



CONTACT : equipe.reseau@fo-com.com

SOMMAIRE

Tutorat : COBAS, les grands perdants

« Une erreur technique est survenue »

La préférence de durabilité,
nouvelle obligation pour les COBAS

LCB : seulement une centaine de
Groupe A

FO Com au quotidien pour
les COBAS

« Le bon coin des accords »



TUTORAT : COBAS, LES GRANDS PERDANTS

L'accord «*La Poste engagée avec les postiers*», sur lequel FO Com n'a pas apposé sa signature, prévoit le versement d'une prime de 250€

par tuteur auprès d'un ou plusieurs apprenants. Elle est dédiée à «*récompenser*» l'accompagnement des postiers en alternance ou engagés dans un parcours pionnier.

Ce dossier très lourd à compléter peut en effrayer plus d'un. La définition du tuteur n'étant pas clairement établie, il s'avère que dans les faits, c'est le Directeur de Secteur qui la perçoit. Loin de nous l'idée de remettre en question la responsabilité que peut avoir un DS sur la prise en charge d'un apprenant. Mais en parallèle, que se passe-t-il ? Un conseiller bancaire se sent souvent «*obligé*» d'accepter la présence d'un collègue postier en apprentissage d'un nouveau métier. Il ne perçoit alors aucune rémunération en reconnaissance de son investissement. Pire ! Son activité est forcément ralentie et s'il prend son rôle au sérieux, il doit consacrer une part importante de son temps à la démonstration et à l'explication. Pendant ce temps, ses objectifs ne sont pas revus à la baisse, les atteindre peut s'avérer plus compliqué et la RVB risque bien d'en être affectée.

Alors, quel intérêt pour un conseiller d'accepter cette charge de travail supplémentaire ?

Il est grand temps que La Poste valorise ce travail complémentaire demandé aux conseillers. Ce ne serait que justice !

Dans le contrat de performance des vendeurs, il existe une enveloppe d'entraide et d'expérimentation. Certes les montants restent insuffisants (80€ à 400€ par quadrimestre) au regard du travail à fournir pour former un nouveau conseiller, mais s'en servir serait un premier pas. N'hésitez pas à réclamer toute la transparence nécessaire sur l'utilisation de cette enveloppe. Par ailleurs, La Poste a enfin compris qu'il devient essentiel de donner des garanties aux alternants afin d'éviter qu'ils se dirigent à la fin de leur formation vers d'autres réseaux bancaires. Depuis cette année, une action a débuté permettant de leur annoncer une promesse d'embauche à la fin de leur alternance. Il est grand temps que des conseillers bancaires expérimentés qui partagent et transmettent leur expérience soient récompensés pour leur investissement et ne voient plus partir dans des établissements concurrents les apprenants à qui ils ont souvent consacré beaucoup de temps.

Ce serait une satisfaction pour eux et La Poste en sortirait elle aussi gagnante.

« UNE ERREUR TECHNIQUE EST SURVENUE »

Vous l'avez malheureusement tous rencontré au moins une fois, le petit monsieur à la blouse bleue qui vous alerte qu'un blocage technique vient de se produire!

Un compagnon de route dont chacun se passerait bien... Mais trop souvent, ce bonhomme vous accompagne tout au long de vos journées de travail. Vous le redoutez, vous croisez les doigts pour ne pas le voir apparaître mais, avec l'expérience, vous le sentez arriver de loin. Alors la petite voix dans votre cerveau commence à murmurer: *«pense à ce que tu vas dire à ton client pour lui expliquer qu'il faut repartir de zéro pour la réalisation de l'opération, lui qui n'a rien demandé et qui est déjà en train de trépigner d'impatience sur sa chaise, pense à la façon dont tu vas justifier en cas de contrôle COB cette opération qui risque de ne pas être conforme, essaie de trouver la volonté de tout recommencer en espérant qu'il n'y ait pas un nouveau problème...»*



Oui, cette mésaventure arrive encore trop souvent! Qui se sent ridicule?

Qui essaie de sauver la face? Qui risque de finir par hésiter à proposer tel ou tel contrat par crainte de ne pouvoir aboutir à la souscription? Le conseiller bancaire.

