NUMÉRO **20** : MAI 2021

édité par
FO Com \ RÉSEAU BANQUE

LE COBA LIBRE

CONTACT : equipe.reseau@fo-com.com

SOMMAIRE

Au Réseau, comment LBP peut-elle passer de 9156 acteurs à moins de 9000

#energiesConnectées :-) demandez le programme

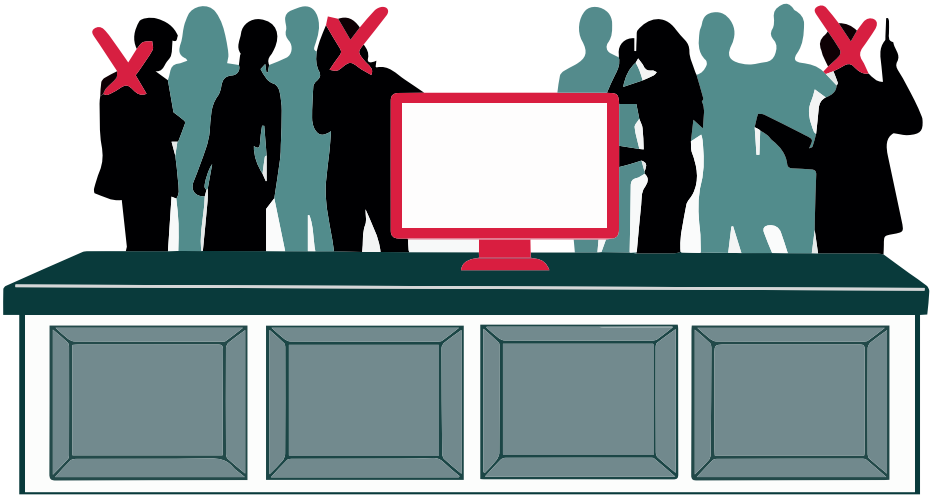
Pourquoi les clientèles sociales doivent aussi être « chouchoutées » par La Banque Postale ?

Le conseil bancaire dans les centres financiers, quel avenir ?

Certicode +, ils n'en veulent plus !

« Le bon coin des accords »

Au Réseau, comment LBP peut-elle passer de 9156 acteurs de la Ligne Conseil Bancaire à moins de 9 000… tout en retrouvant son niveau de 2015 dans le cœur des Français* ?



La messe est dite et tous les arguments sont bien rodés.

Les habitudes des clients ont changé, les relations à distance sont maintenant priorisées et la fréquentation des bureaux baisse drastiquement, même si ce dernier point n'entraîne pas la diminution des objectifs.

Les prétextes sont là et il est facile de s'y engouffrer !

Du coup, le projet *«accueil des clientèles grand public»* appelé aussi *«mutualisation des portefeuilles»* ou encore *«pool conseillers»* et dont on trouve la genèse dans la segmentation des portefeuilles débutée en 2018, se justifie pleinement aux yeux de La Poste.
Sur ce sujet, lire l'article en flashant le QR-Code ci-dessus.

C'est en fait deux modèles de prise en charge des clients qui vont être mis en place, en fonction de la valeur du *«potentiel»* du client :

- Une gestion dite industrialisée pour la clientèle *«grand public»* opérée par les gestionnaires clientèles, les Conseillers Financiers III-1 et les Centres Financiers,
- Une gestion personnalisée pour les clientèles patrimoniales réalisée par les conseillers en secteur (Conseiller Clientèle et Conseiller Spécialisé en Patrimoine).

La Banque Postale est en train de glisser vers une gestion à deux vitesses de ses clients.

L'image citoyenne qu'elle souhaite se donner risque bien d'être ternie, même s'il n'est pas question aujourd'hui de facturer les rendez-vous comme on le constate par exemple chez BNP-Paribas (12 €).
Attention à ne pas déraper ! Interpellée à ce sujet, La Banque Postale répond que l'outil numérique permettra de ne passer à côté d'aucun potentiel : le client qui ne détient qu'un livret mais dont les avoirs sont ailleurs, le client qui souhaite souscrire un crédit immobilier mais peu connu dans nos fichiers, le client qui a des enfants non enregistrés sur Cap Client… C'est donc très clair, l'intelligence artificielle sera l'outil qui permettra d'étoffer le fonds de commerce. Mais ce que La Banque Postale ne doit pas oublier, c'est que derrière l'outil il y a des *«ouvriers»*. Cet outil doit être alimenté.
Côté Banque Postale, on claironne à qui veut l'entendre : digitalisation, optimisation des temps de vente (révision de la méthode de vente), industrialisation de la prise en charge (self-carisation, à distance…) et approche commerciale en fonction des moments de vie.

