

## LA BANQUE POSTALE A DECOUVERT DE PERSONNEL POUR LA MISE EN PLACE DE LA DIRECTIVE EUROPEENNE

Montreuil, le 29 octobre 2026

**L'**application de la nouvelle directive européenne qui était en préparation depuis 2023 sur le Crédit Conso a été présentée au dernier CSE.

L'ordonnance de septembre 2025 permettant la transposition de la directive dans la loi Française est censée protéger les consommateurs du surendettement et impose aux Banques de se mettre en conformité avec les décrets d'application parus cette année sur l'octroi du découvert autorisé/crédits conso.

Les Elus alertent depuis des mois sur les conséquences de cette mise en place sur les conditions de travail des personnels en demandant que le sujet soit mis à l'ordre du jour du CSE.

Pour la CGT, la Banque Postale s'y prend encore une fois à la dernière minute. Il est fort à parier que ce seront les conseillers du Front (DSRC/ Bureaux de Poste) et du Middle (Services Risques/ MBAQ, Réclamations, Appui...) qui vont payer cette impréparation par l'aggravation de leurs conditions de travail.

La Direction se base sur des hypothèses de hausse des flux et de hausse de temps de résolution des appels et ne prend pas en compte les impacts des changements d'organisation de travail qui auront lieu dans de nombreux services.

Elle annonce du recrutement de la Force de Travail Variable de 72 personnes pour le traitement des mails répartie à 80% sur la DSRC-appui MBAQ, 12% sur traitement Middle MBAQ, 8% sur ORC/RC hors préconisation, sans préciser pour quelles activités, ni où seront positionnées ces FTV.

### **LA CGT ALERTE SUR CE QUE NOUS RISQUONS DE VIVRE DANS LES PROCHAINS MOIS À LA DOSB AVEC L'ARRÊT DE LA GESTION DU DÉCOUVERT PAR LE CLIENT VIA LA BANQUE EN LIGNE, DÈS FIN NOVEMBRE**

#### **MBAQ**

- La gestion directe du découvert par le client dans l'appli Banque En Ligne doit fermer à partir de novembre. Le flux de demandes par courrier ou mail, hors préconisation, pourrait donc fortement augmenter et générer des appels sortants pour les collègues du MBAQ
- Alors que les effectifs des services MBAQ sont en baisse, que les agents y sont déjà multitâches et sont sollicités pour de l'entraide tous azimuts, ce surcroît d'activité lié à cette mise en place de la directive européenne va submerger les collègues et les mettre en situation de risque.

#### **POUR TOUS**

- Un e-learning de seulement 20 à 30 minutes semble très insuffisant au regard des changements à intégrer et des situations complexes à traiter.

#### **POUR LA CLIENTÈLE**

- Le taux d'agios TAEG devra compenser les pertes pour la Banque des commissions forfaitaires estimées à 15 millions d'euros ! La Banque Postale, dite citoyenne, s'apprête donc à faire payer les plus pauvres et les plus fragiles qui survivent en jonglant d'un mois sur l'autre avec le découvert.

## DSRC- LBPCS- CNMR

- Un flux d'appels téléphoniques très important sur la période de décembre et janvier, le pire moment du pic pour les demandes de découverts ! Le full tel ira certainement de pair avec l'augmentation des flux.
- Le découvert devient un crédit avec les mêmes procédures et documents que pour un crédit conso classique mais pas pris en compte pour les objectifs crédits conso.
- La contractualisation d'une demande de découvert pourrait prendre 15 à 20 minutes (analyse, mise à jour du compte, édition du document).  
Des appels plus longs, difficiles, voire des incivilités en cas de refus.

Tout cela conjugué avec la hausse des objectifs commerciaux..... ça risque de craquer grave dans les DSRC !

## Services Risques

(Recouvrement Amiable, Recouvrement Commercial, Risque Dérogatoire)

- Un plan d'apurement du découvert sur 12 mois va devoir se mettre en place et alourdir les portefeuilles personnalisés déjà trop importants à gérer en RA.

L'outil B1R pour le recouvrement personnalisé sera-t-il prêt en avril 2027 d'ailleurs ?

- La réécriture des procédures, la remise en question du schéma muscade, l'application de la Directive entraîneront des changements importants dans l'organisation du travail.
- Des traitements plus longs du flux digital hors préconisation

## FORT DE CES CONSTATS:

- Lors de la séance du CSE DREC-DP du 1<sup>er</sup> octobre 2026, l'ensemble des organisations syndicales représentatives (CGT CFDT FO SUD CGC) a voté à l'unanimité une délibération exigeant la tenue très rapide d'un CSE Extraordinaire d'information/consultation pour que soient présentés très rapidement les impacts sur les organisations du travail et les conditions de travail découlant de la mise en œuvre de cette Directive.
- Cette demande de CSE extraordinaire s'est tenue le 21 octobre après de nombreuses tergiversations de la Direction. Les délégations CGT CFDT FO CGC ont voté une expertise libre qui sera payée sur le budget de fonctionnement du CSE (sans diminuer celui des ASC bien sûr) et qui aura pour but de mesurer les impacts sur les conditions de travail **de tous les personnels, ligne managériale comprise. Cette expertise n'empêchera pas pour autant la mise en œuvre de la Directive qui reste une obligation réglementaire.**
- Pour la CGT, il faut que l'employeur prenne de réelles mesures de prévention dans les mois à venir afin de limiter au maximum les impacts négatifs de la mise en place de la directive européenne.

**Pas question de revivre les mois très difficiles qui ont suivi la gratuité du 36 39.**

Des effectifs adaptés, une formation suffisante et des mesures de prévention concrètes : c'est indispensable !

**Le 5 Novembre pour nos conditions de travail - MOBILISONS-NOUS!**



Fédération nationale des salariés du secteur  
des activités postales et de télécommunications CGT  
263, rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex  
Tél. : 01 48 18 54 00 - C.C.P. Paris 20376 D  
Site : [www.cgt-fapt.fr](http://www.cgt-fapt.fr) Mail : [poste@cgt-fapt.fr](mailto:poste@cgt-fapt.fr)

