

CONTRE JOURNAL FINANCIER CLAQUE 40

Conseiller-ères bancaire :

Tout change... mais rien ne change !

- *“Osons créer la banque de demain”* tel est le cri de ralliement de La Banque Postale
- 707 millions de bénéfice en 2015 et 1 milliard prévu à l’horizon 2020 : une ambition au service d’une stratégie, celle de transformer le réseau postal en réseau bancaire... et pour cela il faudra cravacher !

Une activité toujours sous contrôle !

L’activité et la production des conseiller-ères bancaires est scrupuleusement et méthodiquement sous surveillance :

Cap client 3.0 : À ce jour il ne sert qu’à effectuer des préparations d’entretien. Une aide pour les débutants, infantilisant pour les confirmés voire même obsolète selon les clients. De plus, cet outil vous dit que penser, et le DS vous dit quoi faire, quoi traiter ! Le taux d’édition de la fiche est suivi. À chaque rendez-vous, voire à chaque contact téléphonique, la fiche Cap Client 3.0 doit être éditée, sous peine de rappel à l’ordre.

Enfin, chaque année une note est donnée.

L’infantilisation est toujours présente, l’accord sur le management bancaire signé en juillet 2015 n’a rien changé !

La gestion des agendas : Il est demandé de programmer l’activité sur les deux semaines à venir, mais rien n’empêche votre manager de décaler des rendez-vous pour cause de réunion, phoning, plan de rattrapage... Toujours du travail supplémentaire ! La durée des rendez-vous est aussi ajustée par les managers, en fonction du potentiel du client, et surtout de sa classification (MS). La banque de demain s’éloigne totalement de sa mission de service public !

Le phoning : Il reste un élément central de l’activité même si l’agenda est complet en relances qualifiées, apports guichet, demandes et suivis clients... Il faut quand même téléphoner pour répondre au plan de marche de la direction. Du coup si le client décroche et souhaite un rendez-vous, l’agenda explose !

Il n’y a pas de phoning avec autonomie du conseiller, mais un ciblage piloté : obligation de traiter des fichiers identiques tous les 6 mois, des fichiers non qualifiés à traiter coûte que coûte avec un suivi du nombre d’appel, du nombre d’arguments et de rendez-vous !

Une activité administrative toujours aussi manifeste !

Vente à distance : Papier et/ou outils informatiques à renseigner, suivi de réceptions de courrier, de signatures électroniques ou manuscrites des remontées de chiffres... L’acte téléphonique serait un gain de temps, à voir !

Sans omettre la conformité ! Toujours soucieux de vendre sans faillir au conseil, mieux vaut connaître le client. Malheureusement, le critère d’éligibilité remplace le contact humain. Il n’en reste pas moins que le dossier de relation client est à renvoyer, les pièces justificatives de civilités (deuxième, troisième prénom, lieu de naissance...) et domicile.

Vente en face à face : complétude du Système d’Information, la mise à jour des liens familiaux, aborder LPM, l’IARD, la santé (devoir de conseil). Ne pas oublier non plus les projets du client (il ne peut pas ne pas en avoir !).

Mettre à jour le Q.I.F., la mise en garde et le devoir de conseil Assurance Vie, le versement fait par informatique (si bug ou pour certains contrats, utiliser la version papier), la fiche de synthèse à signer, l’envoi des documents, l’archivage du dossier doublé



s’il vient en couple même si le conjoint souscrit une Carte Visa... Pire encore, il faut saisir deux dossiers si concubin-es car pas de possibilité de dupliquer les informations par devoir de confidentialité. Il est de coutume que le client souhaite tout faire le jour du rendez-vous et ne soit pas disposé à revenir.

La prise en compte dans la charge de travail de toutes ces tâches est impérative pour améliorer nos conditions de travail !

Vie privée/vie professionnelle : Une conciliation sous monitoring !

L'équilibre vie privée/vie professionnelle : Les DS n'hésitent pas à imposer le report des jours de repos ou à refuser des congés pour divers motifs commerciaux (Journées Privilèges, Mois des Affaires Utiles, formation ou même pour cause de réunion). Certain-es d'entre eux allant même jusqu'à appeler sur le téléphone personnel lorsque les collègues sont absents pour reporting, suivi ou autres !

Nous rappellerons encore une fois l'accord de juillet 2015 sur le management qui est allègrement piétiné.

