



FÉDÉRATION NATIONALE DES SALARIÉS DU SECTEUR
DES ACTIVITÉS POSTALES ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS CGT
263, rue de Paris - Case 545 - 93 515 Montreuil Cedex
Tél. 01 48 18 54 00 • Fax 01 48 59 25 22 • www.cgt-fapt.fr • fede@cgt-fapt.fr

Montreuil, le 4 Mars 2019

LA POSTE – CENTRES FINANCIERS ET CENTRES FINANCIERS NATIONAUX

STOP AU BLA BLA : EXIGEONS DE VRAIES RÉPONSES !!!

Une conduite des projets alarmante !!!

Au delà d'être pour ou contre telle ou telle évolution, La Banque Postale a un souci dans la conduite de ses projets. Pour exemple :

- 1 Le transfert des activités chèques à DOCAPOST se passe mal.** Il génère un énorme flux d'anomalies. Le Service Interface Chèque créé pour traiter ces rejets avait été présenté comme temporaire. Dimensionné au départ avec 11 emplois, il a été redimensionné à 17 (dont 9 intérimaires) et demain ce sera plus de 30.
- 2 Au 1er janvier 2019 La Banque Postale a lancé l'automatisation des blocages de compte** pour le Procédure Civile d'Exécution à 2 jours pour honorer le contrat passé avec la DGFiP. Sauf que les tests n'ont été effectués qu'à partir du 13 décembre 2018. Les nouvelles automatisations prévues en 2019 seront effectuées en BIG BANG à la veille des vacances d'été !

- 3 Dans le cadre du programme EXCELLO Production, la Banque Postale a annoncé il y a plus de 2 ans la fermeture du centre des Archives de Nantes.** Dans cet état d'esprit, le personnel a pris des décisions de retraite, de TPAS, de reclassement... **aujourd'hui, La Banque Postale annonce le maintien du centre des archives à Nantes... qui récupère les Archives de Rennes... au mépris des situations personnelles des agents.**

Une CDSP nationale s'est tenue les 18 et 19 février 2019 sur les thèmes suivant :

- > filière maîtrise des risques,
- > optimisation des activités écrites en services clients,
- > schéma directeur archives,
- > opérations juridiques : évolution du traitement
- > évolution domaine de production : point d'étape chèque et trajectoire courrier

Lors de cette CDSP, la CGT voulait un temps de débat pour aborder les conséquences communes à tous ces projets.

Mais toutes ces évolutions, transferts d'activités, optimisation, automatisation ont d'autres conséquences : Les tâches simples sont appelées à disparaître.

- ➔ Cela pose le problème de maintenir des postes adaptés.
- ➔ Cela rend le reclassement plus difficile.
- ➔ Les nouveaux arrivants dans un service sont confrontés de suite aux tâches complexes.
- ➔ La part prépondérante prise par l'outil informatique retire de l'expertise et de la capacité de décision au personnel.

Le 1er objectif de ces projets est de supprimer des emplois pour plus de rentabilité !

Pour la CGT, la machine doit être au service de l'Humain, pas l'inverse !



On devine ce qui se dessine :

La Banque Postale cantonnerait le personnel aux activités du téléphone, aux traitements des anomalies et réclamations dues aux dysfonctionnements dans l'organisation du travail et aux outils informatiques défaillants. Ce sont les tâches « à valeur ajoutée » louangées dans les documents mais qui ne seront pas rémunérées.

L'entreprise étant la seule gagnante !

Le dernier point commun à tous ses dossiers présentés aux organisations syndicales : ils abordent peu le côté Humain.

OPTIMISATION DES ACTIVITÉS ÉCRITES EN SERVICE CLIENT

La Banque Postale veut automatiser :

- ➔ les souscriptions d'équipement faites via SAM Argent du Quotidien
- ➔ les ouvertures de compte épargne
- ➔ les arrivées à majorité.

Pour la DO, les chargés de clientèle assure la maîtrise des 3 flux : téléphone, mail, écrit.

793 personnes travaillent sur les 3 flux. 430 sont planifiées au traitement des activités écrites. 26 sont mono compétentes sur les activités qui seront automatisées.

