

CONTRE JOURNAL FINANCIER CLAQUE 40

Mai 2017

Projet d'accord sur les conditions de travail de la ligne conseil bancaire...

Entre contraintes et... contraintes !

Depuis plus d'un an, le chantier sur les conditions de travail des conseiller-ères bancaires était en friche ■ Et pour cause, Philippe Wahl l'a annoncé lors de sa prise du pouvoir à la tête de La Poste "il y aura du sang et des larmes"... ■ Car au-delà de la métaphore cynique, c'est bien de cela dont il est question ! En effet le plan stratégique de développement de La Banque Postale ambitionne d'ici 2020 d'augmenter son PNB d'environ 30% ■ La survie de LBP en dépendrait, soi-disant !

Un projet au service d'une ambition ?

Ce projet d'accord sur les conditions d'exercice du métier de conseiller bancaire est, bien entendu, en lien direct avec la stratégie de développement commercial de La Banque Postale. En effet, elle caresse le dessein d'améliorer son efficacité commerciale afin d'atteindre les objectifs issus du plan stratégique du Groupe La Poste "Conquérir l'avenir" (7 Mds€ à l'horizon 2020)...

Parce que, le résultat pour l'exercice 2016 n'est pas terrible, plutôt en baisse par rapport à celui de 2015... mais surtout il stagne depuis 2010 ! (aux alentours de 5,5 ; 5,6 Mds€).

"Un grand bond en avant !"

Les directions - LBP et Réseau - proposent de formaliser le grand bond en avant dans ce futur accord. Pour cela elles mettent noir sur blanc le projet de renforcer l'autonomie des conseiller-ères bancaires. Le programme est alléchant... au premier chapitre !!!

Une autonomie... sous gardiennage !

Mais attention c'est une autonomie sous contrôle. Le COBA "**doit pouvoir disposer d'autonomie dans la gestion de son agenda**"...mais son autonomie est vite rattrapée par la réalité immédiate du terrain "*chaque conseiller dispose de différentes informations qui précisent l'activité commerciale qu'il doit développer, notamment au regard des priorités commerciales du moment et de son contrat de performance*" et de rajouter pour renforcer cette autonomie "*Le manager intervient quant à lui au moment de l'entretien d'activité ce qui garantit ainsi l'autonomie du conseiller bancaire sur l'organisation de son activité tout en lui permettant de maximiser le temps commercial qu'il consacre au contact des clients*" (Chapitre 2 article 1).

Le gardien du temple commercial "surveillera" au bon respect du plan de marche prescrit par les objectifs.

Une efficacité... sous conduite !

Cette autonomie sera sous un pilotage adapté de l'activité. L'efficacité commerciale déroule là, sous la forme de repères, de jalons, tout un programme.

Ces repères ou autres jalons ne sont nullement, dixit les patrons la main sur le portefeuille, des objectifs à caractère contraignant.

Il n'en reste pas moins qu'ils l'écrivent noir sur blanc dans l'article 2 du chapitre 2...



Un accord sous la coupe de l'efficacité commerciale !

L'efficacité commerciale à voix à tous les chapitres !

L'article 2 du chapitre 2, absent de la version précédente du projet d'accord, fait une entrée fracassante dans la dernière mouture. L'autonomie précédemment évoquée en prend un sacré coup.

Ainsi, cette autonomie est l'occasion notamment dans la gestion de l'agenda d'intégrer les nouveaux outils issus de Cap Client 3.0 devant générer des "opportunités de contact".

"Les conseillers bancaires bénéficient d'outils qui leur donnent des sources de contacts hebdomadaires (Liste d'Actions Commerciales ; Fil Contact ; etc) et qui doivent s'entendre comme autant d'opportunités devant leur permettre d'avoir une meilleure maîtrise de leur agenda commercial." (art 2 chap 2).

Les vieux réflexes de contrôle pour ne pas dire de flicage (stratégie oblige !) remontent rapidement à la surface.

Ainsi le pilotage de l'activité corsète au plus près l'autonomie du COBA.

"Au nombre de 150, ces opportunités de contact doivent permettre à chaque conseiller bancaire de générer 25 entretiens client par semaine ..." (entretiens en face à face ou à distance).

Ah, la sémantique !!! Donc, les opportunités ne seraient pas des normes d'activité, mais des "repères". Chacun sait que ces "repères" seront interprétés comme des mesures de l'efficacité commerciale, autrement dit des objectifs, au moment des entretiens d'activité avec le DS. Tout change, rien ne change...

Jusqu'à envisager le levier des suppressions d'emplois !

Une "opportunité" pose question compte tenu de l'obsession du tout numérique affichée par les dirigeants. *"S'agissant des entretiens à distance, ils devront représenter à terme 40% des entretiens clients ; à cet effet, des formations adaptées seront mises en place pour accompagner les conseillers bancaires."*

Avec la mise en place de la banque à distance (objectif prioritaire de LBP), cet objectif d'externalisation vers les centres financiers (LBPCS) aura forcément un impact sur l'activité des conseiller-es bancaires en bureau de poste.

L'atteinte de l'objectif des 200 000 clients à La Banque Postale Chez Soi se fera sur le dos du Réseau. La Direction de la Banque à Distance ne s'en cache pas, les recrutements de CODIs ne se feront pas à l'externe... Demain toutes et tous conseillers à distance ? "À terme 40%" ne sera-t-il pas un alibi pour supprimer des emplois au cas où les attendus stratégiques ne seraient pas au rendez-vous ?



Cet accord ne répond en rien aux problématiques soulevées lors de la mobilisation massive de la ligne conseil bancaire du 14 mars. Pressions, normes coercitives, objectifs commerciaux de plus en plus forts... L'accord reste dans la continuité et ajoute de nouvelles contraintes. La Direction a peut être écouté, mais n'a sûrement pas entendu le message envoyé par les conseiller-es !

Un autre coup de semonce serait-il nécessaire ?