

# OÙ VA LA BANQUE ?

**FIN DÉCEMBRE JUSTE AVANT NOËL, LA BANQUE POSTALE ANNONÇAIT LA FERMETURE DE MA FRENCH BANK. UN CADEAU DE NOËL POURRI FAIT AUX 160 SALARIÉ·E·S DE LA FILIALE. DEPUIS LA CRISE COVID, LA BANQUE EST DANS LE ROUGE, MAIS CE N'EST PAS SEULEMENT DÙ À DES EFFETS CONJONCTURELS, MAIS BIEN AUSSI À DES CHOIX STRATÉGIQUES DE L'ENTREPRISE. ET CE N'EST PAS SANS IMPACT SUR LA VIE QUOTIDIENNE DES POSTIER·E·S.**

**SUD PTT DEMANDE**  
 ■ un 13ème mois  
 ■ un minimum d'augmentation de 12% pour rattraper l'inflation 2023  
 ■ des objectifs atteignables

## La valse des dirigeants

En trois ans la direction de La Banque Postale a donc changé de tête trois fois et on ne compte plus les cadres stratégiques qui quittent le navire. Pas question pour nous de pleurer sur le sort de ces dirigeants poussés vers la sortie au vu de leur bilan. Cela montre cependant une hésitation constante à la tête de La banque Postale. À force de vouloir jouer dans la cour des grands sans en avoir les capacités, LBP se heurte à un mur, celui du principe de la réalité.

La Banque de détail (particulier) continue son érosion, la BFI s'écroule, seule la CNP retrouve quelques couleurs. Sans l'assurance, LBP serait bien pâle.

Ce constat sert d'ailleurs encore pour justifier le projet mandarine, (rattachement de la CNP à LBP en 2018).

La direction passe surtout rapidement sur la question de la finalité de LBP et du service public bancaire?

## Des impacts sur le personnel et la clientèle

Et cette stratégie de chercher du profit à tout prix n'est pas neutre. Les client·e·s en font les frais avec des tarifs qui n'ont pas cessé de grossir depuis des années. Et ce sera encore une fois le cas en 2024 ou certains frais vont prendre plus de 10% en facturation. L'argument de la banque la moins chère va vite devenir obsolète.

La qualité de service s'en ressent : car avec les pressions commerciales, la tentation est grande d'expédier les client·e·s le plus rapidement possible. Une pression qui ne risque pas de baisser avec l'explosion des chiffres commerciaux<sup>1</sup>. Marion Rouso avait affirmé que nous avions « un NPS de merde ». Elle est en grande partie responsable : en diminuant le personnel, en délaissant les mails pour faire du « full téléphone » les 15 premiers jours du mois sur le front, les restes et des retards de deux mois sur les mails s'accumulent.

En automatisant les tâches sur le middle et le risque en diminuant au possible l'intervention des « humains », elle aggrave le mécontentement et le service personnalisé. Du côté commercial les pressions sur le personnel s'accroissent. Changement de compétence pour certains qui ne font pas leurs chiffres, voire des pressions pour aller vers d'autres services.

<sup>1</sup>notamment pour certains de 130%



## Quelle stratégie à terme ?

Pour SUD, cela prend une très mauvaise direction qui n'augure rien de bon pour les années à venir en termes d'emploi. Les personnels se retrouvent coincés entre la course aux objectifs, quel que soit le service et la qualité de service à rendre au client. Quitte à ce que les traitements soient différents selon les centres. Comme au RA d'Orléans qui refuse de traiter certains chèques en recyclage alors que les autres RA le font. Simplement pour que la responsable de service voie ses chiffres dans le vert.

Du côté macro, les choix de la Banque démontrent chaque jour des visions court-termistes de nos patrons: les chiffres doivent être les meilleurs possibles pour plaire au marché. Sauf que jusqu'à présent, même cette stratégie n'a pas marché. La direction semble ignorer la vocation première de La Poste, accueillir les clientèles plus fragiles. Nous devons revenir aux fondamentaux. Une banque au service de la population et pas au service des idées de grandeurs de nos dirigeants qui essaient de jouer la grenouille face au bœuf.

## Que vont devenir les salarié·e·s de MFB ?

La direction du groupe annoncerait un reclassement des salarié·e·s sur le Centre de Lille, une fumisterie lorsque cela ferait augmenter de 25% à 30% le nombre de postier·e·s du groupe. Si la direction n'annonce aucun licenciement, cela pourrait vite se transformer en un plan social déguisé où les individus seraient poussés d'une façon ou d'une autre vers la sortie. Quant au personnel de la maison mère travaillant sur Orléans et Lyon, si les perspectives sont moins sombres, on peut toutefois se demander comment va être gérée la fin des activités. SUD demande que la prime de transition fonctionnelle leur soit appliquée.

