



# LE COBA LIBRE

NUMÉRO 28 : NOVEMBRE 2023

édité par  
FO Com \ RÉSEAU BANQUE



RÉDACTEURS: Alain PELLETINGEAS et Véronique GOUY  
CONTACT: [equipe.reseau@fo-com.com](mailto:equipe.reseau@fo-com.com)

## ENVELOPPE COMPENSATOIRE sur les postes vacants **DU NOUVEAU**

### SOMMAIRE

Enveloppe compensatoire sur les postes vacants: du nouveau

Déontologie: respect du client et risque de couperet pour la LCB

La Banque Postale à la recherche d'économies

« Le bon coin des accords »

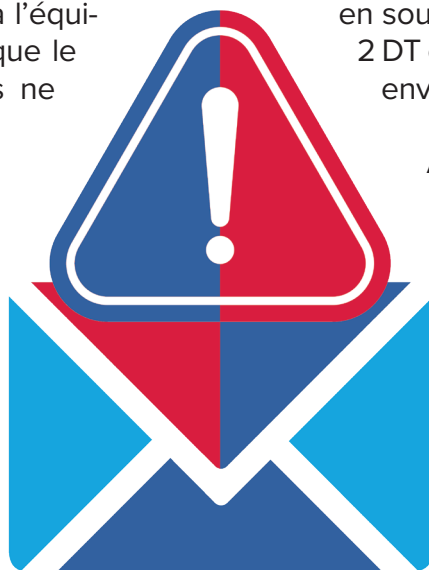
En avril 2023, notre tract relatif à l'enveloppe compensatoire sur postes vacants dénonçait l'injustice subie par nombre de conseillers qui prenaient en charge le portefeuille de son ou ses collègues absents.

En effet, il suffisait que la DR soit à l'équilibre en nombre de COBAs pour que le bureau ayant des postes vacants ne bénéficie pas de l'enveloppe.

**FO N'A CESSÉ DE PORTER LE SUJET DANS LES INSTANCES LOCALES COMME NATIONALES.**

Au final, nous avons obtenu qu'au Q2 2023, le nombre de postes vacants soit calculé par DT pour l'ensemble de la LCB travaillant en bureaux de poste. Il sera ainsi plus aisé de repérer les endroits où l'effectif n'est pas complet.

Exemple: une DR de 5 DT avec 2 DT à l'équilibre, une DT en sureffectif de 2 agents et 2 DT en sous-effectif de 1 agent chacune faisait qu'il n'y avait pas d'enveloppe attribuée à cette DR, pénalisant ainsi les conseillers des deux DT en sous-effectif. Désormais, dès le Q2, les 2 DT en sous-effectif percevront bien une enveloppe.



Alors, certes nous ne sommes pas encore satisfaits puisque nous revendiquons l'ajustement des objectifs en fonction des conseillers réellement présents par secteur. La maille DT est déjà une première avancée et nos revendications ont néanmoins permis à La Poste de prendre conscience du sujet. Nous continuerons bien évidemment à revendiquer une réelle prise en compte de l'absentéisme

dans la fixation et la réalisation des objectifs collectifs. Pour rappel, ce sujet était ressorti n°1 des irritants lors de notre consultation de la Ligne Conseil Bancaire 2022.



# DÉONTOLOGIE

## RESPECT DU CLIENT ET RISQUE DE COUPERET POUR LA LCB

Le code de conduite relatif à la déontologie devrait être le livre de chevet des conseillers bancaires. En ces temps où la course aux résultats est la priorité des nouvelles DEX, il est impératif de rappeler l'essentiel : Respect impératif des règles établies. Et

si vous ne le faites pas de vous-même, c'est La Poste qui pourrait vous le rappeler. En effet, dans ce guide, dès l'avant-propos, il est stipulé que «*Nul ne peut se prévaloir de l'ignorance des règles de déontologie*». S'il est obligatoire de remettre le code de conduite à tout nouvel agent, combien d'entre vous ne l'ont jamais eu en main, n'ont pas eu le temps de le parcourir ou ont simplement oublié certains passages de ses 76 pages ? Et pourtant en marge des règles qu'il édicte, il est possible d'y lire quelques phrases qui pourraient bien vous surprendre.