En 2018, l'accessibilité téléphonique est inférieure à l'objectif des 90%. Le traitement des mails se fait à 2 jours au lieu de 24 heures. Le stock de l'écrit est à 3 jours.

Selon la DO, après automatisation, les agents se concentreront sur des tâches à plus forte valeur ajoutée sans plus de rémunération puisque l'entreprise est la seule gagnante. Le centre de Marseille sera le centre pilote.



Filière maîtrise du risque

Les services Maîtrise du Risque et du Contrôle Interne seront désormais rattachés aux NOD DSF (Direction des Services Financiers) et non plus aux NOD des centres sauf pour le coté RH.

99 personnes sont concernées dont 55 ont plus de 55 ans.

En 2019, les départs ne seront pas remplacés.

La DO affirme qu'il n'y aura pas de polyvalence entre les Experts Risques Opérationnels et les Contrôleurs Internes Bancaires, pas de déplacement d'un centre à un autre.

Pour la CGT toutes évolutions des métiers doivent donner lieu à une augmentation de la rémunération du personnel et à une amélioration des conditions de travail, voire une réduction du temps de travail

OPÉRATIONS JURIDIQUES

Selon la DO, l'automatisation des événements (prise de frais, restitution, mainlevée) et des paiements à 30 jours pour les actes émis par les trésoreries est faite pour répondre aux délais réglementaires et conventionnels de la DGFIP (Direction Générale des Finances Publiques).

Ces évolutions se feront en BIG BANG sur l'ensemble des flux la veille des vacances d'été !!

La CGT a dénoncé :

- les outils informatiques défaillants. Elle a demandé le déploiement au plus vite des outils CRCA et REQUI NEW.
- le blocage sur les comptes dès le 1er centime avec prise de frais allant jusqu'à 100€

La CGT a exigé le respect de la réglementation dans le traitement des mainlevées émises par les trésoreries lors d'un paiement à leur guichet.

Le déblocage des sommes doit se faire immédiatement pour empêcher le paiement de la dette réglée.

La CGT a demandé

- ◆ la suppression du code établissement de la Caisse Nationale Épargne qui n'existe plus car pour une même dette les trésoreries émettent 2 actes (1 LBP, 1 CNE) qui engendrent 2 paiements et 2 prises de frais.
- ◆ le report en septembre des automatisations.
- ◆ des parcours qualifiants pour le personnel OJ de Paris, ouvrant droit à une prime de 1000€, comme cela se fait pour le personnel des services OJ de Lyon et La Source

La DO fait beaucoup de BLA BLA et donne peu de réponse puisque :

Tout va bien se passer !

ÉVOLUTION DU DOMAINE DE PRODUCTION

Traitement du chèque



En 2019, l'activité chèque de Bordeaux, Lyon, Orléans, va être filialisée à DOCAPOST.

Le 1er transfert Nancy, Marseille, Paris.. s'est tellement mal passé que la DO a été contrainte de retarder les transferts des autres centres. Le nombre d'anomalies a submergé le Service Interface Chèque (SIC) et les Services Solutions Clients.

Les organisations syndicales craignent un nouveau BIG BANG.

Elles ont demandé une prime de 1000€ pour ceux qui ont initié le SIC.

La CGT a demandé la création d'un SIC à Bordeaux.

Transfert des activités courriers

Début 2021, l'activité courrier et éditique sera concentré sur un centre : La Source.

D'ici fin 2019, 95 emplois seront supprimés sur les centres de Marseille, Lyon, Paris, Bordeaux. 15 emplois seront créés à La Source !!

Les organisations syndicales ont fait remarquer que cela allait poser des problèmes de volume d'emplois et de montée en compétence pour le centre preneur. Pour les centres cédant, cela va se poser les questions du reclassement.

**La DO
répond par :
les parcours
Alter et Go,
le TPAS à
57ans.**



INTOLÉRABLE !!!

8H45 !

C'est le temps passé par les organisations syndicales à argumenter, critiquer, proposer sur les différents dossiers présentés par la DO.

