



Paris, le 10 Septembre 2018

## SECTION des SATELLITES

# GUICHETS BANCAIRES : ALERTE ROUGE !

Depuis plus d'un an les procédures bancaires deviennent de plus en plus compliquées.

Dès qu'un usager fait deux retraits dans la semaine ou s'il a déposé un chèque depuis peu, il y a une alerte.

Dans de nombreux bureaux l'opération est refusée si un cadre ne l'a pas validée.

### Pourquoi ces contrôles ?

La Banque Postale a l'obligation, comme tous les établissements bancaires, d'effectuer une surveillance sur toutes les opérations importantes, notamment en liquide, pour toutes sortes de raisons : lutte contre le blanchiment, lutte contre le terrorisme ou encore sources de revenus non déclarées.

De plus en plus de restrictions sont mises en place pour limiter le paiement en espèces. La loi française est claire : interdiction de tout achat en espèces chez un commerçant au-dessus de 1 000 euros et interdiction de paiement de salaires en espèces au-dessus de 1 500 euros.

Mais apparemment La Poste ne faisait pas assez de contrôles : un haut cadre du Siège s'est retrouvé en garde à vue 48 heures à la brigade financière !

Des conseillers financiers et des guichetiers sont passés en conseil de discipline. Certains ont été licenciés. Des directeurs d'établissement aussi ont été licenciés ou mis au placard dans les directions, pour cette raison : pas assez de contrôles, des escroqueries aux prêts à la consommation, aux faux chèques, ouvertures de comptes avec des documents falsifiés, etc.

### Tout usager est un fraudeur potentiel.

Du coup on est passé à l'excès inverse : les conseillers reçoivent des alertes et doivent contacter l'usager dont le compte a un fonctionnement jugé « atypique ». Les guichetiers, dès qu'il y a une alerte, doivent appeler un responsable pour qu'il valide l'opération. Dans le cas où l'usager a déposé un chèque récemment, ils doivent systématiquement téléphoner à la « cellule risque » qui autorise ou non l'opération.

Et ne parlons pas du paiement des factures EDF, loyer ou autres en espèces. L'usager doit présenter sa pièce d'identité pour tout montant, même 1 euro ! Il pourrait « blanchir de l'argent » ou « être un terroriste ». Et un tiers, son fils par exemple, ne peut pas payer pour lui, sauf autorisation du titulaire de la facture sur un imprimé fourni par La Poste, avec l'original de la pièce d'identité !!!

Pendant ce temps, la queue s'allonge car évidemment cela ralentit le fonctionnement du service.

Mais la question n'est pas tant de savoir s'il faut ou non appliquer la réglementation (aussi absurde soit-elle) que de constater qu'en cas de problème la responsabilité retombera uniquement sur l'agent. L'absence de cadre sur l'intégralité de la plage horaire d'ouverture ou dans chaque bureau du secteur oblige le guichetier à prendre seul la décision de faire ou non l'opération.

Or la « pédagogie » ne permet pas toujours de calmer le client. Mis en porte à faux entre le « bon sens », la réglementation et la colère du client le guichetier est mis en situation critique.

Nous ne nions pas la nécessité de faire des contrôles mais cela ne va-t-il pas trop loin ? Pour le paiement des factures il y avait encore récemment un seuil de 800 euros au-dessus duquel la pièce d'identité était obligatoire. Désormais dès le premier euro c'est juste ridicule et n'a pas d'autre but que de dissuader les gens de venir à La Poste.

## La politique de La Poste et ses conséquences

Rappelons qu'en 2017, 690 collègues du Réseau (*guichetiers, conseillers bancaires et encadrement*) ont été agressés physiquement et 5 300 autres ont été victimes de menaces de mort ou de représailles (*c'est la première année que nous avons communication de cette donnée, donc impossible d'en connaître l'évolution*). En tout, ce ne sont pas loin de 6 000 postiers du Réseau, soit 1 agent sur 5 au contact du public, qui l'année dernière ont été victimes de faits graves ! Au total 18 000 incivilités ont été recensées.

A titre de comparaison, le secteur bancaire dans sa totalité communique pour 2017, 6000 incivilités et 287 agressions physiques. Proportionnellement cela représente **6 fois plus d'agressions physiques et 10 fois plus d'incivilités** à La Poste (*Réseau*) que dans les autres banques !

## **Attention, danger !**

Le refus de retrait d'argent est plus grave et peut mettre en grand danger le personnel, surtout en cas d'absence d'un responsable. En formation on nous a dit très nettement : « *ce qu'on vous demande, c'est de faire un signalement (ça peut paraître pénible, mais ça prend 30 secondes, et ça peut éviter des sanctions disciplinaires) ensuite, ce n'est plus de votre ressort mais de celui des cadres* ».

Quant aux conseillers bancaires, ils doivent convoquer l'utilisateur pour lui expliquer que s'il ne donne pas ses fiches de paie on va lui fermer son compte. Certains usagers (*peu nombreux, heureusement, mais il en suffit d'un*) peuvent alors "péter un câble".

Il serait donc temps d'harmoniser les procédures, qui sont variables d'un bureau à l'autre, et de faire en sorte qu'il y ait **des règles claires affichées à la vue du public**.

D'autant que la configuration même des bureaux, surtout en ESCI, met en danger le personnel qui ne peut pas se mettre à l'abri en cas d'incident. C'est pourquoi cette abondance de contrôles, qui revient à traiter chaque usager comme un fraudeur potentiel, est une source de danger supplémentaire.

Certes des clients mécontents il y en a toujours eu. Mais la fermeture de bureaux, la diminution du nombre de guichets financiers et des horaires d'ouverture et maintenant la réglementation sont des facteurs aggravants voire déclenchants dont la responsabilité incombe à la Poste.

- **Des guichets ouverts et en nombre suffisant avec le personnel correspondant**
- **Des cadres présents aux horaires d'affluence**
- **Des DS joignables en permanence**

## **Voilà ce qu'il nous faut !**

**N'hésitez pas à nous solliciter pour toute information, utilisez le cahier de CHSCT (*avec copie par fax au Syndicat*), et surtout n'hésitez pas à nous signaler tout incident, afin que nous puissions intervenir.**

**Pour un syndicat combatif et efficace :**

**Votez CGT aux prochaines élections**

**CT/CAP/CCP du 3 au 6 décembre.**

**ADHÉREZ A LA CGT !**