur la concurrence permanente entre les individus générant de plus en plus d'inégalités...

Pour l'heure Notre ZAD à nous, c'est nos horaires (Z'horaires A Défendre) ! Soyons réalistes, exigeons le possible...

Cantine , cafétéria : « indigestion.... »!!!

Des messages ont été inscrits sur le cahier hygiène et sécurité du Centre Financier pour dénoncer des problèmes de place ou de qualité de repas, côté cantine. Les tarifs de la cafétéria ont subi une augmentation significative. Les prestations sont-elles en baisse ? Une pétition intersyndicale, très massivement signée par tous les services du bâtiment, a été remise à notre directrice et à la Direction Nationale des Affaires Sociales (DNAS) lors de la Commission Territoriale de Pilotage et de Concertation (CTPC) des affaires sociales des Pays de Loire, du 17 avril. Lors de cette CTPC, SUD a par exemple proposé une prise en charge de la ristourne sur l'offre sandwich et le retour des salades « maisons » qui étaient très appréciées. Nous revendiquons une offre de qualité et à tarifs abordables.... Nous avons dénoncé également, lors de la CTPC, les conséquences sur le personnel des décisions concernant la cafétéria... Derrière tous ces changements, c'est l'argent qui guide les décisions avec un budget social conditionné par les intérêts financiers des actionnaires du prestataire ELIOR... Le bien être au travail, souvent évoqué, passe aussi par une restauration satisfaisante et il faut y mettre les moyens...

RGPD, quèsaco ?

Le 25 mai 2018, entre en application le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles des citoyens européens. Les banques sont bien entendu concernées au 1er chef tant la collecte de données est un point important dans leur pratique commerciale. Les clients pourront, entre autres, avoir accès à leurs données personnelles, on pense notamment à la classification clientèle... Pour le moment, pas d'échos particuliers dans nos services. Mais la mise en œuvre officielle du 25 mai va sans doute accélérer les événements dans les prochaines semaines... Wait and see !

Plan de Déplacement Entreprise !

Depuis cette année, le PDE est commun à tout l'établissement et donc à tous les services de La Poste installés dans l'immeuble. Une concertation a eu lieu avec quelques personnes ayant répondu au questionnaire relatif aux déplacements. Des améliorations vont sûrement voir le jour mais, ce dispositif ne doit pas seulement être exploité à des fins d' image de marque en matière de développement durable. Si nous y voyons, bien entendu, un intérêt pour la protection de l'environnement, en tant que syndicat, nous n'oublions pas non plus notre rôle de défense du pouvoir d'achat des salariés. La problématique ne se limite d'ailleurs pas à enfourcher un vélo... On constate que de nombreux collègues et surtout les plus récemment intégrés, sont contraints de s'éloigner du centre ville (ou même de la proche périphérie) en raison des tarifs immobiliers... La question des transports en commun est également cruciale. Nous en revendiquons la gratuité totale. Ce n'est pas une utopie. Des villes importantes l'ont fait. L'employeur peut aussi prendre en charge la totalité des abonnements et prendre plus d'initiatives pour proposer des logements abordables à proximité...

Les problèmes d'auditions peuvent nuire à votre travail. Vous pouvez effectuer une demande de reconnaissance en qualité de travailleur handicapé auprès du Département de Loire Atlantique. La validation par le Département vous permettra une participation de l'employeur à l'acquisition de prothèses auditives qui ne sont pas données.... Vous bénéficierez également du statut de bénéficiaire de l'obligation d'emploi et des textes prévus dans ce cadre. Renseignements et modalités auprès de l'assistante sociale.

Le « que puis-je pour vous ? » impuissant !!!

A lire les avis clients de La Banque Postale sur le net, on est effaré. Une litanie de désagréments sont énumérés. Ça va des taxations, du 36.39 payant, aux incidents multiples, aux refus de crédit, aux conseillers désagréables... En interne, nous ne sommes pas surpris de tels épanchements. Ce n'est pas faute d'alerter nos dirigeants concernant les conséquences de leur stratégie. Outre l'image de marque, c'est la pérennité même du modèle de banque publique qui est remis en cause, voir l'article ci-dessous ...!

Tout fout le camp, y compris les clients...

