

Cap Client 3.0

Clap de début et clap de fin ?



Fédération des activités postales et des télécommunications

Tel : 01 44 62 12 00

Fax : 01 44 62 12 34

Mail : sudptt@sudptt.org

Octobre 2016

25/27 rue des envierges 75020 Paris

**Services financiers
Réseau**

■ Le nouvel outil Cap 3.0 mis à disposition des Conseillers Bancaires en bureaux de poste aura un impact conséquent et direct aussi bien pour les utilisateurs mais aussi dans les centres financiers ■ Cet outil vise, en simplifiant les démarches, à augmenter les ventes tout en faisant descendre la décision et la prise de risque au niveau du bureau... ■ Sans oublier le facteur fondamental : " la maîtrise des charges" !

Clap de début...

Depuis le lancement du projet « Les 5 piliers » tout s'enchaîne et tout est lié ; 5 piliers et Excello même logique ! L'outil Cap client 3.0 s'intègre dans le rôle du « DET de demain » (5ème pilier). Ainsi l'objectif de ce nouveau logiciel de travail est bien de transformer les bureaux de poste avec comme « ambition » de les rendre indépendants dans la vente et la gestion de l'ensemble des produits bancaires proposés par La Banque Postale.

En optant pour ce processus le but poursuivi par LBP est de s'adosser à un réseau d'agences bancaires (Projet Attractivité du Réseau). Exit le bureau de poste... son nouveau profil sera bancaire. Cette transformation ne sera pas sans conséquences pour le travail des Cobas. Au prétexte de faciliter l'activité et la prise de décision des Cobas, la pression sur les ventes sera d'autant plus prégnante. Et si les résultats ne sont pas conformes aux desiderata et à l'investissement financier mis dans ce projet, il est fort à craindre que la variable d'ajustement sera comme toujours la force de travail.

... Clap de fin ?

A l'horizon mai 2018, le projet Cap Client 3.0 sera totalement déployé sur l'ensemble du Réseau à vocation rentable. Ce déploiement aura des conséquences notables sur les emplois dans les Centres Financiers. Le projet Excello a été conçu dans ce sens et s'insère dans une démarche globale et commune avec le Réseau délocalisant



dans les bureaux de poste des activités rattachées aux Centres Financiers. L'étape 5 de cap client 3,0 (2018) a pour but de sortir en totalité la Gestion Administrative des comptes (anciennement traitée par VDC ou encore GCC plus anciennement). Les spécialisations des activités à connotation d'expertise et qui ne peuvent pas être basculées au Réseau, comme les réclamations ou recours, la fraude et la RH, vont probablement sortir des centres pour se transformer en de nouveaux NOD. LBP cherche à tailler dans la maîtrise des " charges " (coût du personnel) en supprimant des emplois et en restructurant totalement l'ossature des Centres Financiers. Suppression d'activités et mutualisations d'autres, telle est bien la logique du projet Excello.

La Banque Postale a décidé de mettre dans une machine à laver les Services Financiers et le Réseau. La mise en place du Management Commercial Unique y est pour beaucoup. LBP ne cache plus sa volonté d'abandonner sa mission de service public et de se délester d'une catégorie de population qui ne lui rapporte plus : Il n'y a pas de hasard, la négociation du contrat de plan avec l'Etat approche ! Le projet " attractivité du réseau " organise aussi cette ségrégation en lien avec le projet " Appui " des Centres Financiers.

Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences :

Un outil au service d'un plan ?

■ Le projet « Attractivité du Réseau » met en exergue les ambitions de LBP. Les fermetures de bureaux en milieu urbain et dans des zones sensibles, après les ruraux, vont dans le sens d'un banque centrée sur la rentabilité d'un potentiel bancaire... ■ Mais surtout, derrière ce projet global de restructuration se cacherait-il un plan social qui ne dit pas son nom ? ■ En tout cas tous les ingrédients sont réunis.

GPEC 2016-2018...

Le 28 septembre était présenté aux organisations syndicales un programme de gestion des emplois et des compétences pour les 2 années à venir. D'entrée, la présentation de cette GPEC a bien pour objectif de transformer en profondeur, quant à leur rôle, les Centres Financiers et le Réseau des bureaux. Et là tout est bon pour justifier les orientations de LBP : le contexte déprimé du " marché " bancaire (!), la féroce concurrence et l'évolution des habitudes " clients " tout particulièrement au travers de la digitalisation de la relation (banque en ligne...).

" La digitalisation est une opportunité et une source de valeur ajoutée pour un réseau physique " !!! Et le principe de cette GPEC est " de donner de la lisibilité sur les grandes tendances. " Une mise en scène qui annonce une restructuration majeure des compétences... et par ricochet un impact sur l'emploi dans les Centres Financiers et au Réseau.

Des orientations bien assumées !

Les orientations de l'observatoire des métiers sont sans ambiguïté. Les fonctions prioritaires sont celles de la ligne conseil bancaire, qu'elles soient en Centres Financiers ou au Réseau, avec la primauté sur le patrimonial et les professionnels. Les " Chargé-es de Clientèle " et autres fonctions supports administratifs devront s'adapter ou disparaître... tel a été le message distillé par la direction de LBP.



Et une hémorragie d'emplois prévue !

Dans un tel contexte, les évolutions et tendances sur les métiers et compétences sont préoccupantes. En effet, sur les 33 fonctions répertoriées par cette GPEC " bancaires ", seules 3 fonctions connaissent une évolution à la hausse de leurs effectifs. Sans surprise ce sont les conseillers bancaires à distance, les conseillers bancaires spécialisés patrimoniaux et les responsables clientèle professionnelles. Les autres vont connaître une baisse significative.

Ainsi sur les 30 fonctions restantes, sur la période 2016-2018, ce sont pas moins de 7 000 à 7 500 emplois (6 615 EUTC) qui vont partir " naturellement " et qui ne seront pas remplacés. A ces départs, il faut rajouter ceux que la GPEC envisage d'adapter aux besoins de LBP. Ces besoins sont variables, mais ont tous une tendance soit à stagner, soit à baisser... En creux, aux départs " naturels " s'ajouteront des suppressions d'emplois.

La GPEC confirmerait-elle le plan stratégique 2020 ?

Cette GPEC fait l'impasse sur les notions de service public et d'accessibilité bancaire.

Toutes les branches sont concernées par le plan stratégique de casse sociale.

Préparons la riposte !