



LES BANQUES AUSSI ONT LEURS USINES... ET POUR CERTAINS, Y TRAVAILLER PEUT VIRER AU CAUCHEMAR !

Eh oui, on en parle peu souvent, mais les banques ont, elles aussi, des "usines de production" chargées du traitement administratif des opérations bancaires.

Le terme "usine de production" reflète bien, pour FO Banques et Sociétés financières, l'évolution du travail au sein de ces services qui n'ont aujourd'hui rien à voir avec «l'administratif» de la banque d'il y a 30 ans.

Il y a 30 ans, que ce soit les traitements d'appels téléphoniques ou l'ensemble du traitement administratif des opérations bancaires, outre les volumes de travail, la qualité du traitement primait sur la quantité d'opérations à traiter. Par ailleurs, les "Administratifs" étaient reconnus pour leurs compétences et leurs expériences.

Aujourd'hui, nous sommes bien loin de tout cela, des "usines de traitement administratif" ont été créées. Ce sont des services spécialisés au traitement des crédits, des titres, des successions... qui ont vu le jour afin de créer à l'origine des mises en commun de moyens et, bien sûr, d'effectuer des gains de productivité.

Le personnel travaillant dans ces centres ou "usines de traitement" comme le disent les patrons des banques eux-mêmes, a payé, en termes de suppressions d'emplois, un très lourd tribut à cette course à la l'ultra-rentabilité et au sacro-saint ROE.

Si les effectifs administratifs représentaient, il y a 20 ans, plus de 40 % des salariés des banques, ils ne représentent plus aujourd'hui que 15 à 20 % des effectifs, les plans sociaux s'étant succédés et désormais, bon nombre de départs en retraite ne sont plus remplacés.

Certes, les outils informatiques ont permis d'améliorer les traitements des opérations bancaires mais le constat fait par FO Banques et Sociétés financières est que trop souvent, l'utilisation des nouveaux outils informatiques s'est traduite par des dégradations des conditions de travail.

Comme si cela ne suffisait pas, ces salariés ont clairement eu l'impression d'être considérés comme des «centres de coûts» qui ne rapportent rien (dixit certains patrons), contrairement aux commerciaux qui apportent du PNB sonnante et trébuchant.

Et pourtant, ne dit-on pas que c'est le bon traitement de ces opérations qui fidélise les clients ???

Les salariés de ces unités administratives subissent toujours un stress lié à des tâches à traiter souvent trop importantes au regard du dimensionnement des équipes au sein des services administratifs. Pire encore, ils subissent une dévalorisation de leur travail jugé par certains comme ne rapportant peu ou pas ; et pour couronner le tout, ils sont victimes d'un chantage à l'emploi de plus en plus important.

Combien de fois n'a-t-on pas entendu : "si le coût de traitement ne baisse pas, j'envoie tout traiter en Tunisie, au Maroc, dans les pays de l'Est ou en Asie" !!!

Pour FO Banques, c'est inadmissible ; qui plus est, durant une période où les banques françaises amassent des milliards d'euros de bénéfices année après année, et dont les fruits ne bénéficient qu'à un petit nombre.

Et que dire de la situation sur les plateformes téléphoniques mises en place par les banques pour traiter à l'origine les appels téléphoniques «entrants» des agences.

Là aussi, la situation s'est considérablement dégradée. On est passé de plateformes où l'on devait prendre le temps de répondre au client à des «usines» où chaque opération est minutée, où les salariés sont enregistrés, et où désormais des objectifs de vente viennent pressuriser les salariés.

D'après des études récentes, travailler sur une plateforme téléphonique est synonyme, pour les salariés, de stress et de pressions récurrentes.

Pour comprendre : imaginons-nous avec un casque sur la tête toute la journée, des temps de réponses mesurés, un compteur d'appels en permanence sous les yeux, des signaux visuels d'alertes (lumière rouge, voire gyrophare).

Comme si cela ne suffisait pas, certaines hiérarchies se mettent à demander constamment : "alors, combien de produits placés ?", "alors, combien de RDV ?...", sans parler de la possibilité de se "brancher" sur votre communication pour vous écouter à n'importe quel moment et cela, en plus de l'enregistrement des conversations.

Comme nous le dénonçons au sein des réseaux commerciaux, les challenges et classements affichés aux yeux de tous se développent pour glorifier les gagnants, mais surtout pour aiguillonner et montrer du doigt les moins productifs.

FO Banques et Sociétés financières s'insurge contre les conditions de travail dégradantes et dégradées où le salarié est toujours surveillé, sans cesse mis sous pression et en compétition avec pour argument massue de dire que si cela ne marche pas "on met tout au Maroc !".

Que dire, en plus du stress, des incivilités subies par les salariés car souvent les clients sont excédés par des services dégradés (manque d'effectifs flagrant) et inversement proportionnels à l'augmentation des frais et facturations diverses imposées au client ?. Que dire aussi des insultes ou menaces envers des salariés qui, eux, ne font qu'effectuer du mieux qu'ils le peuvent la tenue de leur poste de travail ?

Lorsque l'on parle "stress", "pressions" voire "harcèlement", on a plutôt tendance à penser au réseau d'agences et ses commerciaux. On oublie trop souvent que dans les centres administratifs, la pression est également très forte.

Alors, imaginez ce que vivent les salariés qui ont souhaité quitter leur poste de commercial en agence parce qu'ils ne supportaient plus l'incessante pression aux objectifs et à la vente à tout va et qui retrouvent, aujourd'hui, dans ces back-offices, une pression similaire avec le chantage à l'emploi et le manque de reconnaissance en plus !

Pour FO Banques, il est urgent aujourd'hui de lutter contre ces pratiques et revendiquer une meilleure reconnaissance du travail fourni dans les services administratifs et plateformes téléphoniques. Il ne peut pas y avoir de clients satisfaits sans un traitement administratif de qualité.

Les salariés de ces unités méritent plus de respect et de reconnaissance et doivent devenir autre chose qu'une "variable d'ajustement" permettant de réduire les coûts de production.

Il est urgent d'arrêter d'anticiper la mise en place de nouveaux outils informatiques et de rétablir des conditions d'effectifs suffisants afin de travailler dans de bonnes conditions... A suivre !