Extrait d'un mail : « Bonjour, pourriez-vous me confirmer si oui ou non la banque postale a décidé de fermer l'agence dans la commune de ...(BIP) ...et de la transférer dans le bureau de tabac-presse ?... Si cela devait se confirmer je crains d'être dans l'obligation, moi-même et ma famille, d'arrêter de travailler avec La Banque Postale... »

Ce n'est qu'un exemple de ce que l'on constate tous les jours de la part de clients qui se détournent de La Banque Postale. L'abandon du service public, la fermeture de bureaux de Poste, une politique du Risque drastique, des incidents à répétition, cela se paye. Pas étonnant que le

rapport clôtures/ ouvertures penche fortement du côté des clôtures de compte. La stratégie de LBP est volontairement destructrice.



Carton rouge à l'augmentation de la carte TAN. Tous les détenteurs ont reçu un courrier savamment libellé, avec du blabla sur la qualité des transports en commun mais qui se termine par l'indication qu'il faudra payer sa carte plus chère... Un paradoxe quand, dans le même temps, des concertations se tiennent pour améliorer le PDE...

Carton jaune au gaspillage de papier glacé et autres brochures dont on nous abreuve à domicile. Et ça se veut développement durable... Pour le fond, tout va bien dans le meilleur des mondes avec cette propagande institutionnelle... Evidemment on est loin d'une quelconque éthique journalistique...

Carton vert aux facteurs en grèves reconductibles à Rennes (+de 100 jours), en Gironde et dans les Bouches du Rhône depuis de nombreuses semaines. Ils-elles ont besoin de notre solidarité pour tenir. Rapprochez vous des militants syndicaux si vous souhaitez participer et soutenir leur lutte... Merci.

Comment ?



Entraide « Spécial chèque »

A intervalles réguliers, des initiatives d'entraide sont annoncées dans le Centre sous forme d'appel aux bonnes volontés pour se retrousser les manches et venir en aide aux collègues des Services Client. Outre le grotesque d'une situation où cadres et managers sont sollicités sur des tâches hors de leur périmètre, les chargés de Clientèle demandent surtout, de façon pérenne, des renforts humains en adéquation avec les besoins des services. En SC, mails, dossiers Maestro, entre autres, s'accumulent, et non de façon ponctuelle !

Ce n'est pas seulement nous qui le disons...

Dans le document de Synthèse de l'observation sociale concernant les Services Financiers, pour l'année 2016, on constate que 76% des personnels reçus par les services sociaux sont de la filière « Relation et Gestion de la Clientèle » (middle et front office). On note également une hausse de la demande des managers opérationnels. Est également noté l'activité très soutenue du service social. Pour finir, une évidence pour nous mais qui apparaît noir sur blanc dans ce rapport : « *les attentes des postiers de CF dans le domaine de la vie professionnelle et de la qualité de vie au travail* ». Par toutes ces remarques factuelles, voilà notre Direction prévenue, à l'heure des « négociations » relatives à OTT.

Même les plantes vertes sont négligées...

La Direction a mis fin, au contrat de la société chargée de l'entretien des plantes au Centre Financier. « Le coût de cette intervention n'est plus en adéquation avec les orientations managériales et budgétaires du Centre ». Il n'y a pas de petites économies...

Yoga du rire à Stéréolux...nous aussi on a bien ri ! Une journée spéciale « managers stressés » était organisée le 25 mai dernier. Entre thérapie de groupe et lavage de cerveau, allez consulter You tube, ça vaut vraiment le coup ! Vous découvrirez quelques têtes connues Tapez « *La fabrique du changement Nantes 2018 Matin* » (à partir de la 41ème min, « Cherchez Charlie ») ...



Y a pas que les chutes !

Des affiches alertent sur les risques de chutes les escaliers. Ok pour la prévention mais attention tout de même à ne pas chuter en lisant l'affiche et l'ascenseur qui est toujours en rade... Cette action préventive a pour but d'éviter les accidents de travail. Par contre les arrêts de travail liés au stress, eux, sont bien plus nombreux et ne sont toujours pas pris en compte. N'étant pas déclarés en accidents de travail (pas pris en charge par l'employeur) ce n'est pas une priorité...

Le LAB...yrinthe et ses « idéations »

En Direction commerciale, on a décidé de faire phosphorer les agents, par groupes de 10, concernant tous problèmes rencontrés en SC et recueillir les bonnes idées pouvant améliorer les choses. Sur le terrain, le LAB s'est vite transformé en cellule psychologique, en thérapie de groupe. « frustrations, réactivités peu brillantes des responsables, infantilisation, isolement géographique, usine à gaz, carcan, cloisonnement » bref une litanie de vrais constats avec des solutions qui, souvent, étaient mises en « zone rouge », zone dépendant des choix stratégiques dela DO ! Lorsque l'on connaît le fonctionnement pyramidal de cette même DO, où chacun se regarde en chien de faïence, on peut toujours attendre des améliorations... Attention à la montagne qui accouche d'une souris. Créer des dé-sillusions n'est jamais très porteur. Ce LAB se retrouvera, malgré tout, en bonne place dans les pages glacées de FORUM avec un titre racoleur du genre : « En Centre Financier, ça coopère » Banque citoyenne et coopérative en plus : super, on est gâté !!!