**SUD**  
SALARIÉS

Fédération des activités postales et de télécommunications

25/27 rue des envierges 75020 Paris  
 tel 01 44 62 12 00 fax 01 44 62 12 34  
 sudptt@sudptt.fr www.sudptt.org

syndicale  
**Solidaires**

# RVB et objectif 2024 : plus de pressions pour moins de thunes

**La Direction Clientèle de La Banque Postale veut jouer les bons soldats dans sa contribution aux résultats. On le savait déjà avec la pression commerciale toujours plus exigeante pour faire rentrer du cash... L'intérêt du client est devenu plus une façade qu'autre chose.**

Le directeur de LBP a annoncé qu'il y aurait des renoncements. Un euphémisme pour signifier qu'il y aura des coupes sombres dans les dépenses... Et la RVB 2024, présentée aux organisations syndicales le 19 décembre 2023, en fait les frais avec des mesures de rétorsion en cas d'absences ou d'insuffisances de résultats. Merci pour le cadeau de Noël... Quel tact !

## Rétroactivité

Pire, certains centres zélés avaient anticipé en effectuant des reprises sur la RVB 2023. Une note nationale est même sortie le 16 novembre 2023 avec une date d'application au 1er janvier 2023... Digne des sections spéciales de la cour d'appel instituées en 1941 et qui jugeaient des faits rétroactifs aux lois promulguées...

Avec cette note, de nombreux collègues ont perdu une partie de la part collective dépréciée en fonction des absences de plus de 30 jours cumulés. La note 2024 notifie que les absences pénalisées seront de 30 jours consécutifs et non cumulés...

Au-delà, la RVB collective sera proratisée. Lors de la CDSP, la DRH nationale face aux oppositions légitimes des organisations syndicales a consenti à appliquer la règle des 30 jours consécutifs pour le 3e quadrimestre 2023... ce qui reste une application rétroactive.

## Les bons et les mauvais arrêts

Outre la rétroactivité, la direction fait le tri selon les arrêts de travail. Les « bons » arrêts (maternité, paternité) sont exclus du processus, mais les « mauvais » arrêts,

comme une jambe cassée ou un burn-out, seront pris en compte pour réduire la RVB... Il s'agit là d'une discrimination qui va à l'encontre de l'article L1132-1 du code du travail et de la jurisprudence de la Cour de cassation.

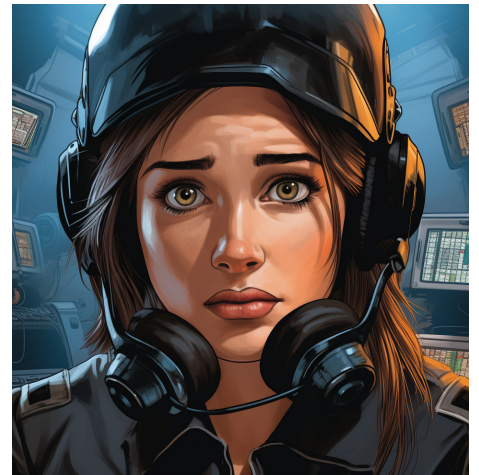
## La qualité de service n'est pas une priorité !

Là, c'est clair. Pour la partie managériale, la part des résultats passe à 60 %, contre 40 % pour la qualité de service (vs 50/50 en 2023). Mais si les résultats commerciaux ou l'écoulement des flux ne passent pas le seuil de 50 % des résultats, la part collective est tout bonnement supprimée.

## Et la déontologie ?

Sud a alerté à plusieurs reprises sur les risques liés à la recherche absolue des résultats et de la RVB qui va avec... C'est d'ailleurs bien naturel de vouloir gagner un peu plus pour boucler les fins de mois. Mais malheureusement, ça dérape parfois, voire souvent au regard de certains résultats qui pètent les scores... Là, c'est bien plus grave qu'une reprise de RVB, les conséquences pouvant générer des procédures disciplinaires. Nos dirigeants nationaux, eux, se cachent derrière leur petit doigt feignant d'ignorer le problème et renvoyant au contrôle interne de 1er niveaux (les managers locaux sont donc mouillés...) et le contrôle interne de 2e niveau.

CEs contrôles ont leurs limites au vu de certains résultats assez aberrants, atteignant les 1296% sur certains domaines



On peut légitimement se demander si les managers ne sont pas aussi sous le coup de pressions par les responsables de services pour laisser passer ça...

Évidemment tant que les résultats sont là, pas la peine de trop creuser, on voit quelle est la priorité...

Ça ne pourra pas durer et les quelques cas déjà avérés pourraient se multiplier. Sans compter que les risques sont également pour LBP qui pourrait être mise en cause par des clients ou par les autorités de contrôle prudentiel (ACPR)...

**Avec cette nouvelle RVB, la Poste augmente les objectifs qui vont vite devenir inatteignables pour la plupart des personnels. Elle se garantit de reverser moins de thunes au personnel. Encore une fois qui font les frais des économies programmées : le personnel.**

**SUD a dénoncé ces dérives et demande que les collègues ne subissent pas de pertes de RVB surtout en cette période de forte inflation et de nos salaires qui ne suivent pas.**