La CDSP nationale est à peine finie (de 9h30 à 11h30 pour traiter le dossier OJ) que la direction du centre de Paris réunit le personnel du service OJ à 12h pour ???... Certainement pas pour faire le compte rendu de la réunion nationale mais faisant fi des propositions des syndicats.

**C'est un mépris insupportable
des fédérations syndicales.
Ce n'est plus du dialogue social,
ni de la concertation.
C'EST DE L'AUTOCRATIE !**



NE VOUS ÉTONNEZ PAS, C'EST À CAUSE DE VOUS SI CES NÉGOCIATIONS SECRÈTES ONT LIEU...

SI LA CGT PARTAGEAIT TOUJOURS LE POINT DE VUE DU PATRONAT, SOYEZ CERTAIN QU'ON VOUS INVITERAIT AUSSI!

ACTIVITÉS FINANCIÈRES DANS LE GROUPE LA POSTE

POURQUOI? POUR QUI? COMMENT?

A l'heure où l'État, La Poste, la CDC et la CNP envisagent une transformation totale du Groupe La Poste pour toujours plus de rentabilité, qu'en est-il des activités financières ? Aujourd'hui La Banque Postale (LBP) représentent plus de la moitié des résultats financiers du groupe.

Les Services Financiers de La Poste devenus La Banque Postale en 2006 (100 % La Poste) n'ont cessé depuis de connaître une évolution tournée vers le tout commercial, le tout marchand. La Banque de détail est le moteur principal de son PNB.

LBP se veut être une « banque citoyenne » s'adressant à tous du PRO (collectivités, professionnels, associations...) au Particulier, même le plus démuné ! C'est ce dont ses dirigeants se vantent dans les médias, la réalité est tout autre.

En effet les considérations et les conditions sont différentes selon que l'on soit PRO ou particulier, selon que l'on ait des moyens financiers, peu ou pas du tout.

C'est d'ailleurs en ce sens que l'on demande aux personnels d'agir vis-à-vis « du client » considéré comme fragile ou pas ! Mettant le personnel dans une situation psychologique inconfortable, ce dernier ayant perdu toute autonomie de son activité, est dans l'obligation d'agir à l'inverse de ce que préconise le service public.

Que l'on travaille à LBP et/ou dans ses filiales, ou pour LBP dans le réseau ou dans les Centres Financiers et Centres Financiers Nationaux, le mot d'ordre est toujours le même ne se préoccuper que des activités à fortes valeurs ajoutées !!

Cela se retrouve dans les externalisations et autres filialisations des activités de back office, dans la dématérialisation, l'automatisation et toutes les organisations de travail mises en place, avec des impacts considérables sur la qualité de service rendu aux usagers, des conséquences désastreuses sur les conditions de travail.

Ces choix politiques et stratégiques entraînent des suppressions d'emplois notamment à La Poste maison mère et l'aggravation des conditions de travail. Les risques psychosociaux qui ne cessent de croître, entraînent démotivation, perte de repère et désengagement professionnel.

Sans la conscience professionnelle de tous les personnels quels que soient leurs statuts (fonctionnaire, salariés, CDD, intérimaire, apprentis...) quelle que soient la nature de leurs activités (conseiller financier, au réseau ou au téléphone en front office, informaticien, en back office, dans les filiales...) tous contribuent à la bonne marche de LBP.

Et tous y contribueraient d'autant plus si les choix politiques en matière de service public, d'organisation, du sens et de la finalité du travail de chacun, des véritables besoins de la population en tout point du territoire, étaient pris en considération.

Toutes les nouvelles technologies, dématérialisation, numérisation, automatisation doivent profiter à tous, usagers et personnels.

C'EST EN CE SENS QUE LA CGT APPELLE LE PERSONNEL À SE MOBILISER EN PARTICIPANT À LA NOUVELLE JOURNÉE D'ACTION MARDI 19 MARS 2019 EN GREVE ET EN MANIFESTATION

Bulletin de contact et de syndicalisation CGT

MATÉRIEL FINANCÉ
PAR LES COTISATIONS
DES SYNDIQUÉS CGT

Nom	Prénom
Adresse	
Code Postal	Ville
(Facultatif) Téléphones → (perso)	→ pro
Grade/Classification	Métier
Service/Bureau (nom et adresse)	