

### Comment supprimer les stocks !

Mr Quentin l'avait annoncé lors de sa visite à Nantes en début d'année : il faut éliminer les stocks. Des mesures sont désormais décidées pour « accélérer » les traitements. Des notes signées de notre directeur imposent ainsi la suppression des courriers pour certains dossiers. De même, au niveau national, les lettres annulation/modification de virements sont supprimés de la base GEC. Ce n'est qu'un début! Le projet TOTEM va revisiter toutes les procédures à des fins d'allègements pour gagner du temps et de l'argent. Le slogan « le client d'abord » n'est bien qu'un slogan publicitaire. Au quotidien, il est (comme le personnel), le pigeon que l'on plume au profit des futurs actionnaires...



« J'suis bien au rayon fruits et légumes ? »

Question d'un client face à l'embarras d'une collègue concernant le fonctionnement d'un compte Épargne. Vous avez dit formation ?

### En mai fait ce qu'il te plaît !

...et ce qui te déplaît passe à la trappe. C'est le cas des demandes de découvert exceptionnel transmises par nos clients sur un Service Risque.

En effet, par manque de personnel pour traiter l'ensemble des flux, les demandes jugées moins importantes ont été mises de côté, pour ne pas dire au placard. A l'autre bout ce sont pourtant plusieurs centaines d'usagers qui se sont retrouvées dans la panade avec des rejets de chèques ou de virements et les frais qui vont avec... Pour couronner le tout, les agents des Services Clients n'étaient pas informés de cette décision et devaient subir l'irascibilité justifiée des clients...

### Au forcing !

L'encadrement va être soumis à rude épreuve dans les mois à venir. Nos responsables vont, en effet, suivre un cursus de formation complet. La Direction veut en faire des « leaders », des « pilotes », des « développeurs »... Quelques thèmes évocateurs : savoir dire « non », la gestion du conflit, droit syndical et discipline, l'accompagnement du changement... Autant de réjouissances en perspective...

### Greenwashing !

En français, Eco-blanchiment. C'est une stratégie de communication utilisée par les grandes entreprises pour redorer leur image de marque. La réalité est bien entendu tout autre. Un exemple: La Poste se targue d'agir en matière de développement durable: elle participe pourtant au Rallye des Gazelles et, dans un autre domaine, multiplie les camions sur les routes (fermetures de Centres de tri). Ces types de décisions sont loin d'être un modèle d'économie d'énergie. Ces jours-ci, vous pourrez pourtant être sollicités pour participer à une enquête téléphonique relative à la perception de la politique de La Poste en la matière. Rien ne les arrête pour faire des économies... d'emplois!

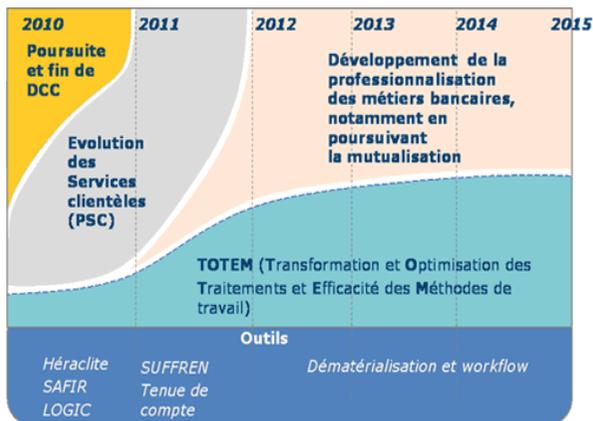


### Heures mensuelles d'informations syndicales.

SUD a réservé les dates suivantes\* pour la tenue de ses HMIS : 30 septembre, 21 octobre, 29 novembre et 16 décembre 2011. Lieu : salle Jules Verne. Horaires : 10h00/11h00 ou 14h00/15h00. \*Sous réserve de modifications de dernière minute

### Le programme des festivités !

Ce tableau consultable sur l'intranet, vous donne les perspectives d'évolution dans nos services jusqu'en 2015. Nous n'avons pas fini d'en voir de toutes les couleurs. Après 2015, y aura-t-il encore un tableau ???



