



LE COBA LIBRE

NUMÉRO 30 : DÉCEMBRE 2024

édité par
FO Com \ RÉSEAU BANQUE



CONTACT: equipe.reseau@fo-communication.fr

UNE NOTE

AUX LOURDES CONSÉQUENCES

SOMMAIRE

Une note aux lourdes conséquences

En direct du PACS
« Le client notre raison d'agir »

Sortir de la LCB en limitant
la casse

Si pendant de longues années, il était possible de réaliser soi-même des opérations sur son propre compte au guichet ou en tant que conseiller bancaire, cette époque est bel et bien révolue. Ne pas avoir son BGP dans son bureau était bien ancré dans les certitudes. En revanche la note « Prévention des conflits d'intérêts - Gestion des comptes Clients - Collaborateurs » applicable à partir du 30 septembre 2024 est passée assez inaperçue.

POURQUOI EST-ELLE SI IMPORTANTE ?

Parce qu'il est indiqué que le **non-respect de ses règles est passible de sanctions disciplinaires !**

ALORS, QUEL EST LE CONTENU ?

Sur une page, La Poste explique que les comptes bancaires d'un client-collaborateur ou les comptes pour lesquels il est mandataire ou représentant légal ne doivent pas être gérés dans le secteur de l'agent. En cas de difficulté d'accès à un autre bureau, c'est vers « Mon agence », La Banque Postale chez soi qu'il faudrait se tourner. Quant à réaliser des opérations sur son propre compte, sur le compte sur lequel on a procuration ou sur le compte d'un proche, il ne faut surtout pas y penser.

Cette note est donc extrêmement importante. Pris dans le tourbillon du quotidien, il est fort probable que peu en ont eu connaissance. N'hésitez pas à partager l'information auprès de toutes les équipes des bureaux de poste.

Vous le savez, La Poste oublie rapidement les succès d'un quadri. Le vent peut tourner à tout moment et dans la mesure où nul n'est censé ignorer la loi, en l'occurrence le code de conduite, il est préférable d'être prudent et donc de faire le nécessaire pour éviter d'être considéré en situation de conflit d'intérêts.



EN DIRECT DU PACS

« LE CLIENT NOTRE RAISON D'AGIR »

“ *Tel est le titre du PACS 2025* ”

Avec une telle appellation, il paraîtrait évident que la première action de La Poste serait de faire en sorte que, face aux clients, il y ait des postiers. Globalement, ce n'est pas ce que l'on constate dans les bureaux de poste. Alors, quelles actions vont être mises en place en 2025 ? Et avec quels moyens ?

La conquête interne et externe par le biais des enfants de nos clients, des ayants droit de l'assurance-vie et du crédit immobilier sera le premier axe. En synergie avec l'espace commercial, cet item a d'ailleurs déjà en 2024 sensiblement progressé. Et si La Poste pensait à conquérir ses propres employés et fidéliser ses retraités ? FO a la certitude que mettre en place un dispositif réellement attractif pour les postiers et ex postiers permettrait de leur montrer de la reconnaissance et leur donnerait l'envie de promouvoir les produits de La Banque Postale.

Le deuxième levier concernera le multi-équipement censé accroître le PNB et freiner l'attrition de la clientèle. En 2024, la moyenne des multi-ventes a été de 1,4 vente par conseiller.

Pour ce faire, la méthode de vente devrait être simplifiée avec notamment l'homogénéisation des parcours quelles que soient les gammes souscrites. FO n'a eu de cesse de faire remonter cet irritant lors de différentes rencontres avec nos dirigeants. Dès le second trimestre 2025, le process de signature électronique sera enfin identique quel que soit le produit vendu.

