

CONTRE JOURNAL FINANCIER **CLAQUE 40**

Chantier social ligne conseil bancaire

Accord sur le management commercial... Et puis ?

... l'habitude du désespoir est pire que le désespoir lui-même. Albert Camus

L'accord relatif au management commercial des conseillers bancaires vient d'être signé. SUD a refusé de signer ce texte inconsistant, sans mesure significative allant dans le sens d'une réelle refonte du management. Nous sommes bien loin de l'impétuosité affichée par les patrons: «cet accord sera une première dans une entreprise». Ce qui est certain, c'est que c'est un accord de plus pour la plus grande prospérité patronale.

Autonomie et collectif !

Ce sont les ressorts d'un soi-disant nouveau type de management. Sur le papier ça semble séduisant. Mais dans la réalité de l'organisation d'une entreprise, dont le but est de rester un système profitable, la sirupeuse mélodie n'est plus tout à fait aussi chatoyante. Le récent accord relatif au management commercial des Conseillers Bancaires signé par CGT, CFDT, FO et la coalition CFTC/UNSA/CGC pose les principes de "respect de l'autonomie" du Coba et "d'un pilotage commercial tourné vers le collectif" (art 2, chap 2.). Si ces principes sont attrayants de prime abord, les dirigeants rappellent les fondamentaux "d'un pilotage commercial individualisé" (art 1, chap 2).

Certes, ils s'engagent pour la fin du premier semestre 2016 sur la suppression des reportings non prévus dans le système d'information. Mais ils restent très attachés aux normes individuelles (contrat de perf, objectifs commerciaux individuels...) et aux différents moyens de maintenir la pression (journées privilégiées, mois des affaires utiles et tous types de challenges).

Une autonomie... mais sous surveillance !

Sur le principe "d'un pilotage commercial tourné vers le collectif", si le postulat paraît séduisant, c'est dans la manière de conduire ce collectif que se glisse la subtilité de la gestion des Cobas. Les indicateurs individuels font toujours autorité et s'inscrivent pleinement dans la gestion du collectif. Ainsi le but de ce "pilotage commercial" sera d'analyser la performance individuelle sur la base d'une contribution à une intention collective. Le directeur de Secteur donnera les objectifs commerciaux à réaliser, charge à l'équipe de mettre en musique la manière de les atteindre... afin de partager la rémunération associée à leur réalisation !

"Le but est de mobiliser ces membres autour d'actions concrètes et d'ateliers de co-développement pour répondre aux problématiques qui se posent à chacun et d'apporter des solutions opérationnelles à l'enjeu". Xavier Quérat-Hément, directeur qualité du Groupe La Poste à propos du référentiel de manage-



ment "Esprit de Service". Ce nouveau mode de management, en prônant comme valeur supérieure le collectif et les objectifs qui lui sont assignés, propose à ce même collectif de se «manager»... Sous l'oeil bienveillant d'un encadrement entièrement dédié à la performance et à la bonne gestion de l'esprit de l'équipe... pour se dégager de toutes responsabilités managériales !

**Si la performance est collective,
l'échec sera individuel lui !**

La mystification du dialogue social !

L'encre de l'accord sur le management est à peine sèche que débute le chantier sur les parcours professionnels dans l'optique d'un nouvel accord. Le taylorisme s'appliquerait-il également aux « négociations » d'accord ? En tout cas les réunions diverses et variées s'enchaînent pour le plus grand bonheur des dirigeants qui monopolisent la chaîne des « négociations, donnant ainsi l'illusion d'un dialogue social efficace.

Parcours pro... à l'horizon 2020 !

Selon les dirigeants de La Banque Postale et du Réseau, cet accord a pour but « d'accompagner une évolution progressive » du métier de Conseiller bancaire. Ce dont a besoin LBP pour se fondre dans le milieu concurrentiel des banques, est d'améliorer « l'employabilité » de l'ensemble de la ligne conseil bancaire... Nous sommes bien loin de la banque citoyenne dont se repaissent les dirigeants.

L'évolution du métier est en lien avec le projet « *DET les clés de la réussite* » en engageant la responsabilité assu-

jettée au risque au plus près du terrain. Cette responsabilité des Cobas sera plus prégnante d'autant plus que la gamme des produits à vendre sera élargie. Ainsi, qui dit évolution, dit également plus d'obligations à risque avec comme appât l'accès au groupe A. De plus, l'avènement des RCPart, les RCPro et la montée en charge des COCLIs (immobilier) impliqueront des « viviers », encore et toujours, de Cobas formés à ces nouvelles fonctions. Les dirigeants annoncent dans cette évolution du parcours à l'intérieur des métiers de conseil bancaire de nouvelles opportunités professionnelles sans toutefois les décrire.

des Cobas, les dirigeants renvoient à l'Espace Service Mobilité... Par ici la sortie !

Dans l'immédiat, c'est la mise en place des Secteurs qui est prioritaire. Pour 2020, tous les Cobas devront avoir un bloc de compétences plus une formation certifiante... voire diplômante.

Et que dire des GESCLIs et des Conseiller-ères Spécialisé-es. Pour l'instant rien n'est prévu, tout est à construire en terme de « parcours adéquat ».

Concernant le recrutement, principalement interne, a priori toutes les branches Réseau, Centres Financiers, Courrier/Colis et Filiales sont impliquées.

Les perspectives de parcours professionnels sont étroitement liées aux stratégies de LBP et son auxiliaire de terrain le Réseau.

Les patrons du Groupe La Poste s'imaginent le Produit Net Brut et le Coefficient d'Exploitation comme incontournables...

Mais les agents sont les premiers acteurs de terrain de leur mise en musique !

Et donc les premiers concernés !



Néanmoins, dans la structure par fonction, il est envisagé de supprimer les pourcentages cibles. Fini les quotas consacrés... mais introduction de « l'employabilité » au travers de ce bloc de compétences. Mais, pour répondre immédiatement à la perte de motivations conséquente à l'absence de perspectives professionnelles

Un dialogue social efficace ? Les dirigeants ont beau jeu de se délecter de cette démarche pseudo participative qui abouti à des accords. Pour SUD, ces conditions n'aboutissent qu'à une confiscation d'un véritable dialogue social.

Pour SUD, ce sont les premier-ères intéressé-es, qui par leur mobilisation, pèseront sur ce fameux dialogue social.