

# Segmentation... ou stigmatisation ?

🕒 La Banque Postale, affichant pourtant « sa différence » avec les autres banques de détail, introduit peu à peu depuis 18 mois la prise en charge différenciée de ses clients 🕒 Pourtant, à la différence d'autres établissements bancaires, LBP gère les comptes de nombreuses personnes en difficultés sociales 🕒 Ainsi, la BGPN veut créer un portefeuille spécifique dans chaque secteur pour l'ensemble des client-es « grand public » 🕒 La prise en charge en sera assurée par des futurs « Conseiller de Proximité », en lieu et place des GCB et COFI III-1 qui vont disparaître.

## Vers une prise en charge low-cost ?

Depuis près de 18 mois, La Banque Postale a décidé de séparer l'ensemble de ses détenteurs de comptes en 2 catégories selon leur surface financière :

→ Les « clients à enjeux », à savoir les patrimoniaux et leur foyer, les adultes « à enjeux » et les jeunes « en activité à potentiel » soit 4.3 millions de clients. L'ensemble de ces clients devra rapidement être dispatché uniquement sur les portefeuilles de COFI III-2, COCLI et CSP.

→ Les client-es « grand public », ce sont tous les autres ! À savoir celles et ceux dont l'épargne et actifs financiers ne sont pas conséquents, ou carrément absents, 15.9 millions de client-es à ce jour.

LBP veut imposer, pour les clients dits « grand public », un maximum de rendez-vous à distance (visio, téléphone) et si possible en 30min, avec une généralisation des relations numériques. C'est le « selfcare » décomplexé avec tablettes, espaces visio, signature électronique et tutti quanti... en dépit des problèmes persistants de dysfonctionnements informatiques.

L'ensemble de ces client-es sera regroupé dans un portefeuille unique (le PTF 09), dont la taille sera fonction du nombre de client-es « grand public » de chaque secteur.

Précisons que les Centres de la Relation et de l'Expérience Client (CREC, ex centres financier), mais aussi prochainement les chargés-es de clientèle (via l'évolution de leur

fiche de poste), travailleront sur ces PTF 09, qui sera de fait un PTF partagé. La concurrence entre les collègues va devenir exacerbée, sans que l'on sache à ce jour qui fait quoi, comment et pour combien !

## COFI III-1 et GCB supprimés, une nouvelle fonction : « conseiller de proximité ».

L'ensemble des collègues actuellement COFI III-1 et GCB se verront proposer d'ici mai 2023 le (ou les) poste(s) de « conseiller de proximité » (classifiés en III-1) de leur secteur, sous réserve de l'obtention des modules de formations AMF (épargne financière) et HAN2 (assurances) pour les ex-GCB.

Le souhait de la BGPN est que l'ensemble des actuelles GCB (500 nationalement) et COFI III-1 (2200) deviennent conseiller-es de proximité. À défaut, des postes de chargés-es de clientèle leur tendront les bras !

## Vers des conseillers de proximité... à distance ??

Les futur-es conseiller-es de proximité travailleront uniquement sur le PTF 09, avec prise en charge des client-es grand public directement dans la salle du public, ou dans un bureau. C'est « l'accessibilité/instantanéité » !

Possibilité de RDV programmés avec RAD fortement recommandée, mais flou total concernant la réalisation des tâches hors commerciales liées aux PTF 09 (FIP, SEC, LAC, OSD, fil contact, mails...).

De même pour le traitement du SAV :

entre les conseiller-es de proximité, les CC et les collègues du CREC, qui le gèrera ? Le temps passé à traiter le SAV ne sera donc pas un temps de production et se fera au détriment des RDV clients. Mais pas de panique, les DS trancheront, autonomie possible !

## ... avec une RVBaisse ?

La RVB serait calculée sur l'activité réalisée par chaque conseiller-e de proximité au sein du PTF 09, mais aussi celle réalisée par les chargés-es de clientèle du secteur, les collègues du CREC sur ce même PTF... On peut donc s'attendre à une diminution de la rému variable actuellement perçue par les COFI III-1. Et à ce jour, silence radio autour de la prime de fonction bancaire des futurs conseiller-es de proximité (3000€/an depuis 2015 pour un COFI III-1).

faut pas  
pousser  
MÊME  
dans  
le mépris !