Le temps partiel : Il n'est pas bien considéré, c'est le moins que l'on puisse dire dans les fonctions bancaires. Il faut faire du chiffre ! Le niveau de réalisation n'est pas modulé par le temps de travail. Cela pousse à l'isolement face au reste de l'équipe. Ce sentiment va se renforcer par le biais de la RVB 2016 avec une mutualisation des résultats amputés finalement par les absent-es.



ASA enfant malade :

Les demandes déclenchent beaucoup de refus pour raisons de service. Elles ont bon dos. Avoir des enfants dans la société actuelle (qui plus est malade) est une abomination et l'encadrement ne se cache pas de vous le rappeler ou bien de le sous-entendre.

Déplacements (ETC ou RDV sur plusieurs bureaux) : Le passage des Terrains en Secteurs allonge les délais de route et prive de ce fait de temps de repos. Ce qui rajoute du stress, crainte de ne pas être à l'heure, trafic routier... et augmentation des risques sur la route !

Le Dorec est une charge à transporter dans différents bureaux et un risque de défaut de conseil quand on ne peut le récupérer. Les E.T.C. sont des Espaces Temps Communication où bien souvent le C devient Commercial (les attendus, les objectifs, les journées privilèges...). Il n'y a pas ou peu d'échanges, la communication faite étant la plupart du temps que dans le sens descendant ! Et bien souvent il n'a plus lieu avec les guichetiers, alors qu'on nous avait promis de faire tomber le mur entre le Réseau et la Banque !

Pas de perte... de temps pour les affaires !

S.A.V : Ce temps serait à bannir ! Pourtant il fait partie, dans le cadre du suivi, d'une démarche commerciale et de ce fait de la satisfaction client. En bureau lors des E.T.C. ou des entretiens hebdomadaires la chasse est ouverte à leur extermination au profit des temps de vente. On prône le 36-39 qui pour sa part renvoi aisément vers le bureau et donc le ou la conseillère. Et le client ?

Rendez-vous : Durée une demi-heure (temps par défaut dans Agenda Partage Vendeur) augmente la charge de travail. Contradictoire avec la "fameuse" méthode des "7G" qui prévoit 45'. Nous l'avons déjà revendiqué, la seule norme entendable est le temps que les conseiller-es donnent. Dans les deux cas l'administratif passe à la trappe.

Il faut ajouter les rendez-vous à 48h. Ils sont plus importants que la bonne préparation de sa journée ! Ils sont pris sur les temps de préparation des rendez-vous, "gagnés" grâce à la fiche prépa Cap Client 3.0.

Des temps sacrifiés sur l'autel de la productivité. Le lean ne sévit pas qu'au courrier. Halte aux cadences infernales !

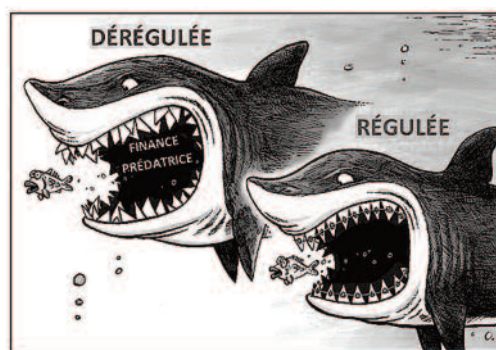
Un accord sur les conditions de travail ?

La Poste est une adepte des accords à tiroirs, les discussions sur le travail des métiers bancaires en sont la parfaite illustration.

En 2015, pendant plusieurs semaines des discussions ont eu lieu sur le management. Bizarrement, les conditions de travail étaient écartées du débat. Une stratégie. Il s'agit tout bonnement de noyer les discussions dans le marais du dialogue social. Nous ne sommes pas dupes.

Pour cette raison, nous profitons de ce tract pour décliner la journée type d'un-e conseiller-e bancaire. Les revendications pour améliorer les conditions de travail sont nombreuses.

**Lors de cet accord, SUD se fera
un devoir de les porter !**



Les activités prédatrices ne doivent pas être régulée, mais supprimées !

**Pour SUD il n y a pas photo !
Nos patrons ne changent pas de stratégie.
Au contraire ils poussent le curseur.
Créer la banque de demain en priorisant le
digital et le patrimonial aura des répercussions
majeures sur l emploi et les conditions de travail.**