En parallèle, trois modèles de services doivent voir le jour :

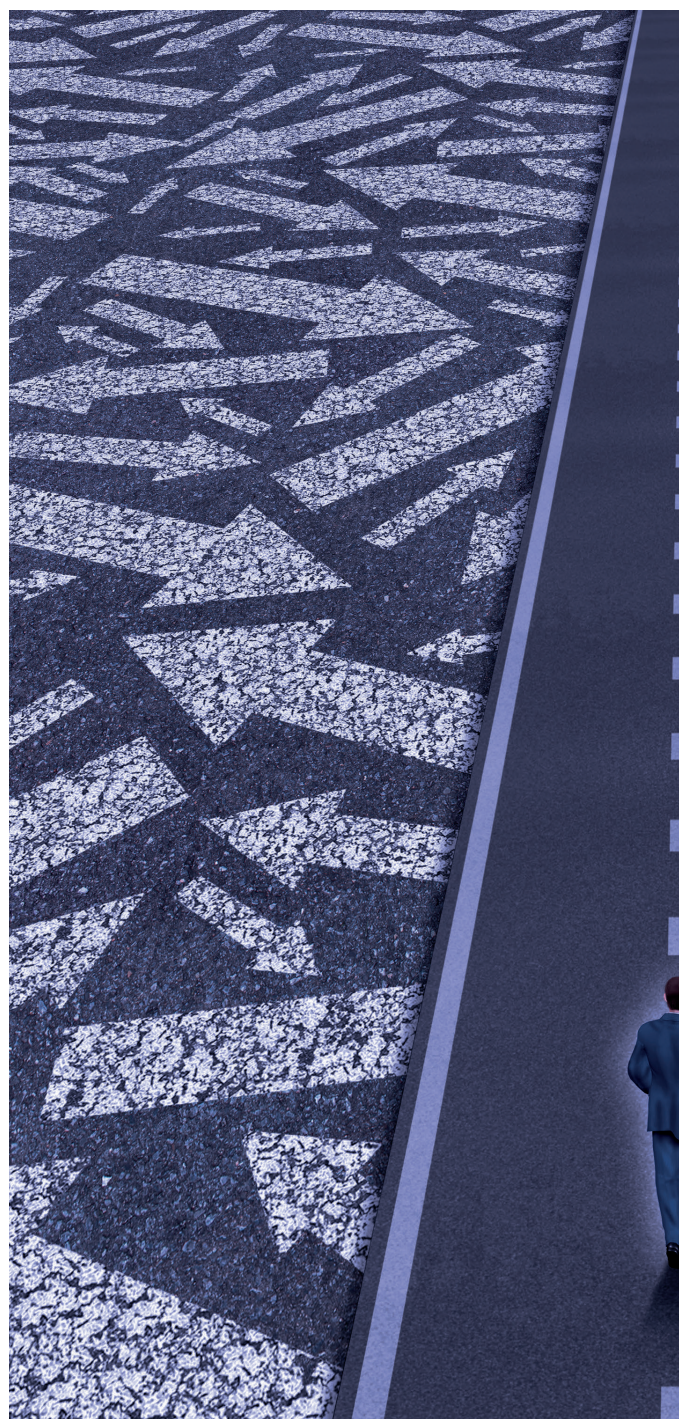
- modèle « essentiel » utilisateurs de la Banque en Ligne pour lesquels les chargés de clientèle pourront être en relais.
- modèle de « proximité » pris en charge par le pool de conseillers. Pour rappel, aujourd'hui ce pool est composé des ex COFI et ex GCB. Ils assureront la gestion des clients grand public ainsi que la mission d'accessibilité bancaire.
- modèle « accompagné » pour les clients à enjeu pris en charge par un conseiller attitré.

Cette répartition semble n'être qu'une première étape mais nous n'avons à ce jour aucune autre information.

La trajectoire semble être bien tracée. Si le potentiel client est établi, ce dernier pourra avoir une relation personnalisée.

Ce nouveau modèle relationnel n'est que la continuité de la mutualisation des portefeuilles. La banque à deux vitesses que FO dénonçait il y a deux ans franchit une nouvelle étape en modifiant une nouvelle fois les portefeuilles.

Dès mai 2025, les 750 000 clients à enjeu qui ne sont pas affectés aux portefeuilles relationnés basculeront dans les portefeuilles des CA, CAEP et DACB. A contrario, les 1,5 million de clients grand public qui sont dans ces portefeuilles iront dans le portefeuille des CBP. Enfin, les 3 millions de clients non engagés ou non équipés du portefeuille 10 seront rejoints par les 750 000 clients de même profil qui se trouvent aujourd'hui dans les différents portefeuilles.