Picasso ou ...Délato ?

Une nouvelle fonctionnalité, fin 2017, a été ajoutée à l'outil Picasso : les divers utilisateurs (Réseau / CF) sont invités (on peut encore s'abstenir mais jusqu'à quand...) à évaluer la demande (ou réponse) des collègues aussi bien sur le contenu que sur le périmètre dédié à ces mails. Raison invoquée pour justifier cette notation : améliorer le système, améliorer la prise en charge. Présenté de cette façon, on pourrait se dire : pourquoi pas, entre gens raisonnables? La DO écrit : « *la démarche et son esprit visent bien à développer cette synergie au profit des CF* ». Seulement, les gens ne sont pas tous raisonnables et ne sont pas tous dans « l'esprit » de la démarche. Entre la sympathique théorie et la pratique, en effet, il y a souvent, un gouffre, un « gap » comme ils disent. Exemple type : si vous êtes un supérieur hiérarchique un brin zélé de tel ou tel Cofi ou agent et que vous voulez, pour X raisons, sanctionner (voire virer, pour un salarié) cette personne : pas de soucis, on vous apporte sur un plateau un nouveau prétexte : la notation par les collègues. Du Ponce Pilate dans le texte : « Très bien, ils s'évaluent entre eux, c'est du pain béni ! ». Picasso se transforme donc en mouchard. Pas sûr que l'artiste aurait apprécié.



La Poste bancale....

Mais que ce passe t-il ? Après le méga bug lié à l'incendie d'un serveur d'Orange Business Service en janvier et perturbant de nombreux services de La Poste, voilà qu'un nouveau méga bug touche tous les bureaux de Poste le 16 avril. Et ce n'est que la face visible, car on ne compte plus les incidents techniques à répétition : problèmes au téléphone, pannes banque en ligne, erreurs virements ou prélèvements... La Liste n'est pas exhaustive... La Directrice commerciale comprend (ouf !) mais n'y peut rien (zut !). Elle préconise seulement de prendre une pause après un appel difficile lié à des incidents. Le personnel subit pendant ce temps là, la colère des usagers, les incivilités, sans marque de considération. Ras le bol de subir l'inconséquence de nos dirigeants...



100 000 réponses clients envolées !

La Direction s'est aperçue, après coup, que des milliers de réponses aux mails n'étaient jamais arrivées aux destinataires. Résultats des appels et des mails de relances avec des incompréhensions de part et d'autre... Et toujours aucune considération pour les collègues qui doivent faire face à ces inconséquences... Ras le casque !!!



Carnavalesque !

En consultant l'Intranet de notre Centre, beaucoup d'entre vous on pu observer, à loisirs, quelques photos de collègues ayant revêtu toques et autres accessoires, près de tables pleines de Barbie. Non, ce n'est pas une crèche avec animation pour bambins de 4 ans. Ces scènes se sont bien déroulées ici, dans le Centre, en milieu professionnel. Il s'agissait de phosphorer sur des idées de Challenges. Il est vrai que des toques, des Barbie, des Légo, ça aide !!

Faut-il pleurer, faut-il en rire ? A vous d'en décider !



Nouvel entretien ou les deux nuances plus grises!

Présenté comme un entretien avec autoévaluation, là où auparavant il y avait 4 nuances, il n'y en a plus que deux qualifiant la fonction : « Maitrisé » ou « en cours à développer ». Par exemple, au Risque, si on ne respecte pas la consigne (« ne pas étudier les MS4 cl4») la fonction est notée « en cours, à développer », même si le chargé clientèle a des années d'expérience, et s'emploie à ne pas faire de discrimination concernant l'étude des comptes de clients.

Chèque comeback !

