

CONTRE JOURNAL FINANCIER CLAQUE

40



LIGNE CONSEIL BANCAIRE

Les projets s'empilent... Les conseiller-es coulent !

■ Entre accords et projets en tous genres, les quatre années qui se sont écoulées ont engendré une mutation profonde des métiers de La Banque et du Réseau ■ Tout y est passé, les métiers et les conditions de travail, la rémunération, les parcours professionnels et même l'outil informatique ! ■ Après tant de transformations, où en est on aujourd'hui ? ■ Pour Sud, c'est l'heure des bilans !



Face à des actrices et acteurs de la ligne-conseil bancaire à bout, et pour calmer la grogne qui montait dans leur rang, la direction du Réseau et de La Banque n'a eu d'autre choix que de consentir à discuter de ces métiers. À Sud, nous revendiquons la nécessité d'améliorer les pratiques managériales et les conditions d'exercice des métiers du conseil bancaire et de donner de véritables perspectives d'avenir ! Sur la méthode, à grands coups d'accords, nous avons quelques doutes. Le premier, et pas des moindres, il nous semblait parfaitement inconcevable de décorrélérer les pratiques managériales des conditions de travail. Pourtant la Direction de la Banque et du Réseau n'a pas voulu en démordre et les deux sujets ont été abordés sans qu'aucun lien ne soit fait.

Trois accords et un enterrement ?

Au final, il ne reste que des promesses et quelques engagements qui ne sont pas ou très difficilement appliqués ! Celui sur le management commercial promettait notamment la fin des reportings avec comme date butoir la fin de l'année 2016. Ce même accord s'engageait vers plus d'autonomie pour les conseiller-es, et moins d'infantilisation. Côté parcours profession-

nels, ça n'est pas plus engageant. Il y a bien quelques promotions qui auront profité à quelqu'un-es, des formations et des projets de création de viviers. On finit cette série avec l'accord sur les conditions d'exercice, qui se mouille encore moins que les précédents... et s'appuie dans sa quasi-totalité sur d'autres accords du Groupe. Fin 2018, on constate que l'adage est vrai : les promesses n'engagent que ceux qui y croient ! Et les syndicats y ont crus, CFDT, CFTC, CGC, CGT, FO et UNSA apposant leurs signatures sur tous (ou presque) les accords.

Une cascade de projets destructeurs !

La direction ne prend aucune pause dans le déroulement de son plan stratégique. Cap Client 3.0, annoncé comme une refonte en profondeur des logiciels et de l'approche client était particulièrement attendue. En théorie des améliorations, il y en a, moins d'écrans différents, moins de clics pour finaliser une opération... En pratique, les conseiller-es de LBP se heurtent encore trop souvent à la lenteur du système, aux pannes à répétitions qui sont autant de "petits" irritants qui polluent les quotidiens. Au-delà des problèmes pratiques, on comprend rapidement que ce

qui devrait être des outils pour faciliter la vie de toutes et tous sont avant tout des nouveaux outils de flicage ! De même, quand les COBAs espéraient gagner un peu de temps et donc de souplesse dans leurs activités, la direction s'empresse de rappeler que Cap Client 3.0 est avant tout un outil pour gagner en productivité ! Il faut produire encore plus, toujours plus... Ici comme ailleurs, pour justifier les objectifs et la pression commerciale en hausse, on s'appuie sur la baisse d'activité et la modification de la relation client.

L'immobilier et son illisible schéma...

Dans la lignée des projets qui bousculent le quotidien de la ligne-conseil bancaire, il y a la refonte du schéma de distribution des crédits immobiliers. Les premier-es concerné-es par ce vaste projet sont bien sûr les Conseiller-es Spécialisé-es en Immobilier. Leur métier disparaît du paysage, engendrant des reclassements faits à la hâte et à la tête du client ! Celles et ceux devenus par un tour de passe-passe Conseiller-e Expert en Crédit Immo auront vite déchanté. Ils ont dû dire adieu à la relation client en face à face. Au lieu de cela, ils doivent aujourd'hui valider des dossiers et faire de la saisie administrative. Pas très

Fédération des activités postales et des télécommunications

25/27 rue des envierges 75020 Paris
tel 01 44 62 12 00 — fax 01 44 62 12 34
sudptt@sudptt.fr — www.sudptt.org

Sud
Fédération des activités postales et des télécommunications

Union
syndicale
Solidaires

palpitant pour des commerciaux qui adoraient leur métier ! Le reste de la ligne bancaire n'est pas épargnée non plus, la responsabilité et la charge de travail en lien avec l'immobilier incombant désormais aux COCLIs, CSP et RCpart. Et pour y parvenir, ces dernier-es n'auront eu que quelques heures de formation. Forcément les résultats s'en ressentent, avec une baisse de 50% des dossiers " mis en force " en l'espace d'un an. La faute au marché répond la direction de La Banque et du Réseau, mais aussi la faute aux conseiller-es qui n'ont pas pris la mesure de leurs nouvelles attributions ! Au bout de ce projet, tout le monde y perd ! Les CSI ont vu leur métier disparaître et se retrouvent sur de nouvelles activités qui ne font pas rêver. Les COBAs voient leur charge de travail augmenter sans aucune prise en compte dans leur activité ni leur rémunération. Et les clients n'y trouvent pas leur compte non plus puisqu'ils semblent préférer d'autres établissements bancaires !

