

Bilatérale Banque à Distance - 23 mai 2018

Le nouveau directeur de la Banque à Distance, Philippe Petré, nous a proposé une bilatérale pour se présenter et faire un point sur les projets en cours sur ce NOD.

Après un retour rapide sur les activités de la BAD, et les évolutions depuis sa création, il nous a présenté les projets qui devraient se mettre en place dans les mois à venir.

Ils s'appuient sur les évolutions de la relation client en général, pour justifier les changements d'activités. Le premier objectif est de recentrer l'activité des conseiller-es BAD sur les client-es dits « affinitaires », à savoir Mon Agence (réservée aux postier-es) et se développer, comme peuvent le faire d'autres acteurs bancaires, sur la clientèle issue de la fonction publique. C'est ce que pratique entre autres le Crédit Mutuel avec la CASDEN ou la Société Générale avec BFM.

Le second objectif est le développement de l'appui au Réseau, et l'appui au digital. Leur idée est d'être toujours plus réactifs face aux demandes/attentes des client-es. L'appui au digital se retranscrirait dans de la relance par téléphone suite à des devis faits en ligne que ce soit sur les sites de LBP ou des plateformes comparatives.

Ils sont revenus aussi sur le projet de prise en charge par les conseiller-es BAD des portefeuilles vacants du Réseau. Ce projet avait été brièvement présenté en CDSP Transverse. Ils ont avancé sur la faisabilité. Cela concernerait environ 100 à 120 portefeuilles à couvrir tout au long de l'année, sur des absences de 3 à 5 mois. Une expérimentation est en cours jusqu'en septembre, et concerne 3 agences BAD (Montpellier, Orléans et Châlons). Les client-es concernés seraient prévenus de l'absence de leur conseiller-e, et de la possibilité de contacter une équipe de conseiller-e à distance durant celle-ci. Le portefeuille ne serait donc pas à la charge d'un CODI dédié mais d'une équipe de CODI. Le modèle serait plutôt réactif, mais la direction de la BAD n'exclut pas d'être proactif notamment sur les portefeuilles de COCLI, pour ne pas laisser passer des opportunités commerciales. L'expérimentation durera 4 mois, mais les modalités techniques (Fil contact notamment) restent à préciser.

Un autre projet d'appui au Réseau est en cours de réflexion. La BAD prendrait en charge les appels des COBAs du Réseau quand ils-elles ne sont pas là ou pas dispo, sur l'amplitude horaire 8H-20H. On peut comprendre que les appels destinés aux COBAs seront reroutés vers les CODIs en dehors de leurs heures de présence et pendant leurs rendez-vous. Cela passera par Fil Contact, mais le déploiement n'étant pas abouti dans les agences BAD, le projet sera étudié en 2019.

On a évoqué l'arrivée prochaine de Ma French Bank et de l'impact que cela pourrait avoir sur le NOD BAD et sur les métiers de conseil en général. Ils n'ont bien sûr pas la même lecture que nous, et cette nouvelle banque sera complémentaire aux activités actuelles de LBP. L'intelligence artificielle facilitera le quotidien des conseiller-es, que ce soit à la BAD

ou au Réseau. En résumé MFB complétera et même facilitera l'activité des conseiller-es et le quotidien des client-es !

Tous ces projets se feront bien évidemment à effectif constant coté BAD. Ils se donnent un an pour mesurer l'impact en termes de charge de travail de ces nouvelles activités pour ensuite affiner les besoins en personnel. On leur a bien rappelé que l'activité était déjà à flux tendu aujourd'hui, et que ces nouvelles activités nécessitent quoi qu'il en soit du personnel supplémentaire.

Ils mettent en avant les évolutions de la relation client, le fait qu'il soit nécessaire d'être toujours réactifs. On leur a donc rappelé la nécessité et l'urgence de mettre du personnel en face de ces clients, que ce soit à la BAD, dans les CF ou dans les bureaux de Poste.

Pour tenter de nous rassurer, ils confirment que tous les départs sont remplacés, que des viviers sont mis en place pour faciliter le recrutement comme c'est le cas au Réseau. Mais ils sont aussi obligés de constater qu'il y a de vraies difficultés de recrutement. Ils ne parviennent pas à trouver des candidat-es en nombre suffisant que ce soit en recrutement interne ou externe. Pour se rassurer eux-mêmes, ils disent que c'est tous les acteurs du marché bancaire qui sont confrontés à cette problématique. On a tout de même insisté sur le fait que ce problème soit plus prégnant à LBP, et que les conditions de travail et la rémunération n'incitaient pas à rejoindre l'entreprise.

Les prochaines instances sont prévues autour du 21 juin, avec une CDSP Transverse sur le projet de prise en charge des portefeuilles vacants, et une CDSP BAD sur le même sujet.