En 2030, les ventes devront être effectuées à 80 % à distance, contre 36 % actuellement.

Pour FO, nous expliquons que cet objectif est extrêmement ambitieux. Les Conseillers comme les Chargés de Clientèle devront être extraordinairement pédagogues face à des clients peu habitués aux outils numériques, ou tout simplement récalcitrants. En parallèle, ils devront garder en tête que La Banque Postale doit devenir la banque préférée des Français.

Une Commission de Dialogue Social Postal s'est tenue le 15 avril 2021. FO Com a porté les revendications suivantes pour les Conseillers Bancaires :

- Un accompagnement spécifique des collaborateurs concernés par des suppressions de postes,
- Des formations suffisantes et qualifiantes pour accompagner ces changements,
- Un repyramidage des classifications (avec le III-1 a minima),
- Les primes de fonction, fixées début 2015 (qui ont donc 6 ans) doivent être augmentées,
- L'intégration d'une partie de ces primes de fonction dans le salaire des conseillers pour stabiliser les revenus lors des mobilités professionnelles,
- Les promotions internes en nombre suffisant pour garantir les mobilités et accompagner le changement (trop de métiers se retrouvent pratiquement sans promotions),
- Une aide à prévoir pour soutenir les Conseillers dans leur quotidien (sous la forme de création de poste d'assistants commerciaux par exemple).

**en 2015 LBP était la banque préférée des Français*

#energiesConnectées :-) : demandez le programme

#energiesConnectées :-) est le programme présenté le 15 avril dernier : il s'agit de la déclinaison du plan stratégique de la banque sur le périmètre de la Direction des Opérations.
Les conseillers bancaires concernés par ce programme sont les chargés de développement ainsi que les conseillers bancaires de la banque à distance.
Comme au Réseau, l'ambition est de construire un dispositif industriel pour la prise en charge du client quel que soit le site. C'est également la volonté d'accroître la contribution au PNB en améliorant l'efficacité commerciale. Ces deux axes inquiètent fortement la Ligne Conseil Bancaire.
À ce jour, nous n'avons pas de précisions sur l'organisation future, hormis :

- La création de services *«premium»* pour personnaliser la prise en charge des clients en fonction du profil,
- L'enrichissement des périmètres de vente pour le conseiller.

Une CDSP dédiée est programmée le 8 juin prochain.

Pourquoi les clientèles sociales doivent aussi être « chouchoutées » par La Banque Postale ?

Pour La Banque Postale, tous les moyens doivent être orientés vers les clientèles à fort potentiel de PNB. Naturellement, on pourrait penser que ce sont les patrimoniaux ainsi que les clients à enjeu qui devraient en bénéficier. Or, pour les 1,5 million de clients bénéficiaires de la mission d'accessibilité bancaire, La Banque Postale perçoit une compensation. Son montant en 2020 était de 330 millions d'euros.

Pour rappel, quatre missions de service public incombent à La Poste : le service universel postal, la contribution à l'aménagement du territoire par son réseau de points de contact, le transport et la distribution de la presse et l'accessibilité bancaire.

Pour cette dernière mission, en contrepartie de la compensation versée, de nombreuses obligations incombent à La Banque :

- elle ne peut refuser l'ouverture d'un livret A, alors que les autres établissements ont la liberté de dire non,
- elle ne peut refuser la gratuité des opérations de dépôts et de retraits aux bénéficiaires à partir de 1,5 €, contre 10 € dans les autres banques,
- elle doit autoriser sur le livret A certaines opérations tels le virement des prestations sociales, le prélèvement de l'impôt sur le revenu, de la taxe d'habitation, des taxes foncières, des quittances d'eau, d'électricité et de gaz ou encore des loyers, s'il s'agit d'un logement social ou d'un hébergement à loyer modéré,
- elle doit fournir des chèques de banque ainsi qu'une carte de retrait gratuite utilisable dans les DAB et au guichet des bureaux de poste,
- elle doit mettre en œuvre une politique d'accompagnement au guichet avec, par exemple, un service de traduction ou un partenariat avec des associations.

La compensation pour l'année 2021 n'est toujours pas fixée. Elle devrait être revue à la hausse dans la mesure où le nombre de bénéficiaires de la mission d'accessibilité bancaire devrait augmenter dans les années qui viennent. Même si, malgré la compensation, La Banque Postale reste en déficit dans ce domaine, elle doit cependant donner les moyens humains aux bureaux qui accueillent ces clients, cela éviterait bon nombre d'incivilités.