Objectif Patrimoine !

Coté gestion de patrimoine, il semble qu'on prenne le même chemin, la fonction de Conseiller-e en Gestion de Patrimoine est elle aussi en train de disparaître. Là encore ce sont les COBAs qui vont récupérer la gestion des clients des portefeuilles 30. Tout se fait dans l'opacité la plus totale, les conseiller-es n'ont les infos qu'au compte-gouttes, et les clients vont découvrir le changement ! La clientèle patrimoniale n'était-elle pas une priorité pour la banque ?

Mécano CNP-CDC

Le mécano financier qui est en train de se monter entre La Poste, la CNP et la Caisse des Dépôts ne sera pas sans conséquence sur les conseiller-es de la ligne-conseil bancaire. Lors de l'annonce officielle du rapprochement entre ces trois acteurs fin août, les conseiller-es ont dû être surpris d'apprendre qu'ils allaient pouvoir commercialiser des produits d'assurance dans un avenir proche... surpris d'apprendre qu'ils ne le faisaient pas déjà depuis de nombreuses années ! Au-delà de l'ironie de cette annonce, reste qu'il faut s'attendre à encore plus de pression. L'objectif premier de cette opération est la rentabilité, et le modèle de bancassurance intégré devra y contribuer grandement. Ce qui implique plus de

vente de contrats, plus de résultats, et moins de personnel pour toujours plus de bénéficiaires. Le départ précipité du directeur de La Banque et du Réseau semble corroborer nos craintes...

Et le commissionnement dans tout ça ?

Sud dénonce depuis toujours l'opacité du système de RVB, et quand celui-ci évolue ça n'est jamais pour du mieux. Cette année ne déroge pas à la règle, avec entre autres le système de doublement de points de souscription qui n'existe que sur le papier ou les enveloppes compensatoires pour les postes vacants dont toutes les DR semblent ignorer l'existence ! Pour les COBAs en revanche, il s'agit de produire toujours plus, avec toujours moins de moyens et de rémunération !

LBP ne fait pas rêver !

Après avoir supprimé des postes de COBAs à tour de bras et constaté le désastre, LBP a finalement décidé d'une grande campagne de recrutement. Il y aura bien eu des embauches en 2018, mais loin d'être suffisantes. Entre les postes vacants à combler et les nombreux départs, le solde reste négatif avec 590 emplois supprimés chez les COFI-COCLI (8% des effectifs) en à peine trois ans. Le quotidien de la LCB ne serait donc pas si idyllique que ça... C'est en tout cas ce que rapportent les médecins du travail de la Poste : " En rapport avec des objectifs commerciaux accrus, des exigences administratives importantes, des injonctions paradoxales (" faire du chiffre ", et respecter à la lettre les procédures dans le même espace temps), des interrogations sur leur avenir professionnel. " Les accords si nombreux et les multitudes de projets n'ont donc pas amélioré les conditions de travail.

Si on essayait autre chose ?

À Sud, nous sommes convaincus que pour améliorer les conditions de travail, il faut déjà créer des emplois en nombre suffisant. Quant à passer par des accords, nous n'en voyons pas la nécessité, surtout quand on voit les résultats. Par contre, et nous avons pu le constater à plusieurs reprises, les mobilisations de conseiller-es bancaires ne laissent pas les directions indifférentes.

C'est pourquoi à Sud nous portons et continuerons à porter les revendications des actrices et acteurs de la Ligne Conseil Bancaire :

- 👉 des embauches de conseiller-es et le comblement de tous les postes vacants ;**
- 👉 la création de moyen de remplacement en nombre suffisant ;**
- 👉 la prise en compte des nouvelles attributions et exigences dans le temps de travail**
- 👉 l'arrêt des pressions managériales ;**
- 👉 l'arrêt des pressions autour de la VAD/RAD ;**
- 👉 une réelle autonomie dans le travail ;**
- 👉 un système de rémunération transparent et équitable et la revalorisation de la prime de fonction ;**
- 👉 des objectifs par Secteur, adaptés aux particularités locales et suppression de toutes les normes individuelles ;**

Votez Sud !