Depuis la création de la BGPN en 2021 et sous l'impulsion de sa Directrice, ce sont au total 41000 postes de travail qui ont été remplacés dans les bureaux de poste et 6500 ordinateurs portables qui ont été attribués à la LCB. Mais si la volonté de moderniser le SI ne fait aucun doute, il y a un élément plus difficilement maîtrisable par La Poste : la bande passante. Malgré ce nouveau matériel, les dispositifs d'écoute et de remontée tels «*colibri*», la plateforme «*plume*», des progrès sur la connexion en bureau de poste, le petit bonhomme en blouse bleue apparaît encore bien trop souvent. Consciente des difficultés rencontrées, la Directrice de la BGPN a demandé le lancement d'un nouveau projet afin d'améliorer la bande passante. Cela devrait lui donner une vision claire des difficultés et lui permettre de s'adresser à Orange afin de trouver des solutions.

Le problème est connu, il est pris au sérieux, des améliorations ont été constatées mais ces incidents demeurent toutefois une source de stress importante pour l'ensemble des agents de la LCB. Il ne faut donc pas baisser la garde et nous ne manquerons pas de vous tenir informés des évolutions à venir.

LA PRÉFÉRENCE DE DURABILITÉ, NOUVELLE OBLIGATION POUR LES COBAS

Un nouveau venu dans la longue liste des obligations du conseiller bancaire est à signaler: le profil préférence durable.

Bien-sûr, ce n'est pas La Banque Postale qui est à l'initiative de cette évolution du devoir de conseil en investissement mais tout simplement l'entrée en application de MIF 2 (Marchés d'Instruments Financiers) et de la Directive sur la Distribution d'Assurance. Les critères ESG (Environnemental, Social et de Gouvernance) doivent, dorénavant, être pris en compte pour déterminer le profil du client.

Pour le définir, l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) préconise de suivre 3 axes:

- La taxonomie européenne qui détermine si une activité est durable d'un point de vue environnemental.
- Le règlement européen SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) qui crée un cadre permettant la transparence des produits durables du marché financier européen.
- La prise en compte des principales incidences négatives de l'investissement.

L'ensemble des opérations en assurance-vie et comptes-titres est concerné.

Le document établi par LBP pour formaliser le choix du client est appelé «*partis pris durabilité*». Il reprend les 3 axes préconisés par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) auxquels s'ajoute la façon dont La Banque Postale prend en compte les préférences en matière d'investissements durables lors d'un conseil en investissement.

S'il est évident que le client ne doit signer un investissement qu'en toute connaissance de cause, FOCom déplore la mise en pratique extrêmement compliquée qu'en fait LBP, générant un stress supplémentaire lié au risque de non-conformité et d'impact sur

la RVB. Face à cette nouvelle obligation, nous vous incitons à participer aux contrôles effectués par votre DS pour tenter de cerner tous les points de vigilance. La FAQ Profil Préférence Durable éditée par la filiale patrimoniale ainsi que le guide méthodologique version 23.5 du 1^{er} mai 2023 pourraient également vous être utiles. Une nouvelle couche vient se rajouter au mille-feuille des obligations. Encore une fois, les conseillers bancaires devront faire preuve d'agilité et d'adaptation. S'il est impossible de passer outre cette nouvelle contrainte réglementaire, nous estimons que La Banque Postale, en tant qu'«*employeur*» doit faire en sorte de faciliter la vie de ses agents. Nous ne sommes pas certains que cet objectif soit au cœur des préoccupations...

LCB: SEULEMENT UNE CENTAINE DE GROUPE A

2% des conseillers de l'ensemble de la Ligne Conseil Bancaire sont en Groupe A.*

Cette année encore, seulement 24 places ont été proposées sur ce grade au niveau national (5 CECI et 19 CSP). À titre de comparaison, en 2017, la promotion vers le groupe A concernait 89 conseillers (31 CECI et 58 CSP)**. Depuis, le nombre de places offertes n'a cessé de diminuer.

Aujourd'hui le métier de CSP est en tension, les exigences s'accroissent tant en ce qui concerne la technicité que la conformité. Interlocuteur privilégié des clientes à enjeux et patrimoniales que cible La Banque Postale, leur rémunération est en deçà des standards du marché.

Actuellement, la seule possibilité d'obtenir une meilleure rémuné-

ration se résume à la promotion. Alors que FO ne cesse de réclamer un nombre de postes en Groupe A plus important, La Poste ne sait faire que la sourde oreille.

