

Philippe Heim... trois petits tours et puis s'en va !

🌀 Le directoire de la banque a débarqué Philippe Heim, ce mercredi 2 août. Philippe Wahl et certaines organisations syndicales ont salué le travail effectué depuis ses trois ans à la tête de la Banque 🌀 Nous serons plus critiques au vu des transformations menées dans les bureaux de poste et dans les centres financiers 🌀 Sous un communiqué compassé de la direction, Philippe Heim paie en fait les mauvais résultats semestriels 🌀 Tous les feux sont au rouge sauf pour la CNP...

Depuis la mise en place en 2010 et la mutation des services financiers de La Poste en Banque Postale, les dirigeants qui se sont succédé l'ont tourné vers un modèle assez banal. L'affichage d'une banque citoyenne relève plus du marketing que d'une volonté propre.

Une transformation lourde et des pressions commerciales

Sauf que les directions imposent et exigent les mêmes objectifs et de résultats commerciaux des conseiller-e-s bancaires du Réseau et des Centres financiers que dans les autres banques, tout en plaçant des exigences bien plus fortes sur la déontologie et la conformité. C'est surtout le prétexte idéal pour liquider certains personnels. Plutôt que la pédagogie, la direction a choisi la répression un blanc-seing pour distribuer des sanctions à tout va et exercer toujours plus de pression sur le personnel.

La folie des objectifs est répartie de plus belle ces dernières années notamment dans la quête de part de marché sur les crédits de consommation. Alors que le maître mot serait la satisfaction client, la pression commerciale n'a jamais été aussi forte depuis ses trois dernières années.

Dans le réseau

La ligne conseil bancaire en bureau de Poste subit la pression depuis des années, en particulier sous le mandat de Heim. Les expérimentations et transformations des métiers de LCB vont bon train. Entre la mutualisation des portefeuilles, réduction de la durée des

RDV, explosions des tâches « hors commercial » (SAV, reporting, fil contact...), mutualisation des portefeuilles et disparition du métier de COFI... rien ne va dans le sens de l'amélioration des conditions de travail. Cependant pour le télétravail c'est toujours non !

Coté rému ça n'est pas mieux ! Les salaires stagnent, en particulier pour celles et ceux qui ont le plus d'ancienneté dans le métier. La prime de fonction bancaire n'a pas bougé d'un euro depuis 2015 comme la cible de la rému variable. LBP et la BGPN n'arrivent vraiment pas à générer l'effet « Waouh » chez les COBAs qui sont de plus en plus nombreux à aller voir si l'herbe n'est pas plus verte à côté !

L'ex-patron de la banque, main dans la main avec la direction de la BGPN, n'aura pas mis la barre trop haute...

Dans les CREC

Cette obsession du chiffre à tout va se concrétise clairement sur le terrain avec des pressions sur ceux et celles qui n'ont pas rempli leurs objectifs. Les directions essaient de leur faire comprendre qu'ils ont fait le tour du métier et qu'ils devraient découvrir de nouveaux horizons. Ce sont la multiplication des sanctions, par exemple, si nous oublions de noter dans Cap Client la proposition de la formule simplicité. C'est la fixette sur les ventes de La Poste Mobile, loin de notre métier bancaire.

Pour le middle-office, la rationalisation et la robotisation conduisent à des tâches répétitives au détriment des clients. Les interdictions bancaires,

les rejets de prélèvements ; toutes ces opérations automatisées (notamment pour supprimer du personnel et augmenter le coefficient d'exploitation de la banque) entraînent des difficultés supplémentaires pour la clientèle fragile. C'est aussi le cas pour la mise en place de nouveaux frais comme dans les autres banques (retrait dans les DAB externe, frais automatique pour les ATD et SA...).

Une politique sur les crédits immobiliers mortifère

Cette obsession du chiffre sur les crédits immobiliers reflète la politique générale commerciale et le décalage de certains technocrates avec le terrain et la clientèle. On peut s'interroger sur le fait d'avoir continué d'émettre des crédits immobiliers à des taux bas alors que le coût du crédit repartait à la hausse. Les banques ont toute coupé les robinets assez rapidement... sauf LBP. Si des parts de marché ont été gagnées, cela a entraîné plusieurs centaines de millions de pertes pour la banque.

SUD PTT avait interpellé en décembre dernier le Président de La Banque Postale sur cette question alors que des objectifs de crédit hors normes étaient fixés. Ce dernier avait botté en touche. Force est de constater que les conséquences pour La Banque ont été plutôt lourdes.

La véritable problématique reste la stratégie de la banque et du Groupe La Poste, pas tellement qui la met en œuvre. Quel que soit le président ou la présidente de LBP, Sud PTT restera au côté du personnel, pour faire entendre leurs revendications.