



CONSEILLER BANCAIRE À LA POSTE

Des questions sur l'avenir

SOMMAIRE

*Conseiller bancaire à La Poste
Des questions sur l'avenir*

TÉLÉTRAVAIL

Un gros mot pour la BGP

IMMOBILIER

Toujours pas d'éclaircir à La Banque Postale

LE COBA

Il a tout d'un banquier, mais reste postier

Allo ? Est-ce la bonne personne au téléphone ?

Conquête des jeunes : LBP enfin réaliste



Si jusqu'à aujourd'hui le nombre de postes de conseillers bancaires reste relativement stable, de nombreux conseillers s'interrogent sur leur avenir. En effet, ils voient leur activité grignotée.

La digitalisation des opérations, qui se veut un complément au réseau physique des bureaux, représente certainement un avantage économique et répond aux besoins d'un grand nombre de clients. L'application mobile compte aujourd'hui 6 millions d'utilisateurs.

Par exemple, sur le contrat de performance des CBP, 50% des entretiens doivent être réalisés à distance et le taux de signature électronique doit représenter 60% des signatures d'opérations d'assurance-vie. Pourquoi ces objectifs ? Le conseiller n'est-il pas en mesure de savoir si tel ou tel client préfère venir en bureau. L'éternel manque de confiance conduit une nouvelle fois La Poste à imposer des attendus incitant parfois le conseiller à imaginer des subterfuges pour atteindre l'objectif. Sinon,

le couperet tombe au niveau de la RVB. Que de temps perdu !

Enfin, l'intelligence artificielle est également en train de grignoter l'activité des conseillers bancaires. Le partenariat de LBP avec Mistral reste encore flou et nous n'avons pas connaissance réellement de l'impact sur le métier de conseiller. Pour FO Com, l'IA doit rester un facilitateur, mais ne doit nullement faire à la place de l'humain les opérations à valeur ajoutée.

L'évolution du métier de Chargé de Clientèle amène tout naturellement une concurrence dans certains bureaux. La multiplication des produits éligibles à la commercialisation en espace co ainsi que l'évolution de la fiche de poste qui prévoit de la relation multi canal, et donc par téléphone sont autant de sujets qui interpellent. Enfin, quand lors de la présentation des résultats de La Banque les dirigeants s'enorgueillissent de présenter les encours de gestion sous mandat de Louvre Banque privée, ils oublient de préciser que nombre de clients

ne sont pour la plupart que des clients patrimoniaux qui ont quitté les portefeuilles de CAEP. Le réservoir se vide sans pour autant se remplir. En effet, si la conquête de ce type de client pouvait être réalisée grâce au crédit immobilier, la stratégie de l'Entreprise ne le permet plus à cause des taux prohibitifs pratiqués.

Face à ces constats, il est normal de se poser des questions. Le plan stratégique « *Ambitions 2031 - Réussir ensemble* » ne devrait pas porter uniquement sur les dépenses de personnel. Pour autant, cette annonce ne nous rassure pas.

Alors que globalement le nombre de postes de conseillers a peu diminué en deux ans, nous ignorons si tous ces postes sont comblés, ce qui est peu probable.

Afin de pérenniser l'activité de la banque, de freiner l'attrition de la clientèle et de permettre aux conseillers bancaires de travailler dans de bonnes conditions en préservant leur RVB, FO Com réclame le comblement de tous les postes vacants de la ligne conseil bancaire. Le maintien de la relation humaine en face à face reste un maillon essentiel pour pérenniser l'activité bancaire.

Quelques chiffres

Fin 2023

(en équivalent temps plein) :

2 474 CBP,
3 046 CA,
1 014 CAEP,
654 RCPART,
360 CECI = 7 548

Fin 2025

(en équivalent temps plein) :

2 361 CBP,
2 865 CA,
1 145 CAEP,
535 DACB (+62 RCPART),
380 CECI = 7 348

TÉLÉTRAVAIL

un gros mot pour la BGPN

À l'heure de la digitalisation et du « tout à distance », la BGPN reste inflexible et refuse à son personnel l'accès au télétravail.