Les pistes pour remédier à la difficulté de recrutement sont pourtant simples :

- Qualité de vie au travail grâce à un management ne datant pas du siècle dernier
- Meilleure rémunération, promotion et perspective de carrière

Attention, un sentiment de discrimination est en train de poindre çà et là dans l'entreprise. De plus en plus de conseillers ne comprennent pas pour quelle raison leur employeur est La Poste et non La Banque Postale. Le discours lors du recrutement ne semble pas être très clair.

Tous les jours présents pour participer activement au développement du PNB de La Banque, les conseillers bancaires ne devraient-ils pas réclamer la juste rémunération de leur travail ?

FOCom revendique que les conseillers spécialisés et les conseillers généralistes bénéficient des mêmes avantages que les personnels de La Banque Postale.

N'hésitez pas à nous envoyer vos remarques en la matière à l'adresse :

equipe.reseau@fo-com.com

* CDSP du 21/06/2022 (chiffres d'avril 2022)

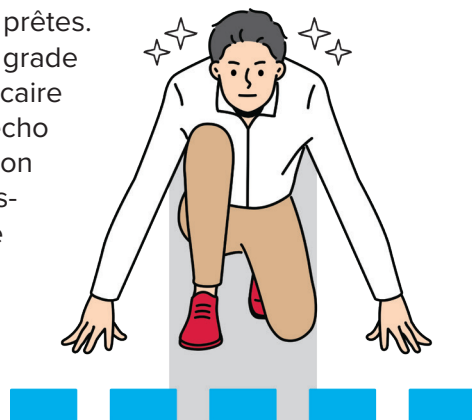
** CDSP du 15 avril 2021 (chiffres de février 2021)

FO Com au quotidien pour les COBAS

Alors qu'une négociation concernant le métier de Conseiller Bancaire devait s'ouvrir fin 2022, La Poste a annoncé aux Organisations Syndicales que cet accord ne verrait pas le jour dans un futur proche. Intégrée sans vraiment l'être dans l'accord relatif à l'organisation des bureaux de poste actuellement en discussion, la LCB semble être oubliée. Espérons qu'elle ne connaîtra pas le même sort que les membres des CODIR pour lesquels nous demandons l'ouverture d'un chantier depuis septembre 2020 et dont La Poste paraît se désintéresser.

Nos revendications sont prêtes.

Si nous nous satisfaisons d'une avancée majeure comme l'obtention du grade III-1 pour les GCB grâce à leur passage vers le métier de Conseiller Bancaire de Proximité, tout ce qui est relatif à la rémunération ne trouve pas d'écho auprès de l'entreprise. Que ce soient l'intégration de la prime de fonction bancaire dans le salaire et son augmentation, l'ajustement du commissionnement aux nouvelles exigences, les parcours de carrière avec le sujet brûlant du DACB, le nombre de RAP bien insuffisantes ou la réflexion à mener pour que les agents de la LCB bénéficient des mêmes avantages que ceux de La Banque Postale. La liste n'est pas exhaustive mais elle est déjà bien trop longue. Aujourd'hui il n'y a pas de place dans le dialogue social pour aller chercher des améliorations sur ces sujets.



Fortes de l'engagement pris envers les postiers de la BGPN, les équipes FO Com continueront à revendiquer. D'ailleurs, nous avons demandé en bilatérale la prolongation de l'accompagnement de sortie de fonction prévue dans l'accord du 8 décembre 2021 que nous avons signé et qui a permis le versement d'une indemnité différentielle du variable cible en 2022 de 1,81 million d'euros pour 457 postiers. FO s'engage lorsqu'un accord permet de réelles avancées. C'est pour cela que même si les négociations actuelles piétinent et que La Poste reste campée sur ses positions, nous ne pratiquons pas la politique de la chaise vide et continuons à négocier pied à pied toujours avec un leitmotiv: la recherche de la satisfaction postier.

« Le bon coin des accords »

Réponse à la question posée lors de la parution de février 2023

Le droit à la déconnexion est abordé dans :

- L'accord social relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Nouvelle question:

Pour 2022 et 2023, au niveau national 100 promotions en Groupe A sont prévues. Mais qui sont concernés ?

- les CSP
- les RCPART
- les RCPRO

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 ».

