ÉTÉ 2021

CF & CFN

Évolution de l'organisation des Centres Financiers

FO Com refuse l'obsolescence programmée de nos activités.

Dans la continuité du Plan stratégique Groupe, la DO a présenté ses grandes ambitions pour nos Centres Financiers, derrière un titre aussi racoleur que dénué de sens : *«#EnergiesConnectées:-)»*.

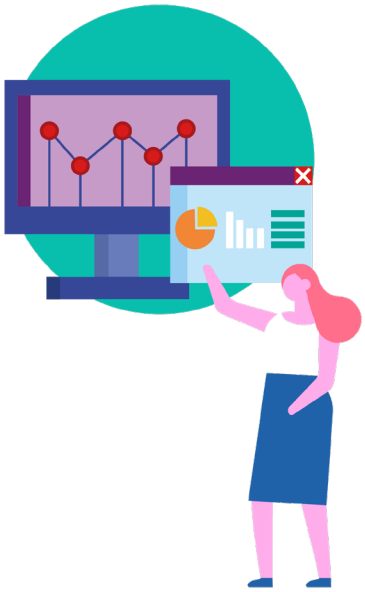
À croire donc que les 7700 postiers qui composent les Centres Financiers et Centres Financiers Nationaux, étaient jusqu'alors totalement déconnectés de leurs missions, de la prise en charge de nos clients et donc du sens de l'histoire ? Ce sont pourtant ces mêmes postiers qui, depuis 2010, voient leurs métiers se transformer, au détriment de la qualité de service, au gré des programmes (DCC, Excello, SLD…).

Ces mêmes postiers qui constatent une érosion constante du volume d'ouvertures de comptes et surtout du **nombre de postiers** présents en Centres Financiers pour exercer leurs missions *«au nom et pour le compte de La Banque Postale»*, mais pour qui le Groupe La Poste s'obstine à maintenir un statut hybride : ni vraiment postier, ni vraiment banquier !

Centres Financiers

www.focom-laposte.fr

Plan stratégique à 2025 et évolution des Centres Financiers



Très ambitieux, il repose sur 3 piliers :

- Arrivée de l'Intelligence Artificielle dans tous les métiers (tchat, click to call, ouvertures à distance ...).
- Transformation des MIDDLES avec le découpage en activités industrielles ou relationnelles.
- Changement de dimension sur la ligne commerciale avec une refonte du FRONT OFFICE.

La nouvelle organisation se veut *«Mutualisée»* et encore plus *«Agile»* :

- Régionalisation des CF en 6 entités.
- Gestion nationale des flux et la création d'une *«vigie»*.

Pour FO Com, cette organisation reste toujours complexe. L'agilité dont la première richesse est l'humain, n'est pas mise en avant et difficilement applicable avec de tels silos.
La Banque Postale ne joue pas la transparence et CDSP après CDSP, le puzzle se forme. Nous commençons à voir où l'entreprise tend à se diriger, mais à quel prix humain ?

Effectifs / Recrutements

FO Com n'a cessé de dénoncer la baisse constante des effectifs des Centres Financiers !
La transparence sur le dimensionnement des Centres doit être la règle au risque d'en déduire la chronique d'une mort programmée. **FO Com exige des garanties de recrutements sur l'ensemble des sites au-delà de 2025 !**

Organisation de travail / Gestion des flux

Le ton est donné : adapter les organisations à la saisonnalité des appels ainsi que les amplitudes d'ouverture aux clients jusqu'à 20h00.

FO Com exige un dialogue social national spécifique car il est hors de question de retomber dans les travers passés des Organisation du Temps de Travail (OTT) !

La rémunération

Les équipes sont encore éprouvées avec un système de RVB qui dépend d'objectifs commerciaux encore trop élevés, voire en inadéquation avec les exigences de qualité de service rendue aux clients et de conformité demandées par La Banque Postale. On nous demande une obligation de résultats alors même que LBP ne s'applique pas l'obligation de moyens !
Il n'est pas tolérable d'envisager une perte de rémunération pour les personnels des services de Front Office qui seront, soit fermés, soit amenés à se transformer, même avec une proposition de *«parachute»* qui ne tient pas la route à long terme.