Le rôle de La Poste est essentiel. Laisser ces clients en dehors du système bancaire impliquerait une mise en danger de l'ensemble de la société. Ne pas percevoir leurs prestations sociales ou régler les factures essentielles ne feraient qu'amplifier le désarroi qui submerge déjà ces populations.

De plus, si La Banque Postale doit intégrer à horizon 2023 le top 3 de la satisfaction client sur les services à distance et d'ici 2025 pour tous les services, il est primordial de se préoccuper de cette clientèle qui franchit tous les débuts de mois l'entrée du bureau de poste ou utilise les distributeurs de billets. Cela ne peut se faire sans des postières et des postiers formés et bien dans leur travail.

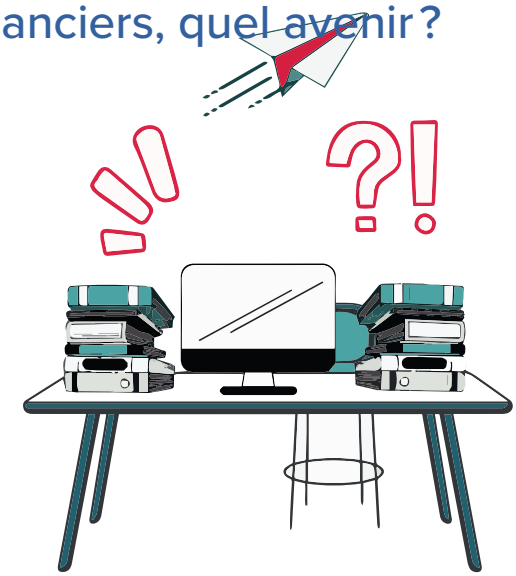
Au-delà de la formation, les difficultés rencontrées dans ces bureaux doivent être prises en compte. Les opérations plus longues car nécessitant des explications, les transactions parfois impossibles générant des énervements côté clients ou guichet, des outils informatiques défaillants… devraient impliquer que des moyens supplémentaires soient octroyés. Aujourd'hui, c'est tout l'inverse !

En effet, l'accord BPS est arrivé à échéance au 31 décembre 2020 et la prolongation ne concerne que certaines mesures. On voit fleurir çà et là des décisions incompréhensibles. Certains bureaux BPS seront tenus par des agents seuls !

En plus de l'insatisfaction client, il en va de la sécurité des postiers, et ça, FO ne peut l'accepter ! C'est pourquoi dans tous les secteurs victimes de ce type de décision, nos correspondants locaux se battent pour démontrer à La Poste la gravité des risques et des conséquences de telles décisions.

Source: rapport d'information du Sénat d'avril 2021, communiqué de presse plan stratégique 2030 LBP

Le conseil bancaire dans les Centres Financiers, quel avenir ?



Les Chargés de Développement ne sont pas dupes. Ils ont senti le vent tourner depuis le début de l'entraide avec les services clients sous le couvert de la crise sanitaire depuis l'été dernier.

Ils ont dû s'adapter sans formation (ou formation arrivée tardivement) à la prise en charge des clients avec les appels entrants. Ils ont traité des flux comme ils ont pu - notamment l'assistance BEL - en étant en difficulté au même titre que nos Chargés de Clientèles, car les moyens ne sont pas donnés aux collègues pour répondre à la demande technique des clients.

Certicode +, ils n'en veulent plus !

Rappelons ici que nos Chargés de Clientèles et nos Chargés de Développement ne sont pas des techniciens *«techniques»* mais des techniciens bancaires. Le langage naturel va réorienter ces appels peu rémunérateurs et va améliorer la prise en charge des clients, nous a-t-on dit !
Résultat : non seulement, c'est inefficace, mais par-dessus le marché, les équipes sont épuisées !
Pendant ce temps-là, l'atteinte des objectifs est devenue un mythe.
C'est pour mieux préparer les bons petits soldats que nous sommes à accepter de voir baisser notre rémunération et pour nous annoncer ensuite à quelle sauce le plan stratégique va nous manger...

« Le bon coin des accords »

Réponse à la question posée lors de la publication du mois de février 2021:

L'accord sur les métiers et les parcours professionnels des conseillers bancaires du 2 mars 2016, signé par FO, prévoyait un accompagnement financier en cas de mobilité vers un bureau situé en zone déficitaire. Cet accompagnement financier prend la forme d'une prime de 4000€ versée en 2 fois.

Quizz du mois de mai:

Les 4 accords relatifs aux Conseillers Bancaires sont arrivés à échéance.
Ont-ils été reconduits ? Et de quelle manière ?

1. *Ces accords ont été reconduits dans leur intégralité*
2. *Seulement 2 de ces accords ont été reconduits*
3. *Certaines mesures ont été reconduites de manière unilatérale par La Poste*