



LE COBA LIBRE

NUMÉRO 26 : FÉVRIER 2023

édité par
FO Com \ RÉSEAU BANQUE



CONTACT: equipe.reseau@fo-com.com

« C'ÉTAIT MIEUX AVANT » et c'est La Poste qui le dit!

Les plus anciens s'en souviennent: avant 2007, les CSP n'avaient pas de portefeuille attribué et venaient en renfort des conseillers des bureaux sur des rendez-vous patrimoniaux.

Début 2021, sous le nom de «*Chargé d'Affaire Expert Patrimoniaux*», voici leur retour en DR Auvergne. Forte de 5 (ex) CSP, l'équipe a réussi son challenge. Une meilleure activité, des résultats en forte progression accompagnés d'une très bonne satisfaction client permettent à La Poste d'étendre l'expérimentation à d'autres territoires.

SOMMAIRE

«*C'était mieux avant*»
et c'est La Poste qui le dit!

Restitution de notre consultation
LCB. «*Que des cas particuliers*»

Tchao au taux de curiosité

Résultats élections professionnelles
de décembre 2022

«*Le bon coin des accords*»

Cela va concerner une trentaine de CSP expérimentés, couvrant chacun un territoire avec au moins 4 secteurs sans CSP. Mais attention, l'objectif n'est pas de remplacer de la sorte les portefeuilles vacants de CSP.

Lors de cette présentation, **FO n'a pas manqué de réclamer le retour en parallèle de la double affectation de la production** (dans le CAO du CSP et dans le CAO du conseiller apporteur).

Il est temps que La Poste réfléchisse à l'attractivité de ses métiers du conseil bancaire. Pas encore prête à répondre favorablement à notre revendication sur l'augmentation des salaires des conseillers déjà en place afin de s'aligner sur celui des nouvelles recrues, La Poste semble plus à l'écoute en ce qui concerne l'ouverture d'un nombre plus important de postes en **groupe A** chez les CSP. Notre demande vaut aussi pour les CECI ainsi que pour l'ensemble du CoDir.

Une autre idée serait à exploiter: En 2021, afin de favoriser la fluidité des portefeuilles, la règle interdisant d'être promu sur le même bureau avait été assouplie. Faire de même pour la promotion des CSP permettrait d'attirer sur le métier les conseillers qui ont su trouver leur équilibre vie personnelle et vie professionnelle ou ceux dont le DS n'a aucune envie de se séparer.

En mutualisant le portefeuille des COFIS III-1, La Poste pourra «*cacher*» certaines absences de conseillers. Mais sur le long terme, c'est le client qui sera l'arbitre. En effet, pour que l'expérience client puisse être qualifiée de «*remarquable*», il faudra au préalable que le client ait un interlocuteur. Pour ce faire, la présence de postiers en bureaux est indispensable. Cette évidence ne doit jamais être oubliée. Pour FO les postiers des bureaux de poste ont un rôle capital trop peu valorisé.



RESTITUTION DE NOTRE CONSULTATION LCB

«Que des cas particuliers!»

“ Vous nous parlez de cas particuliers, ce n'est pas quelque chose de général... enfin j'espère.



Voici les mots de la DRH BGPN lors de la remise de notre consultation LCB. Cette réflexion en dit long sur la connaissance du terrain que peut avoir le Siège. Si tous les conseillers ne se sont pas exprimés, l'ensemble des remontées présentées reflètent le climat global constaté au sein de la LCB. Nous l'observons également au quotidien lors de nos passages en bureaux de poste et nous ne manquons pas de le rapporter lors des instances avec l'entreprise. Si certaines avancées ont pu nous satisfaire partiellement, telles nos revendications concernant l'abandon du suivi du taux de décroché, le maintien de la RVB pendant le COVID, l'accompagnement financier à la sortie de fonction, trop de questions demeurent lettre morte.

En présentant des extraits de vos verbatims et en mettant à disposition du Siège l'ensemble des témoignages, nous souhaitions porter à nos dirigeants la parole directe du terrain.

Mais là encore, La Poste fait la sourde oreille concernant les sources de stress et les irritants les plus forts. Les réponses sont restées laconiques.

MORCEAUX CHOISIS

LA RAD

«La façon de faire n'est pas celle demandée par le Siège. Si la prise en main devrait être uniforme, l'approche nécessiterait d'être différente selon que la clientèle est à enjeu ou grand public. Les plages dédiées RAD devraient servir pour relancer les clients et non pour traiter le listing destiné à appeler les clients cibles en fonction du produit du jour. Un rappel en ce sens sera fait aux managers».

LES REPORTINGS

«Ils ne doivent pas être quotidiens, mais hebdomadaires. Le succès ne peut venir que de l'activité. Or, il y a une forte disparité en fonction des COBAS. Un quart se situe très en dessus des attendus, un autre quart très en dessous et la moitié légèrement en dessous alors que ces attendus ont été revus à la baisse. Ce suivi-là est donc très important».

LES CHALLENGES

«Un effort de rationalisation est prévu: 1 pour l'espace CO et un pour la LCB au niveau national».