## EXTRAITS

### **Entre postiers :**

«...toute utilisation des droits d'un autre collaborateur étant formellement interdite...» **comprendons : ne pas communiquer ses codes à un collègue.**

«Des droits d'accès aux systèmes d'information sont attribués à chaque utilisateur. **Ils sont strictement personnels.**»

«L'utilisateur est responsable de l'utilisation des systèmes d'information réalisée avec ses droits d'accès. À ce titre, il doit assurer la protection des moyens d'authentification (badges, mots de passe, cartes d'authentification, etc.) qui lui ont été affectés :

- ▶ Il **ne les communique jamais** à une tierce personne, y compris aux services informatiques, à ses collaborateurs ou à sa hiérarchie,
- ▶ Il respecte les règles de complexité et de renouvellement des mots de passe. La bonne pratique recommande qu'un même mot de passe ne soit pas réutilisé pour des usages différents.
- ▶ L'utilisateur ne peut accéder aux systèmes d'information qu'avec les identifiants qui lui ont été attribués.»

«Un collaborateur ne peut réaliser, à partir des installations applicatifs/applications de l'entreprise, des opérations ou transactions pour son propre compte ou pour un compte sur lequel il détient un mandat. »

«Un collaborateur ne doit pas intervenir dans la gestion des comptes d'un client lorsque des liens hiérarchiques et fonctionnels existent entre les deux personnes.»

### **En matière de cadeaux émanant de la clientèle :**

«La perception d'une somme d'argent est interdite.»

«Tout cadeau ou invitation sortant du cadre professionnel doit être refusé.»

«Tout cadeau ou invitation, quels qu'en soit leur valeur, ne peut être accepté dès lors qu'il pourrait rendre le collaborateur redevable à l'égard du donateur.»

**Des tranches sont établies. Jusqu'à une valeur de 70€, une autorisation préalable n'est pas nécessaire sous conditions. Entre 70€ et 150€, une déclaration doit être faite auprès du supérieur hiérarchique. Au-delà d'une valeur de 150€, il faut l'autorisation du supérieur hiérarchique et une déclaration au déontologue.**

### **Vis-à-vis des clients**

«Chaque collaborateur veille à garantir la primauté des intérêts des clients...»

«...Toute captation d'héritage, sous quelque forme que ce soit, est strictement interdite »

« Par ailleurs, la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts de La Banque Postale conduit à s'assurer de **l'absence d'incitation à proposer un produit ou service qui ne serait pas dans l'intérêt des clients.**

Il appartient aux managers, aux forces de vente commerciales, aux lignes d'animation, de support et de contrôle de veiller au respect de ces orientations et d'en favoriser la réalisation.»

«Il (le postier) ne prend pas de décision importante à la seule vue d'un message électronique. La falsification des caractéristiques d'un courriel est une méthode classique dans le cadre de malversation, notamment celle de type « arnaque au Président ».

### **En matière de lutte contre la corruption:**

« La Banque Postale s'engage pour une politique de tolérance zéro en matière de corruption. »

« La corruption passive est le fait d'une personne publique ou privée exerçant dans un cadre professionnel qui accepte d'être corrompue ou qui sollicite un corrupteur aux fins d'être corrompue. »

### **Lutte contre le blanchissement et le financement du terrorisme:**

« Dans le cadre de leur mission et pour s'assurer d'agir dans l'intérêt exclusif des clients, les collaborateurs de La Banque Postale doivent effectuer toutes les diligences nécessaires pour connaître les clients y compris leurs activités et leurs produits » **C'est le KYC.**

### **Et pour conclure, il est intéressant de savoir que :**

« Dans le respect des principes de transparence et de proportionnalité, à des fins de sécurité et de vérification du bon accès et usage des ressources, ainsi que du bon fonctionnement des systèmes d'information de La Banque Postale, des systèmes de surveillance des usages, de filtrage et de contrôle sont mis en place. »

**Si l'ensemble de ces règles visent à protéger les clients ainsi que l'image de La Banque Postale, leur application est quelquefois chaotique. Il n'est pas rare que le postier du bureau de poste qui preste pour La Banque Postale se retrouve dans des impasses.**

**Que faire lorsqu'un nouvel arrivant n'est pas habilité et doit attendre parfois plusieurs semaines pour pouvoir travailler sous son nom ? Que faire lorsque pendant la semaine du blanc, les clients ne souhaitent acheter que de la couleur ou qu'ils n'ont pas besoin de blanc ? Que faire lorsque le client refuse de répondre aux questions ? Pas de réponse de nos dirigeants à ces interrogations. Mais pour préserver votre emploi, n'hésitez pas à prendre connaissance du code de conduite qui s'applique à tout agent exerçant ses activités au sein de La Banque Postale et tout agent de La Poste agissant, ou réalisant des opérations au nom et pour le compte de La Banque Postale.**