### Place au vélo !

Ami(e)s cyclistes, l'association Place au Vélo vous fait connaître un site permettant d'optimiser vos itinéraires dans l'agglomération nantaise. Pour le consulter taper : <http://geovelo.nantesmetropole.fr/> Ce site n'est pas encore totalement optimisé mais est déjà bien pratique. Vous pouvez y apporter des améliorations en vous inscrivant au préalable.

### A quand les dragées ?

L'accompagnement des nouveaux chefs d'équipe se fera par une « marraine » qui servira de chaperon. Elle sera sensée leur éviter les faux pas et leur montrer le droit chemin!...AMEN

**Carton vert pour l'initiative** de faire poser des bancs pour celles et ceux qui viennent décompresser sur le quai et, à l'occasion, fumer leur cigarette.

**Carton jaune pour la distribution** de 20 kilos de bonbons dans un service client. Certes, il est de coutume pour un événement familial de penser à ses collègues mais dans le cadre d'un challenge Idée-Poste... des bonbons !!!!!. Il serait sûrement plus judicieux de valoriser tel ou tel service autrement que par des confiseries renvoyant, une fois de plus, à un sentiment d'infantilisation.

**Carton rouge** à la Direction des opérations qui, dans le cadre du CHSCT national, a fourni aux organisations syndicales un document chiffré du coût de PSC: mobilier, formation, etc. Nos préoccupations syndicales sont pourtant toutes autres. Aucune analyse, approfondie, par exemple, des désordres vécu au quotidien dans tous les Centres. Se gargariser en étalant des chiffres à longueur de pages ne peut satisfaire que l'égo d'une Direction cherchant à culpabiliser le personnel sans répondre, sur le fond, aux vrais problèmes qu'elle a elle-même engendrés.

**Bonnes vacances à toutes et à tous !**



### Géométrie variable !

« Le devoir d'information. » C'est le terme utilisé pour promouvoir les produits financiers auprès des usagers. Par contre, pour ce qui est des accusés réceptions aux demandes de virements ou de transformation en compte joint, le devoir d'information s'efface devant un autre devoir plus impérieux... le devoir de faire toujours plus de gains...

### Y'a des tartes qui se perdent !

Le 16 juin, les agents des Services Clients ont vu débarquer des tartes d'un pâtissier nantais. Un anniversaire, un départ en congé, une naissance ? Que nenni ! Il s'agissait d'une opération de communication concernant les produits de prévoyance pour mieux nous faire avaler notre « devoir d'information ». Les tartes sont peut être bien passées mais ce n'est pas pour autant que la démarche commerciale sera la cerise sur le gâteau !!!



### Tartufferie ?

Les postières et les postiers ont reçu un courrier de Mr Bailly daté du 27 avril. Dans ce courrier, le directeur général vante sa politique et nous annonce l'actionnariat salarié « auquel il tient beaucoup » (quelle sera sa part ?). Dans tous les cas, les gains, s'ils existent, se feront au détriment des emplois et des conditions de travail...

### Les primes, ça tarde !

Les primes de 2000€ ne sont versées qu'après un temps minimum au téléphone pour les ex GCC ou ASC. Le hic, c'est que l'urgence, suite à la bascule PSC, a généré, dans un premier temps, des affectations obligatoires à l'écrit (aux oppo ou GCC) et donc retardent d'autant le paiement des primes. De même, les limitations imposées au versement des primes de 1000€ sont mal vécues. Tous les ex RC devraient en bénéficier, voire même tous les agents concernés par PSC...

### Le 15 juillet, service minimum !

Cette année les ponts sont rares. N'ayant pas eu de réponse positive à nos demandes de compensation pour les jours fériés tombant le dimanche, nous demandons au moins qu'un maximum d'agents puissent bénéficier des ponts. Le taux d'absences du 15 juillet devront être élargi pour permettre au plus grand nombre d'en profiter.