FO Com dénonce le système de RVB depuis plusieurs années et demande sa révision. La valorisation des compétences doit être en corrélation avec la rémunération et la promotion.
La politique salariale doit également porter sur la revalorisation des salaires, le 13ème mois…

Le système d'information et les outils

Nous demandons un point national sur les outils et applicatifs car aujourd'hui toute transformation incluant le système informatique devient une source d'inquiétude pour les personnels. Par ailleurs, nous dénonçons toute utilisation détournée des outils à des fins de *«flicage»* de l'activité et de nouvelles normes de mesure de la qualité de service et de fixation d'objectifs.

Les activités du FRONT

Avec la mutualisation des SC et SDEV, de nouveaux modèles, outils, et actions de professionnalisation vont se déployer sur les services, même pour ceux qui seraient amenés à fermer. Quid des nouveaux métiers ? Aujourd'hui, CCLI ou CDEV, demain, nous serons qui/quoi ? Quels moyens va nous donner LBP pour que nous soyons valorisés ?

FO Com demande la reconnaissance effective jusqu'au bout pour ces équipes : la double garantie de pouvoir valider les compétences et l'ouverture prioritaire de RAP et de dispositifs REP sur ces sites avant réorientation.
FO Com exige le maintien des fonctions de conseil bancaire sur tous les sites.

Les activités du MIDDLE, BACK ou Excello bis…

Commencent à être annoncés des transferts d'activités et des changements de périmètre. TOUS les centres financiers vont être impactés , quelles que soient leurs activités. Ces annonces sont anxiogènes pour les personnels qui, aujourd'hui, n'ont pas toutes les données de cette équation. Comment se construire un nouvel environnement professionnel sans projection ?
Nous avons réitéré fermement notre demande concernant la projection complète et cartographiée des activités MIDDLE et BACK du programme énergies connectées, mais également les nouvelles activités telles qu'évoquées dans la CDSP (CNP par exemple) et la sous traitance pour les filiales (Ma French Banque etc).

Politique accompagnement RH

Comment expliquer une stratégie reposant sur l'accompagnement et la transformation alors même que les équipes RH sont en pleine restructuration (CEP remplacé par les équipes régionales EMRG par exemple). FO Com s'interroge sur le dimensionnement de ces acteurs et, surtout sur le manque de proximité. C'est pourquoi, nous exigeons que cette filière ait les moyens nécessaires pour assurer les engagements de conduite d'accompagnement des changements.
Pour FO Com nous demandons un processus de revue des compétences pour TOUS les personnels des Centres Financiers, des analyses d'impacts ainsi que des phases d'écoute tout au long du déploiement de ce projet.
Bien trop souvent, il est fait référence dans ce support à la mobilisation des managers. FO Com a également alerté particulièrement sur le rôle central et l'engagement des managers de proximité.

Centres Financiers

FO Com interpelle la Direction quant à des signes concrets pour reconnaitre le professionnalisme et les compétences des postiers des CF qui ont toujours prouvé leur capacité à s'adapter, à faire face à la nouveauté des organisations avec un maximum de professionnalisme et une grosse dose d'engagement.

Les promesses ne suffisent plus, sur l'ensemble des activités la fonction de base doit être de niveau II.3 / III.1 !

Pour FO Com, les postières et postiers des Centres Financiers doivent être placés au cœur de la construction du nouveau modèle opérationnel. Le personnel a besoin de réponses concrètes face au flou de ce lancement de projet.

Quoi qu'il arrive, FO Com est comme toujours près de vous et de vos préoccupations !

FO reste à vos côtés. N'hésitez pas à nous contacter en local si vous éprouvez des difficultés ou si vous avez des questions !
Contact : *equipe.sf@fo-com.com*
Vous vous sentez solidaire de nos actions ?

Vous souhaitez que votre voix compte lors des négociations avec la direction ? Rejoignez-nous ! Il vous suffit de compléter le bulletin en flashant le QR Code ci-dessous.

N'hésitez pas à contacter nos correspondants FO Com locaux

Contact

equipe.sf@fo-com.com