

## L'événement

LA POSTE

# La discrimination sociale bat son plein à La Banque postale

Depuis cet été, la classification des usagers de La Banque postale s'est rigidifiée, entraînant un traitement inégalitaire et des sanctions renforcées pour les usagers les plus modestes. Des pratiques allant à l'encontre de la mission d'accessibilité bancaire de La Poste.

**M**S4-classe 4. Derrière ce code digne d'une mission secrète de James Bond se cache une stigmatisation inédite des usagers modestes de La Banque postale. Les petits porteurs non dotés de patrimoine, d'un compte bancaire bien fourni, ou susceptible de dépasser leur découvert autorisé, soit cinq millions de comptes selon les syndicats, sont désormais susceptibles d'être sanctionnés brutalement. Sous le prétexte d'instaurer un nouveau « parcours client », La Poste a donc pris depuis cet été un virage inquiétant. D'après un document interne que s'est procuré l'Humanité, les personnes placées dans la catégorie MS4, soit le grand public titulaire d'un compte à La Banque postale, classées en catégorie 4, sont considérées comme « très risquées » et « sensibles ». Ainsi, dans le cas d'une décision concernant le paiement des opérations en dépassement du découvert autorisé, le « refus » est opposé d'office pour les MS4 classe 4, les clients notés zéro (en probation - NDLR) ou encore les classe 9 (ceux qui ont déjà eu une dette auprès de la Banque - NDLR). Ainsi, dès que le découvert dépasse les trente jours ou le seuil autorisé, la machine implacable se met en route. Comme l'explique Daniel Lahaye, secrétaire de SUD PTT au centre financier de Nantes (Loire-Atlantique) : « Maintenant, le compte est clôturé automatiquement. On ne peut pas l'éviter, même si nous voyons des chèques ou le RSA arriver pour son approvisionnement. Avant, quand les usagers nous appelaient, on pouvait retarder les choses. On essaie de résister individuellement, mais c'est compliqué. »

## Les frais bancaires viennent plomber des « clients » déjà mal en point

La procédure de rejet des chèques a aussi été renforcée pour ces MS4 classe 4. « Tous les usagers bénéficient d'une marge de manœuvre de six jours. Mais, pour eux, il n'y aura pas de relance téléphonique en plus avant le refus. C'est le cercle vicieux, ils se retrouvent très vite en interdit bancaire », poursuit le syndicaliste. Résultat, les frais bancaires viennent plomber ces « clients » déjà mal en point. Pour un chèque de moins de 50 euros, la pénalité est de 28,50 euros et de 45 euros pour un refus de chèque d'un montant supérieur. « L'un d'entre eux, avec un petit salaire, s'est retrouvé avec 870 euros de pénalités en un an. La Poste ne leur fait pas de cadeau », déplore un chargé de clientèle. De fait, ces « clients » n'ont plus les mêmes droits que les autres. « Si, par exemple, une personne a 100 euros d'autorisation de découvert, mais en voudrait 200, on nous demande avant tout de regarder sa classification », précise Marie Pagès, secrétaire de la CGT dans le même centre financier et agent au service de recouvrement.

La catégorisation de la clientèle existe depuis les accords Bâle III de régulation du secteur bancaire en 2010. Mais un tel traitement de la part d'une banque à vocation sociale choque. « Alors que tout un pan de la population avait l'habitude qu'on soit indulgent, là, ils se retrouvent face à un mur, soupire Marie Pagès. Ça nous met mal avec notre éthique. Quand on est fonctionnaire, on n'est pas censé traiter les personnes de manières différentes. »

Face à ces titulaires de comptes en détresse, les agents répondant aux 36 39 restent démunis. « Ces clôtures de comptes ou refus de chèques concernent un appel sur deux,

Modalités de service		Les modalités de service sont à associer aux classes de notes pour prise de décision	Classe de notes	Qualité du risque	Statut Risque
MS1	Patrimoniaux à gestion patrimoniale		0	CCP Récent	
MS2	Patrimoniaux à gestion personnalisée	1	Bon		
MS3	Grand Public à gestion personnalisée	2	Moyen		
MS 4	Grand Public (flux <1K€, SF<2K€, clients distancés, peu de données MS non encore identifiées)	3	Risqué	} Sensible	
		4	Très risqué		
MS Inconnue	MS non encore identifiées	9	Défaut	} Défaut	

**Décision de paiement des opérations en dépassement du découvert autorisé (chèque, prélèvement et Tip) :**  
Les délégations portent sur le montant supplémentaire à accorder sans demande préalable du client. Il s'agit de montants plafonds (sauf pour le directeur de centre)

Les demandes des clients MS4/ CLASSE 4	REFUS
Les clients notés 0 ou non notés avec découvert autorisé = 0 ou 40€	
Les clients CLASSE 9	A SOUMETTRE
Les clients MS1 /MS2 (acceptation ou refus)	

CE DOCUMENT INTERNE DE LA BANQUE POSTALE MONTRE LA CLASSIFICATION DES USAGERS ET LE REFUS QUI EST OPPOSÉ AUX PLUS MODESTES, NOTAMMENT EN CAS DE DÉCOUVERT, ENTRAÎNANT, DE FAIT, UNE STIGMATISATION.

soupire l'un d'entre eux. Deux de mes interlocuteurs ont déjà menacé de se suicider au téléphone. J'ai appelé les secours et, quelques jours plus tard, j'ai regardé si le compte était toujours en fonctionnement... Psychologiquement, c'est très dur. » Pris à la gorge de ces nouvelles règles ultrarigides, les réclamations écrites d'usagers fusent aussi. Comme cette lettre d'une personne âgée dans l'embarras à cause de frais bancaires exorbitants : « Voyez ce que je perçois tous les mois et ce qui me reste pour manger, ayant mon petit-fils majeur qui ne touche rien... Si vous avez du savoir-vivre, me prendre de l'argent alors que je suis en galère, c'est m'enfoncer encore plus... »

## La Banque postale née en 2006 poursuit coûte que coûte sa mue

Un autre usager, ex-postier également, a dégainé sa plume indignée : « Après avoir débuté en 1966 à La Poste, et jusqu'à l'an 2005, je ne peux continuer à être traité de la sorte. » Mais La Banque postale née en 2006 poursuit coûte que coûte sa mue. D'ici à 2020, elle veut réduire au minimum ses charges, en supprimant des emplois à tour de bras, tout en développant ses activités commer-

ciales. Dans cette course à l'augmentation du coefficient d'exploitation, les moins rentables sont reléguées au second plan. Pourtant, sur son site Internet, La Poste se dit toujours fière d'être la seule banque à avoir « une mission d'accessibilité bancaire », notamment en ce qui concerne le livret A... Pour Arnaud Faucon de l'Indecosa CGT, association pour l'information et la défense des consommateurs, « priorité est bien faite aux usagers avec une valeur ajoutée. Avec ces pratiques, le contrat moral entre La Poste et l'État n'est plus respecté ». Et aucune éclaircie ne se profile pour 2017. Selon Marie Pagès, « dès fin janvier, les comptes seront filtrés à l'avance par informatique. Nous n'aurons plus accès à toutes les données. Pendant ce temps-là, l'usager ne comprend toujours pas ce qui se passe, il en subit juste les conséquences ». Contactée, La Poste assure qu'elle reste « particulièrement attentive à la situation de ses clients les plus fragiles économiquement ». Et qu'elle « veille à conserver un équilibre entre les revenus du client et les facilités qui sont accordées à ce dernier afin que celui-ci ne se retrouve pas dans l'incapacité de rembourser ses dettes ». \*

CÉCILE ROUSSEAU