DE LA CONQUÊTE À LA FIDÉLISATION

Conquérir est une chose mais savoir garder les clients en est une autre. D'après « la voix du client », c'est la rapidité du progrès de nos concurrents qui nous relèguerait à l'avant-dernière place de l'expérience client dans le domaine bancaire. Rappelons que le plan stratégique de la banque avait pour ambition que cette dernière devienne la banque préférée des Français !

La note de 4,2/10 qui concerne la satisfaction client relative aux réclamations, pose question. Dans ce contexte, l'ambition du plan stratégique 2030 qui scandait que La Banque Postale devrait devenir la banque préférée des Français n'est pas près de se concrétiser. Si de nouvelles initiatives pointent leur nez comme par exemple un nouveau schéma de distribution immobilier qui intégrera nos revendications pour les ACI, les vieilles recettes sont encore bien présentes.

Les plans d'action vont pleuvoir dès ce début 2025 et se déclineront à l'ensemble des personnels des bureaux. Pour les conseillers, le retour de l'agenda idéal permettra d'organiser l'activité avec 2/3 d'activité commerciale.

Le PAC Conquête en synergie avec l'espace commercial

Les enfants des clients, les étudiants, les offres partenaires, le pass jeune et ses services extra bancaires, les opérations de parrainage, les animations en écoles partenaires.

Le PAC IARD

En matière de devis, l'attendu est de 4 pour un CBP, 3 pour un CA et 2 pour un CAEP. L'idée serait de passer d'une approche « prix » à une approche « garanties ». Toujours le même discours alors que le client ne regarde la plupart du temps que le coût !

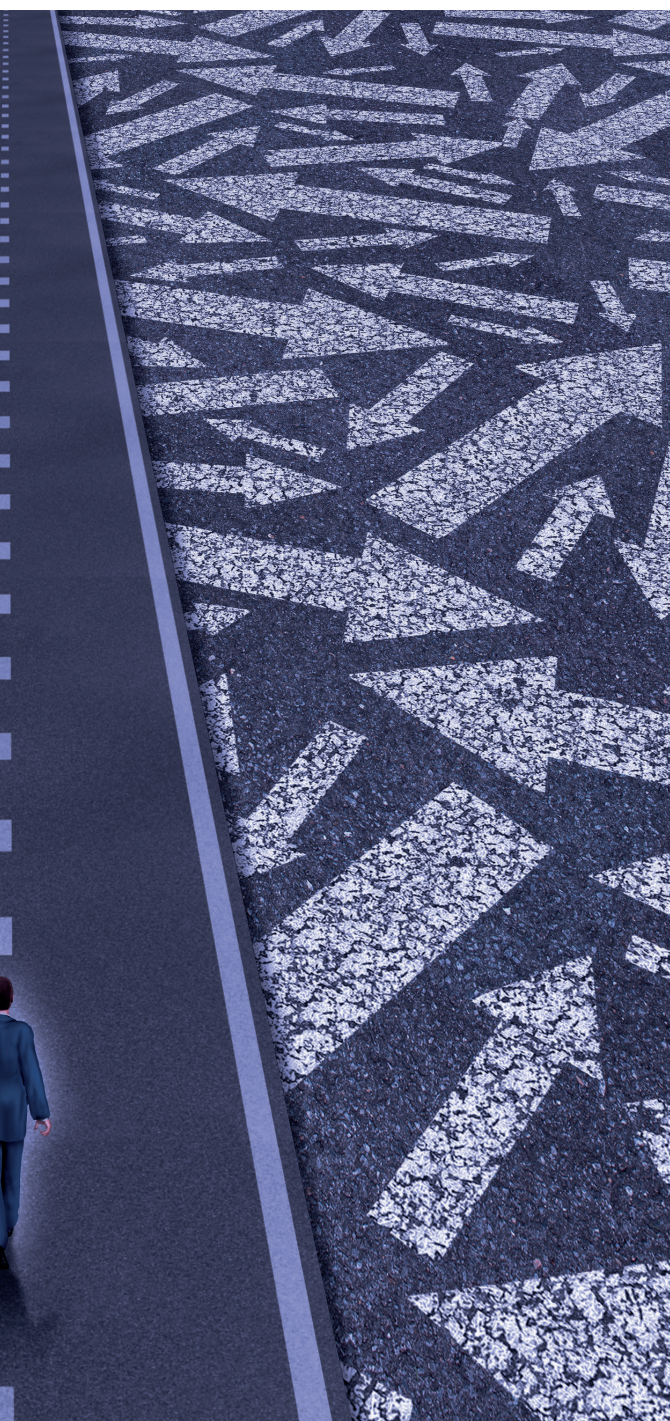
Le pilotage risque bien d'être resserré. Du DT au DACB, le suivi du prévisionnel, des apports de l'espace commercial, les séances de relation à distance vont se multiplier.