## Et pour quel avenir pour les COFI III-1 ??

Donc, 1 seul PTF 09 par secteur, quel qu'en soit sa taille. Plusieurs conseillers de proximité peuvent donc être affectés sur le même PTF 09.

De fait, sur un secteur qui aurait actuellement par exemple 1 PTF COFI III-1 et pas de GCB, le travail des futures conseiller-es de proximité serait quasiment le même que celui des ex-COFI III-1...sauf que le CREC et les CC du secteur interviendraient aussi sur ce PTF 09. Ce sera donc la fin du PTF individuel pour les COFI III-1.

Qu'en sera-t-il de l'impact d'un tel bouleversement sur les souhaits d'évolution professionnelle des ex-COFI III-1 ?

Les 2200 COFI III-1 ne doivent pas être sacrifiés professionnellement avec cette prise en charge différenciée des client-es.

On peut aussi prévoir une revue généralisée de l'ensemble des PTF, afin de faire sortir les client-es « à enjeux » des actuels PTF COFI III-1 et les clients « *grand public* » des PTF COFI III-2, COCLI & CSP.

## LBP, banque 100% publique !

Rappelons que LBP, banque qui s'affiche comme citoyenne et au service de tous, est une filiale du groupe La Poste, dont une des missions de service public est l'accessibilité bancaire. À ce titre, elle doit garantir la même prise en charge à l'ensemble de ses client-es, y compris en face à face si demande, et offrir les mêmes prestations à toute personne qui demanderait une ouverture de compte.

**Sud revendique une prime bancaire annuelle de 4000€ pour les conseiller-es de proximité, une indemnité de 2000€ pour changement de métier pour les ex COFI III-1 (comme celle versée dans les CREC) et une RVB PTF 09 collective, avec un niveau moyen de la RVB des actuel-les COFI III-1 garanti.**

## Et en vrac, les dernières nouvelles pour la LCB:

\* Toujours le refus de télétravail pour la LCB (l'accord de 2018 et ses avenants n'exclut pourtant en aucune mesure les COBA), Philippe Heim (Directeur de LBP) ne s'y oppose pas. Nous sommes bien devant un refus de principe (avec un nouvel élément de langage de la BGNP !) : « *on est un réseau de proximité* » ! Même en mettant la RAD en avant ?

\* PTF à distance : concernerait les (nombreux) PTF vacants. La gestion en serait confiée à des COBAs volontaires (et donc sans PTF eux mêmes !) depuis leur bureau de rattachement. On constate qu'il y a peu de volontaires dans les secteurs en expérimentation. Avec un risque de gestion à distance maintenu une fois le PTF comblé par un titulaire ?

Les clients de ces PTF n'ont pas le choix, LBP ne leur propose que des RDV à distance.

\* CSP mutualisés : Expérimentation de « CSP non sectorisés » (CSP avec des clients de plusieurs secteurs, principalement en rural). Actuellement, les 1000 CSP sont affectés à 1 seul secteur et ne couvrent que 47% des clients patrimoniaux. L'affectation se fera sur des zones de 4 secteurs sans CSP actuellement.

C'est LA réponse de la BGNP aux « *déserts bancaires* » créés par les fermetures de bureaux...Sauf que cela ne concernera que les clients patrimoniaux ou aisés. Stigmatisation encore.

\* Futurs DACB (Directeur Adjoint Conseil Bancaire) en lieu et place des RCPart qui, en plus de manager des Cobas, devraient gérer un PTF « à enjeux ». En expérimentation, notamment à l'occasion de fusion de secteurs, où l'on constate parfois + de 15 PTF dans ces nouveaux secteurs élargis.

**Avec tous ces projets, menés dans le but d'économiser, de rationaliser sur le dos des clients, de la population et des postier-es, nos conditions de travail prennent encore un sale coup.**

**La BGNP continue de fermer des bureaux, de rationaliser et de supprimer des postes de travail, au détriment de nos conditions de travail et de notre santé.**

**Pas dit qu'on soit très nombreux à arriver à la retraite en forme... surtout s'il faut tirer jusqu'à 64 ans !**

**C'est toutes et tous ensemble que l'on doit contrer les projets de La Poste et du gouvernement.**