### Pas de fumée sans feu !

Alerte incendie du 16 juin. Ce n'était pas un exercice mais bien une alerte réelle déclenchée par un détecteur d'une chambre froide de la cantine. Il n'y avait pas de risque d'incendie mais cette alerte impromptue a révélé des dysfonctionnements, d'autant qu'une 2ème alerte s'est déclenchée peu après, créant vite une certaine confusion. Tout cela devrait être tiré au clair lors d'un prochain CHSCT...

### 3 minutes de stress en plus !

La Direction clientèle a décidé de passer à 8 minutes le délai d'attente des clientèles parisiennes au téléphone. Résultat, les écrans géants affichent des nombres d'appels en hausse conséquente. Même si beaucoup d'agents tentent d'ignorer ces informations, il n'empêche que cette pression insidieuse et permanente ne fait qu'ajouter au stress déjà important de l'activité téléphonique.

### C'est du social ?

Une nouvelle mesure limite à 18 le nombre de taxes (frais décodage, rejet, etc.) par mois et par compte. Cela peut quand même monter à près de 200€. Sur le principe, et surtout en période de crise, ce taux d'usage apparaît disproportionné, très excessif. Le problème des frais bancaires est d'actualité. Des solutions appropriées devront être trouvées rapidement...

# Sud Les Embruns du CF

CRSF NANTES

Juin 2011

n° 21

## La Banque Postale, une banque « pas comme les autres » qui fait comme les autres.

Derrière la façade de la communication, la stratégie de développement de la LBP est pourtant similaire à la concurrence. Elle est une société anonyme qui recherche le profit pour ses futurs actionnaires dans le cadre d'une prochaine ouverture du capital.

Une enquête récente d'un organisme de défense des consommateurs signalait d'ailleurs que si La Banque Postale était encore un peu moins chère que ses concurrentes, elle s'en rapprochait à vitesse grand V.

Le développement de la gamme produit est censée « mieux servir » le client. Cependant, au quotidien, c'est une politique commerciale identique aux autres établissements, avec des objectifs à la hausse et des pressions quotidiennes sur les résultats.

**Une perle:** On peut lire sur l'intranet que « **Tout ce que La Banque entreprend vise à conforter la confiance que ses clients lui porte...** ». Le quotidien, avec des formations au rabais et des allègements de procédures farfelus, montre que le souci du client passe après les impératifs de rentabilité. Dans le même temps, ce règne du « vite fait mal fait » a aussi miné le moral de bon nombre de collègues ayant encore un minimum de conscience professionnelle: Deux victimes collatérales d'une vision très parcellaire du travail.

Autre extrait lu sur intranet : « **La Banque Postale mène une politique de ressources humaines équitable et motivante** ». Là encore, de la pure communication. Il suffit de lire l'accord salarial signé à l'unanimité des syndicats représentant les 1823 salariés de LBP. Pour les agents l'augmentation minimum est de 350€. L'abondement pour le plan Epargne est de 100% jusqu'à 1000€ alors qu'il n'est que de 35% jusqu'à 400€ pour celles et ceux qui sont payés par La Poste, sans parler du PERCO, du comité d'entreprise, de la part sur les bénéfices... Elle est belle l'équité ! En fait, LBP surfe sur la crise financière dont elle a été une des bénéficiaires. Elle profite surtout du statut public de La Poste. N'a-t-on pas d'ailleurs vu réparer le logo « La Poste » sur les courriers LBP. Par ailleurs, l'image de probité des postières et des postiers est un gage de sécurité. Malgré cela, l'essentiel des résultats est toujours partagé par une petite minorité... Un rééquilibrage semble nécessaire au profit des postières et postiers. La question d'un comité d'entreprise à La Poste se pose également.



29242 personnes travaillent pour LBP : 1823 salariés de La Banque / 834 dans les filiales / 13976 en centres financiers / 1674 à l'informatique / 10935 à l'Enseignement