L'externalisation de la saisie des chèques (NTI) vers DOCAPOST a été actée par nos dirigeants. Plus de traitement de chèques aux ...Chèques Postaux ! On pourrait en rire s'il n'y avait pas derrière des collègues qui perdent un boulot et qui vont devoir se recaser tant bien que mal sur de nouvelles activités. A Nancy, le traitement des chèques a basculé vers Docapost. Début mars, pourtant, c'est marche arrière! Docapost ne peut absorber les flux et ces derniers font retour vers le Centre Financier lorrain. Les collègues étaient furieux d'une telle annonce. Et on les comprend ! Et ce n'est que le début! Qu'en sera-t-il pour les autres Centres ? SUD répète à chaque audience que le boulot doit rester là où des personnes compétentes peuvent le faire actuellement. Preuve est désormais établie que nos interventions n'étaient pas dépourvues de pertinence...mais, pour nos employeurs, c'est priorité à la rentabilité...

Un VAE à la st Glinglin !

Nous pouvons admirer le bel alignement des vélos à assistance électrique dans la cour. Sont-ils factices ? On pourrait le croire tant ils restent désespérément immobiles sur leurs plots ! Peut être faut il attendre l'arrivée du Village La Poste pour les rendre accessibles ? Exposés aux intempéries et à la chaleur, dans quel état seront-ils, lorsqu'ils seront enfin utilisables ?

Production...déception !

Les collègues des services productions ont reçu la réponse à leurs « souhaits » concernant leurs futures affectations lors de la fermeture des services FMP, Courrier, NTI, Archives. Le peu de postes proposés au service courrier, à l'épargne spécialisée ou la limitation de l'équipe soutien aux « retraités » génèrent des insatisfactions. Par ailleurs celles et ceux qui auront leur choix satisfait ne l'auront de toute manière que par défaut... Et pour la suite, l'avenir des services Risques ne semble pas très idyllique... Bref, tous perdants... Désespérant !!!

« Escroquerie ... citoyenne » ?

Pour s'acquitter de ses obligations de service public, la Banque Postale reçoit une compensation de l'Etat français. Pour la période 2015-2020, ce montant est de 1,83 milliards d'euros ! Ce serait pour faciliter « l'accessibilité bancaire » (ah, ah, ah !), et maintenir une présence territoriale dans les zones périurbaines fragiles (ah, ah, ah !). Les patrons de LBP font, bien entendu, l'inverse. A Nantes, par exemple, la fermeture de 6 bureaux est déjà actée. Toucher des sommes colossales versées par l'Etat pour tronquer ses obligations....Est-ce bien citoyen ?



Solidarité !

Le 17 mai était la journée de lutte contre l'homophobie et la transphobie ((IDAHOT : « International Day Against Homophobia and Transphobia »). Toute décision de l'employeur doit être prise en fonction de critères professionnels et non sur des considérations d'ordre personnel, fondées sur des éléments extérieurs au travail. A défaut, des sanctions civiles et pénales sont encourues. Outre les considérations professionnelles, il est nécessaire de lutter contre les ostracismes alors que l'on constate la montée des dérives totalitaires dans de nombreux pays, y compris au sein de l'Europe communautaire...

« Les enjeux de CAP 3.0 : être un accélérateur de PNB et un levier d'efficacité commerciale » ! Dixit F. PAIN directeur du programme CAP 3.0.

Voilà, tout est dit. Le décor est planté. CAP client 3.0 est un système d'information nouvelle génération. Il sera généralisé au niveau du Réseau, de la LBP Chez Soi et des SDEV des Centres Financiers dans les prochains mois. C'est un outil certainement très didactique mais surtout vanté pour son efficacité à rendre plus fluide les processus de vente. Toujours donc la même rengaine qui tourne à l'obsessionnel : le fric, le fric, le fric.

A quand un système d'information efficace pour répondre aux besoins de tous, y compris aux plus démunis. La Banque Postale (« citoyenne! ») préfère investir en direction des plus aisés (investissement de 120 millions € dans CAP 3.0) et garder, comme « cache-sexe » social, l'APPUI avec une trentaine de collègues débordés par l'afflux massifs d'appels entrants.

Forced Ranking ?!

La pression sur les résultats ressort avec les appréciations. Celles et ceux qui ne seraient pas aux attendus, sont dévalorisés et poussés vers la sortie du service ou plus grave vers le licenciement pour insuffisance de résultat. Le SDEV est plus particulièrement concerné tant la Direction focalise sur les résultats commerciaux.... La RVB collective avait pour but affiché de ne pas lier la rémunération aux résultats dans l'optique de rassurer la clientèle. ce n'est pas le profit qui motive mais le bon conseil... Et si ce n'est pas carotte qui incite, c'est le bâton qui réprime... et au diable l'éthique...