**LA BANQUE POSTALE**

**À LA RECHERCHE  
D'ÉCONOMIES\***



C'est au terme d'un suspense qui a duré plusieurs semaines que La Banque Postale a annoncé le nom du successeur de Philippe HEIM. Stéphane DEDEYAN, Directeur Général de CNP assurances devient donc président du Directoire de La Banque Postale, poste qu'il occupait par intérim depuis début août 2023.

Pour le nouveau Directeur, l'ambition de La Banque Postale n'est pas remise en cause. En revanche, les moyens pour y parvenir vont,

quant à eux, être revus. Premièrement, l'efficacité commerciale sera primordiale, ensuite il faudra réfléchir à la politique d'investissement en acceptant de revoir les budgets informatiques et de recrutements, enfin il faudra être plus réactif par rapport aux changements macro économiques.

La remontée rapide des taux d'intérêts au premier semestre 2023 a démontré les difficultés de La Banque Postale à s'adapter à de nouvelles données économiques.

Il est absolument impératif de remédier à ce type de difficultés.

Les résultats sont en croissance grâce aux activités d'assurance mais en recul par rapport aux prévisions en ce qui concerne les activités bancaires. C'est bien la remontée des taux qui a eu un impact important. Par exemple, le passage de 1% de rémunération du livret A à 3% a représenté une charge d'intérêts supplémentaires de 275 M€ pour 2023 affectant les résultats de la banque

## AU NIVEAU DU PLAN D'ÉCONOMIE, 2 SUJETS SONT À DÉVELOPPER:

- ▶ Le budget global de l'informatique a baissé de 5% en 2023 pour revenir au niveau de celui de 2022. Aujourd'hui, le coût de fonctionnement équivaut à la moitié du coût global de l'informatique. L'objectif est de baisser ces coûts de fonctionnement. Pour 2024, une nouvelle diminution du budget est prévue. Elle sera de 10% mais n'impactera pas le travail sur la gestion de l'obsolescence et la rénovation des systèmes. Il y aura un peu moins d'investissements sur le développement permettant ainsi de fiabiliser les systèmes socles.
- ▶ Du côté de La Banque de détail, Marion ROUSO indique qu'il va falloir travailler différemment en ayant en ligne de mire l'atteinte du PNB. Il est également nécessaire de travailler sur les outils. Avec les process trop lourds d'aujourd'hui, il est compliqué de réussir à réaliser de la « multi ventes ». Or, avec 20 millions de clients particuliers il ne devrait pas y avoir de problème de rentabilité.

Pour la fin de l'année, le nouveau directeur de La Banque Postale fixe 3 priorités : un CAO à 100% pour le dernier quadrimestre, réaliser le plan d'économie 2023-2024 au risque que certains se sentent frustrés et enfin mettre en place un processus de pilotage plus réactif. Au niveau des chiffres, l'ambition de La Banque Postale est de parvenir à économiser 100 M€ en 2023 et 200 M€ en 2024.

**FOCom note une réelle prise de conscience des difficultés que rencontrent les conseillers en ce qui concerne les outils et les process. Pour autant, dans ce contexte il est bien évidemment de notre devoir de s'assurer que le plan d'économie mis en œuvre n'impacte pas une Ligne Commerciale Bancaire déjà en souffrance. Pour fidéliser et capter de nouvelles clientèles, le Réseau doit pouvoir répondre « présent ». Cela ne peut passer que par les emplois et les moyens.**

*\*Source: master class du 15 septembre 2023 avant la nomination officielle de Stéphane DEDEYAN à la tête de LBP*

### « Le bon coin des accords »

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

Pour la période 2022-2023, 100 promotions en groupe A sont prévues chez les RCPRO.

#### Nouvelle question:

La pratique des viviers de pré recrutement à la BGPN fait l'objet d'un article dans quel accord ?

- L'accord sur l'accompagnement des postiers de la BGPN dans leur évolution professionnelle
- L'accord des engagements réciproques au service du client dans les bureaux de poste
- 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 FOCom La Poste, rubriques « connaître ses droits ».

