

CONTRE JOURNAL FINANCIER CLAQUE

Novembre 2017



ligne conseil bancaire

Les cobas voient rouge !

■ **Le 1er d'une longue série d'accords arrive à son terme le 31 décembre 2017** ■ **Cet accord signé par l'ensemble des syndicats, contenant essentiellement des mesures financières et allant dans le sens d'une amélioration de la rémunération fixe touche à sa fin. Sera-t-il prolongé ?** ■ **Les derniers chiffres en termes de PNB sont en baisse au premier semestre 2017 (- 5,6 % par rapport au même semestre l'année précédente....)** ■ **Y aura-t-il une relation de cause à effet ?**

Un accord en trompe-l'oeil ?

Si ce premier accord améliorerait de manière substantielle la rémunération des conseiller-ères bancaires, il annonçait surtout une série d'accords bien loin d'améliorer leur quotidien de travail.

Les trois accords qui suivirent (management, parcours professionnels, conditions de travail) sur lesquels SUDPTT a refusé d'apposer son paraphe, n'apportent rien de concret et se résument à une litanie de bonnes intentions et de rappels d'accords existants ...

Ainsi ces accords sur les métiers du conseil sont une fumisterie sans précédent dans cette fonction. **L'accord sur le management commercial** n'est toujours pas entré dans les mœurs : reporting non prévu dans le système d'information (Tableur Excel et autres SMS ou appel pour connaître le combien de la journée ou de l'hebdo). C'est bien l'omniprésence de l'atteinte de résultat qui est recherché sans que soient abordés le comment et le pourquoi. Ils se moquent de savoir que le-la conseiller-e est seul-e à gérer plusieurs portefeuilles, ils s'en tapent aussi du temps passé sur les tâches administratives, du temps alloué pour être en conformité, seule la recherche de résultat est abordée.

Les normes individuelles perdurent, tout comme les moyens de mettre la pression. Les conditions de travail n'entrent pas dans ce type de discussion. Pour Sud il est évident qu'on ne peut pas décorréliser le management des conditions de travail. Est-ce pour cela

que cet accord n'est toujours pas appliqué dans bon nombre de DR et de Secteurs ?

De la même manière, nous avons dénoncé la mascarade autour de **l'accord sur les parcours professionnels**. Ce sujet ne relevait pas d'un accord. La Direction et les signataires ont fait le choix de tout miser sur la formation, mais dans les faits les conseiller-es subissent toujours les e-learning qui s'entassent. Ils ont inventé le Parcours Pro version 3.0 !

Il en est de même pour le dernier accord, concernant **les conditions de travail** ; la LAC, le phoning, etc., sont, soi-disant, des outils mis à la portée des conseiller-es pour les aider. En réalité ils ne servent qu'à prouver à l'agent qu'il ne fait pas bien son travail s'il ne traite pas ses listings. Et il laisse en suspens les soucis du quotidien, comme pour les déplacements à l'intérieur du Secteur et les risques qu'ils induisent.



La Banque Postale se targue d'être citoyenne, d'accompagner ses clients dans une relation bancaire durable avec une gamme complète de produit et services accessibles, à un tarif raisonnable. Banque de proximité et de service public. Citoyenne à l'extérieur !!!... mais antisociale en interne !



**Fédération syndicale
des activités postales et de télécommunications**

25/27 rue des Enverges 75020 Paris

Téléphone : 01 44 62 12 00 - Télécopie : 01 44 62 12 34

Site : www.sudptt.org - courriel : sudptt@sudptt.fr

Dématérialisation de la relation client : Des suppressions à terme !

■ **Le rapprochement et les attentes sur les métiers du conseil deviennent de plus en plus précis, autant qu'exigeants.** ■ **Le principal souci de la maison mère, La Banque Postale, est le PNB.** ■ **Pour y arriver les habituelles recettes : réduction des coûts, baisse des effectifs et recherche de productivité à tout prix.** ■ **Aussi bien dans les Services Financiers (fermetures) que dans les bureaux de poste (fermetures), LBP taille en pièces afin d'arriver à ses fins.**

Et des conditions de travail qui se dégradent !!!

Les conseiller-e-s de tout bord sentent le vent tourner en leur défaveur, beaucoup d'entre eux sont remonté-es comme des pendules, ne reconnaissant plus le métier dans lequel ils s'épanouissaient. Ils s'aperçoivent que La Banque Postale n'a de cesse que de promouvoir la dématérialisation de la relation client, nouvelle dynamique d'entreprise qui grâce à la révolution digitale permet de refonder les systèmes de production et de réduire les coûts (moins de clients sur les Secteurs, moins de conseiller-es en bureau, moins de bureaux à terme...), mais cela en déshumanisant la relation client et en vidant de sens l'intérêt de leur métier. Les formations sont déjà prévues, comme l'adaptation de la méthode 7G, pour s'adapter à cette dématérialisation. « Le client au cœur de la préoccupation de La Poste » que nous serinaient nos managers !!!

Des outils à double tranchant !

Les outils mis à disposition des conseillers n'ont pour seul but de servir l'ultra dématérialisation de la relation avec les clients de La Poste. Ils n'ont pas la vocation d'aider les conseiller-ères dans leurs tâches quotidiennes.

Les différentes étapes de déploiement de l'outil 3.0 ne sont faites que pour rechercher la multivente, vers la « Quête sacrée » du PNB. Les tâches de gestion (comme le SAV, les virements pour accompagner les projets des clients), de suivi, qui font partie intégrante du métier sont mises aux oubliettes. La Banque Postale considère que les conseiller-es ne sont pas là pour ça !

Le-la conseiller-e, via un management recentré sur le seul commercial, ne peut plus accorder de temps à la gestion de portefeuille sur le long terme, ni à la formation. Pour preuve La Banque Postale cherche tous les moyens pour

«ultra rentabiliser» le portefeuille. Qu'importe l'acteur qui travaille dessus, conseiller-e en bureau, à distance ou via les agents des services financiers.

Les usagers de La Poste aiment leurs relations avec les conseiller-e-s. De là naît la confiance, la relation privilégiée qui permet d'apporter le conseil et en finalité l'acte de vente. À défaut, quand les clients en ont besoin, ils contactent le 3639, ou via internet, les acteurs du besoin client. Encore faut-il qu'ils aient une MS (modalité de service) convenable pour qu'ils soient pris en charge rapidement.

Fin de l'accord de 2014 et après ?

Sud avait signé l'accord de 2014, estimant qu'il comportait des avancées pour la profession et qu'il serait possible de peser dans les négociations. Les trois accords qui ont suivi ne sont que des miroirs aux alouettes. La fin du premier accord est prévue pour le 31 décembre 2017 et il est temps d'engager de véritables débats et de peser sur un nouvel accord, plus favorable à l'ensemble des conseiller-es bancaires. Au-delà de la question de la prime de fonction qui pourrait être remise en cause, il est urgent d'améliorer considérablement les conditions d'exercice des métiers du conseil bancaire.



Le 14 mars les Conseiller-ères bancaires se sont mis massivement en grève pour dénoncer les conditions d'exercice de leur métier. Les dirigeants de La Banque Postale et du Réseau sont toujours aussi sourds aux revendications, tant ils sont obsédés par les résultats commerciaux. Et les ersatz d'accords qui ont été signés ces 3 dernières années n'y changeront rien...

Le coup de semonce du mois de mars ne doit pas rester sans suite ! SUD appelle à une nouvelle mobilisation afin de créer un réel rapport de force et enfin améliorer le quotidien des conseiller-es bancaires.