Alors que d'autres populations en contact également avec des clients peuvent télétravailler, cette possibilité est refusée aux agents de la LCB ainsi qu'aux membres du CODIR.

Cependant, lors de la négociation de l'accord télétravail, FO Com a obtenu le lancement d'une expérimentation qui consiste à permettre aux CBP, CA et CAEP de réaliser des formations obligatoires 2 jours par quadrimestre dans un site postal proche du domicile.

Cette possibilité doit vous être proposée par vos managers. Or nous constatons que cette information n'est pas diffusée. Il en résulte qu'au moment du bilan La Poste présentera le désintérêt des conseillers pour cette formule justifiant ainsi son refus d'aller plus loin dans la démarche.

Si vous travaillez dans l'une des DEX suivantes, nous vous incitons fortement à vous positionner afin de ne pas laisser à La Poste la possibilité de justifier son refus par le peu d'engouement que susciterait ce premier pas.

- ➔ DEX Paris
- ➔ DEX île de France Est
- ➔ DEX île de France Ouest
- ➔ DEX Centre Val de Loire
- ➔ DEX Auvergne Rhône-Alpes
- ➔ DEX Bourgogne Franche-Comté (Direction de Territoire Sud Franche-Comté)

Si vous êtes concernés, rapprochez-vous de vos managers.

RAPPEL

Lors des Jeux olympiques de 2024, les conseillers bancaires de la DDR Ile de France et de l'agglomération lilloise avaient eu la possibilité de bénéficier du travail déporté. D'après La Poste, seulement 12 conseillers auraient été intéressés.

La raison principale : un sérieux déficit de communication.

Si vous appartenez aux périmètres concernés, n'hésitez pas à diffuser l'information ! Loin de nous satisfaire, cette expérimentation ne représente qu'une première étape. FO Com continue de revendiquer l'octroi du télétravail pour les activités éligibles des agents de la BGPN.



IMMOBILIER

toujours pas d'éclaircie à La Banque Postale

Lors de la présentation de ses résultats, La Banque Postale a justifié la baisse des encours de crédit immobilier comme étant une conséquence du pilotage de la production. De 73 Md€ en juin 2025, nous sommes passés à 71 Md€ en juin 2026. Pour mémoire une baisse des encours d'égalemont 2 Md€ avait été constaté entre juin 2024 et juin 2025. Au niveau de la production, la tendance donne peu d'espoir. La hausse de 1% entre 2025 et 2026 ne permet pas de rattraper la chute vertigineuse de l'année dernière et de l'année précédente: - 32% chaque année ! Depuis 2022, la production ne cesse de diminuer. Elle est passée de 7,1 Md€ en juin 2022 à 2,5 Md€ en juin 2026 !

La cause ? Une politique de taux élevé qui ne permet pas aux CECI de déposer des prêts à la hauteur de ce qu'ils produisaient par le passé. L'ambiance au sein des Maisons de l'Habitat est morose il est même devenu impossible de garder les clients patrimoniaux qui préfèrent quitter La Banque Postale car même les taux dérogatoires qui leur sont réservés ne sont pas compétitifs. Quant à la conquête externe par le biais du crédit immobilier, il ne faut plus y penser sauf à la marge lors du dépôt de prêt du client dont aucune banque ne veut, souvent avec peu de potentiel. Mais La Banque est satisfaite, la conquête, aujourd'hui se réalise en espace commercial...

Aujourd'hui, La Banque Postale responsable par sa politique de taux de la diminution de la production de crédit immobilier, organise des formations à destination des CECI. Ces derniers avec la même méthode produisaient pourtant près de 3 fois plus de crédit il y a 4 ans. Les responsabilités ne sont peut-être pas là où le Siège veut le faire croire.



