

CONTRE JOURNAL FINANCIER **CLAQUE 40**

2017, marche ou crève !

■ La direction du Réseau, ou plutôt sa patronne La Banque Postale, se lamente des piètres résultats de 2016 ■ A les écouter, la conjoncture ne serait pas favorable mais surtout la ligne conseil bancaire n'est pas à la hauteur ! ■ La GDSP qui présentait le projet "Efficacité commerciale" ressemble à s'y méprendre à un sérieux coup de pression voire à un ultimatum.

2016, annus horribilis !

Les dirigeant-es du Groupe La Poste sont en émoi, le plan de marche déroulé dans "Conquérir l'avenir La Poste 2020" n'est pas respecté. Et ce en grande partie à cause des résultats de La Banque Postale. Le Produit Net Bancaire a baissé de 6% entre 2015 (5,80 M€) et 2016 (5,46 M€). Et elle prétend dans son plan de développement 2020 atteindre les 7 M€... Une folie !!!

Un objectif stratégique inatteignable pour mieux restructurer ? Le contexte économique et les taux bancaires historiquement bas seraient les principaux responsables de ses déboires... mais pas les choix des dirigeants. Le mot d'ordre est donc : redresser la barre coûte que coûte !

Explosion à la hausse des objectifs commerciaux, flitage maximal de l'activité des cobas, temps de travail explosé, fermetures de bureaux... car cela passe d'abord par mettre les troupes en ordre de marche, et surtout l'avant garde : la ligne bancaire !

D'où le projet "Efficacité commerciale" sensé dynamiser les troupes... mais bizarrement il commence par leur cogner dessus.



Un réquisitoire...

Partant d'un constat "Des résultats de performance commerciale en 2016 qui ne sont pas au rendez-vous", la direction accuse : "Fiabilité insuffisante des déclarations d'activité", "Une étape de préparation des rendez-vous peu respectée par l'ensemble des COBA", "La relation à distance, une pratique ou pas ou peu installée". Tout y passe, les conseiller-es travaillent mal que ce soit sur le fond comme sur la forme ! Des mauvais chiffres, une mauvaise préparation, des tâches non faites... Quand on parle de réquisitoire !

Nous sommes bien loin des roucoules du dialogue social. Les séances de "négociations" ont beau se multiplier, quelquefois sanctionnées par un accord, ce projet démontre pour qui aurait encore des doutes que rien ne change !

... / ...

...et un sérieux recadrage !

La direction ne loupe pas l'occasion de rappeler les " fondamentaux " et notamment la fameuse méthode " 7 G ". Et d'enfoncer le clou, morceaux choisis : " *Un conseiller doit dérouler les 7 étapes...* ", " *L'argumentation, les conseillers préfèrent personnaliser leurs propres éléments de langage. Les argumentaires types peuvent néanmoins faciliter une meilleure concrétisation* "... mais surtout un meilleur flicage de l'activité (Cap Client 3.0, Fil Contact...) et par la même accentuer la pression sur les Cobas.

Les bonnes vieilles méthodes sont toujours d'actualité. La culpabilisation, l'infantilisation sont les ingrédients pour mieux vous en sortir !

Merci patron !

Quant aux attendus qui se concrétisent par des "entretiens clients" au bureau ou à distance, ils sont toujours aussi importants, 35 par semaine, le tout en 35 heures bien évidemment. La pression aux résultats est toujours aussi intense mais les horaires explosés en permanence font partie du quotidien des conseiller-es.

C'est dans un tel contexte qu'il était prévu des "négociations" sur les conditions de travail des conseillers-ères bancaires !!! Démarrées mi-2016, elles sont à ce jour au point mort. Effectivement le climat ne s'y prête guère.

Compte tenu des résultats de LBP, et de la marche à suivre pour atteindre l'étourdissant profit d'1M€ en 2020 (actuellement 700m€) il est à craindre que ces discussions passent dans le compte pertes et profits...

Peu importe que des postier-es y laissent leur santé, les résultats priment. La fin justifie-t-elle les moyens ?

Pour Sud il faut inverser la tendance en se mobilisant, pour revendiquer :

- **la prise en compte des nouvelles attributions et exigences dans le temps de travail ;**
- **des embauches de conseiller-es ;**
- **arrêt des pressions managériales ;**
- **plus d'autonomie dans le travail.**

RCPart, Shiva du Secteur ?

À la lecture de la fiche de poste, le métier pouvait être alléchant. Clients VIP, contribuer à l'excellence de l'expérience client bancaire, appui au DS sur l'animation commerciale... Pourtant bien souvent la réalité est toute autre. En lieu et place de clients VIP on découvre des clients très distanciés, que les conseiller-es ne se battent pas pour récupérer.

Coté animation commerciale, elle se cantonne bien souvent à assurer les briefs et certains entretiens hebdo, dossiers de prêts immobiliers, saisies AUP (affectation sur un portefeuille) et contrôles d'opérations réalisées au guichet, c'est sans doute ça l'excellence de l'expérience client !

Pour la rémunération variable, on repassera aussi, avec une cible à 3 000€ par an, La Banque Postale ne fait pas rêver les RCPart. Mais finalement, quel est l'avenir de cette fonction ?

On voit déjà des postes supprimés après à peine un an d'existence. Cofi, Cocli, CSI, CSP, DS... le RCPart endosse toutes les panoplies et a bien du mal à s'y retrouver !

Pour Sud, les attributions des RCPart doivent être revues et clarifiées, ainsi que leur rémunération. Et des garanties doivent être apportées quant à la pérennité de la fonction.

Calvados : de la grogne à la grève !

Les conseiller-es sont très remonté-es contre le temps de travail qui explose ainsi que les nouvelles exigences et attendus.

Autre point noir, la promotion dès la prise de fonction en général et particulièrement en ce moment avec modifications importantes dûes à la sédentarisation des Conseillers Spécialisés et les nouvelles exigences et responsabilités.

En fait le malaise est profond, ce sont les conditions du métier qui sont pointées du doigt : les Relations à Distance, le phoning, le suivi, le reporting, la non maîtrise de l'agenda, la perte de repère, la conformité et autres.

SUD PTT a fait un travail de fond en organisant chaque trimestre des heures mensuelles d'informations syndicales, avec la présence régulière d'environ 20 à 25 cobas sur 70.

A l'arrivée le travail de mobilisation a payé. Le 9 février 2017, 37% des conseiller-es bancaires étaient en grève. En fait, sans doute plus au vu des absences (CA, COM, RC...).

Pour toute réponse, la direction est restée recluse dans sa tour d'ivoire, mais elle ne pourra sûrement pas le faire longtemps. SUD PTT 14 a décidé ne pas en rester là !