Le PAC Successions

Le taux de réinvestissement après décès n'est que de 15% et ne cesse de décroître depuis 2008. La Banque Postale a perdu 500 000 clients Assurance Vie en 5 ans. Dans ce contexte, les conseillers bancaires ne peuvent être pointés du doigt. Le malaise est plus profond que ça. Des produits pas adaptés ? Une méthode de vente à revoir ? Une stratégie défaillante ? Une méconnaissance des besoins client ?... Il est évident qu'il faut aller chercher les causes de cet échec bien au-delà du personnel des bureaux de poste.

En 2025, la « new petra » verra le jour permettant aux bénéficiaires inscrits d'avoir une remise de 50 % sur la cotisation d'une formule de compte. Mais surtout, et nous le réclamions depuis longtemps, Perspective Transmission redevient gratuite (comme sa grande sœur la Convention Transmission) et il n'y a plus de droits d'entrée lors des réinvestissements.

Pour FO, si ce PACS 2025 apporte quelques nouveautés, il est évident que la pression envers les conseillers et l'espace commercial va s'accroître alors que les effectifs risquent bien de se réduire. La cible LCB devrait nous être annoncée lors du CSE de début d'année. Mais ça et là, des informations transpirent et certains conseillers apprennent que leur portefeuille va disparaître en 2025. Ailleurs, c'est une recrudescence de Plan de Développement Individuel qui peut faire penser à une façon détournée de pointer du doigt les moins performants. **Surtout, si vous vous questionnez sur votre avenir, si vous vous sentez pris pour cible, ne restez pas seuls. Contactez un correspondant FOCom.**



SORTIR DE LA LCB EN LIMITANT LA CASSE

Nombre d'entre nous ont pensé quitter le conseil bancaire. Les raisons sont diverses : la pression démesurée pour l'atteinte des objectifs devenue insupportable, l'évolution du métier dans lequel on ne trouve plus de sens, le ras-le-bol de la relation client, le manque d'autonomie...mais beaucoup ne franchissent pas le pas pour une simple évidence : l'impact financier.

C'est pour cela que FOCom réclame qu'une partie de la prime de fonction bancaire soit intégrée dans le salaire. Cette revendication, nous continuons à la porter haut et fort.

En parallèle, nous saisissons toutes les opportunités pour que la perte de rémunération ait le moins d'impact possible sur les situations de chacun.

C'est une des raisons qui nous ont amenés à signer le 8 décembre 2021 l'accord d'accompagnement à la mobilité du personnel

de la BGPN. En attendant de nouvelles négociations début 2025 nous avons réclamé et obtenu la prolongation de cet accord. L'avenant devrait être signé rapidement. Grâce à notre signature, la partie accompagnement de sortie de fonction a permis de verser 525 000€ à 62 postiers soit une moyenne de 5278 € /postier pour les mobilités de janvier à juin 2024. Depuis le début de l'accord, ce sont plus de 3 millions d'euros qui sont venus accompagner la sortie de fonction des postiers qui percevaient une rémunération variable.



RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES

LCB	DET / DS	RCPART	GCPROS ET CCPROS	AUTRES
50%	17%	13%	13%	7%

Il est donc encore temps d'en profiter. Pour rappel, cet accompagnement permet de percevoir, deux années de suite, le différentiel de rémunération entre la nouvelle et l'ancienne fonction. Eh oui : le postier qui obtient une promotion peut voir sa rémunération diminuer !

Si vous avez un projet et que l'aspect financier vous fait hésiter, alors rapprochez-vous des correspondants FOCom pour en discuter. À l'avenir, de nouveaux accords devraient voir le jour. **Fidèle à son image, FOCom saura défendre vos droits et vous tenir informés en négociant et dialoguant avec l'entreprise.**

DÉTERMINÉS