LE COBA

il a tout d'un banquier, mais reste postier

Quelle n'est pas la surprise pour certaines nouvelles recrues de s'apercevoir lors de la réception de leur premier bulletin de salaire que leur employeur est La Poste et non pas La Banque Postale !

Nous ignorons comment se déroulent les entretiens de recrutement, mais cet étonnement que les nouveaux ar-

rivants nous partagent régulièrement nous laisse perplexes.

Oui, tu es conseiller bancaire, mais en réalité tu ne fais que prêter pour La Banque Postale, et ce depuis 2006, année de naissance de La Banque Postale.

En découle un certain nombre de désillusions... En effet, la convention collec-

tive de référence est celle des postiers. Le conseiller bancaire est un postier et dépend de la convention commune « La Poste-France Télécom » et non de l'accord d'entreprise LBP s'appuyant sur la Convention Collective Nationale de la Banque. Si vous le souhaitez, vos représentants FO Com tiennent à votre disposition les deux textes.

Allo ?

Est-ce la bonne personne au bout du fil ?

Dans le cadre du projet « Ligne Unique CBP », présenté par la Direction comme une évolution visant à améliorer la joignabilité, l'accessibilité et l'accompagnement des clients, plusieurs remontées du terrain soulèvent toutefois des interrogations quant aux effets réels du dispositif sur l'organisation du travail et la qualité de vie au travail.

Le dispositif nécessite des ajustements.

Le projet « Cohérence Conseil » prévoit la mise en place d'un Numéro Unique Pool CBP destiné à orienter les appels vers un Conseiller Bancaire de Proximité disponible. L'objectif affiché est de renforcer la qualité de service et de faciliter l'accès des clients à leur conseiller.

Cependant, plusieurs conseillers signalent des difficultés dans la répartition des appels qui semblent générer des situations de déséquilibre au sein des équipes.

Selon les retours recueillis, certains conseillers reçoivent une part importante des appels entrants, ce qui peut rendre plus difficile la gestion simultanée des rendez-vous, du traitement des dossiers et des sollicitations téléphoniques.

À l'inverse, d'autres conseillers indiquent recevoir peu d'appels issus du pool, ce qui peut créer un sentiment de déséquilibre dans la répartition de l'activité et les pénaliser. De plus, à la suite de leur phoning ou d'une relance qualifiée, le client qui rappelle tombe sur un autre conseiller générant de l'insatisfaction à la fois pour le client et pour le conseiller à l'origine du premier contact.

Cet irritant est remonté au niveau des DEX et FO Com veillera à ce que l'impact négatif pour l'activité de certains conseillers ne soit pas le prétexte à des pressions supplémentaires de la part de certains managers.



Conquête des jeunes : LBP enfin réaliste

Souvent les conseillers bancaires déplorent de ne pas jouer dans la même cour que les autres banques de la place. En effet, dès la fin de l'année scolaire plusieurs établissements présentent des offres alléchantes afin d'inciter les jeunes diplômés à ouvrir des comptes. Cette demande de donner les mêmes outils de conquête à la Ligne Conseil Bancaire, nous l'avons fait remonter au niveau de LBP par le biais d'une

bilatérale. L'année dernière nous nous sommes une nouvelle fois étonnés qu'un tel dispositif ne soit pas mis en place. Enfin, en juillet 2026, une offre vient de voir le jour. Elle concerne les enfants des clients de La Banque Postale ayant obtenu un CAP, BEP, Baccalauréat ou BP. Une prime devrait leur être versée. Nous saluons qu'il ne faille pas avoir de mention et que les clients concernés ne soient pas uniquement

ceux ayant réussi au baccalauréat. Mais un nouvel effort est cependant nécessaire. Les autres banques sont plus généreuses en termes de montant et donc, plus attrayantes. De plus, leurs offres ne sont pas limitées aux enfants de leurs clients.

Pour rajeunir la clientèle, les conseillers doivent bénéficier des mêmes moyens que la concurrence. La Banque Postale ne peut attendre de miracle...

DÉTERMINÉS