LA PRISE EN COMPTE DES ABSENCES DANS LES OBJECTIFS DU BUREAU

«La saisie de la cause des absences dans les bureaux de poste n'est pas homogène et il y aurait iniquité. Aujourd'hui, il faut utiliser l'enveloppe prévue pour les portefeuilles vacants».

L'INTÉGRATION D'UNE PARTIE DE LA PRIME DE FONCTION BANCAIRE DANS LE SALAIRE

«Cela reviendrait à augmenter la rémunération d'une certaine catégorie d'agent en classe III et, d'après La Poste, c'est impossible dans la fonction publique».

À l'issue de cet entretien, force est de constater que La Poste n'a aucune envie de mener une réflexion sur les différentes préoccupations des conseillers bancaires. À l'aube des négociations à venir concernant le nouvel accord LCB, cela ne présage rien de bon.

En ne reconnaissant pas le malaise de ceux qui ramènent le PNB, La Poste installe de l'amertume. L'heure n'est peut-être plus aux explosions sociales, mais la réaction peut prendre d'autres visages: démissions silencieuses, perte de motivation, départ de l'entreprise avec des réactions négatives sur les réseaux sociaux... Nous avons mis à la disposition de La Poste tous les éléments pour qu'elle prenne enfin conscience de la «vraie» vie de la LCB. Nous ne pouvons nous satisfaire de ses réponses, mais elle ne pourra pas dire qu'elle ne savait pas!

FO Com vous remercie toutes et tous pour votre participation à cette enquête. Vous pouvez compter sur nous pour continuer à porter votre voix auprès de La Poste et pour utiliser toutes vos remontées afin de nourrir l'ensemble de nos revendications.

TCHAO AU TAUX DE CURIOSITÉ

Ce concept inventé par La Banque Postale l'année dernière est resté une notion très nébuleuse. Nous avons lancé une alerte à propos de l'incompréhension des agents du terrain entraînant l'inefficacité de la mesure, potentiellement pénalisante en termes de versement de RVB. En juillet, la Direction du Développement Commercial avait alors précisé la notion par le biais d'une nouvelle fiche «*intégrale*», indiquant notamment qu'une interaction commerciale avec proposition refusée par le client pouvait être enregistrée même si l'indicateur de connaissance client était rouge et ce, sans impact négatif sur la RVB.

Pour 2023, La Poste a enfin pris conscience de l'inutilité de la mesure et ce suivi est ôté du contrat de performance.

Légère détente sur le taux d'accessibilité

Là encore nous avons, à maintes reprises, réclamé l'abandon du suivi du taux de décroché fil contact. Courant 2022, alors que nous demandions le rappel à 24 heures, La Poste nous a partiellement entendu en transformant ce taux de décroché en taux d'accessibilité avec rappel dans la demie journée pour 95% des appels. En 2023, l'attendu passera à 80%.

Nous savons cependant que localement, certaines DR continuent de surveiller le taux de décroché. Systématiquement, nous rappelons alors les directives du Siège.

N'hésitez pas à nous alerter si vos Directions font du zèle!



UN GRAND MERCI A TOUTES ET À TOUS

L'équipe Réseau de la Fédération Force Ouvrière de la Communication ainsi que l'ensemble des équipes locales vous remercient pour la confiance que vous leur avez témoignée lors des élections professionnelles de décembre 2022. Nous n'avons pas accès aux résultats par métier. Cependant, en prenant en compte les suffrages de la classe III à laquelle appartient la majorité des postiers de la LCB, vous nous avez placés en 2^e position avec 21,41% des suffrages exprimés.

Ce résultat nous encourage à poursuivre notre implication et nos actions à vos côtés. Pour plus d'informations, des possibilités de formation et un contact privilégié avec nos militants, n'hésitez pas à adhérer à FO en 2023. Vous pouvez vous connecter directement sur le site à l'aide du lien suivant : <http://www.focom-laposte.fr/adhesion/> contacter le représentant FO Com de votre région ou envoyer un mail à equipe.reseau@fo-com.com.

Nous vous souhaitons une très bonne année 2023 parsemée de satisfactions personnelles, de petits et grands bonheurs et de sérénité dans votre travail.

« *Le bon coin des accords* »

Réponse à la question posée lors de la parution d'avril 2022. (Pas de rubrique lors de l'édition spéciale « consultation » d'octobre 2022)

L'accord télétravail arrive à échéance fin juillet 2022. Face à l'évolution des organisations liées à la pandémie, un avenant de révision a été signé en novembre 2021. Il ne remet pas en cause la fin de l'accord.

Pour la ligne conseil bancaire : Il prévoit des expérimentations concernant des activités télétravaillables permettant aux postiers relevant de la LCB d'accéder à une activité à distance sur un site postal.

Nouvelle question

Le droit à la déconnexion est-il abordé dans :

- *L'accord « La Poste engagée avec les postiers » ?*
- *L'accord sur l'accompagnement des postiers de la BGNP dans leur évolution professionnelle ?*
- *L'accord social relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ?*

Réponse dans le prochain COBA libre.

Pour rappel, les accords sont consultables grâce aux outils internes de La Poste mais aussi sur le site FO Com La Poste, rubriques « *connaître ses droits* ».

