NUMÉRO **32** : OCTOBRE 2025

LE COBA LIBRE

Alain PELLETINGEAS - TÉL. 06 44 04 90 66
Véronique GOUY - TÉL. 07 87 10 78 63

CONTACT : equipe.reseau@fo-communication.fr

SOMMAIRE

Sortie de fonction : une protection financière grâce à FO Com

LCB : un saut de puce vers le télétravail

L'éternelle rengaine

Cohérence-Conseil : un impact plutôt mal vécu chez les conseillers bancaires

SORTIE DE FONCTION

UNE PROTECTION FINANCIÈRE GRÂCE À FO COM

Çà et là, des conseillers bancaires font le choix de quitter la fonction. Malheureusement, ce n'est pas toujours pour se diriger vers une promotion. Que ce soit dans le cas d'un reclassement pour inaptitude, d'un ras-le-bol de la profession, d'un souhait pour des raisons personnelles, etc. il est possible de négocier un accompagnement financier.

Pour nombre d'entre nous, le fait de pouvoir rester dans l'entreprise représente un soulagement qui nous place en situation de « reconnaissance » et nous empêche de profiter de mesures qui nous sont dédiées.

Or, l'accord sur « les parcours professionnels et la reconnaissance de l'engagement des postiers de la BGPN » qui n'aurait pu s'appliquer sans la signature de FO Com, prévoit la possibilité de négocier une indemnité de mobilité.

Cette négociation sur l'accompagnement doit s'effectuer avant toute mobilité et doit être un élément important de décision.

Quels peuvent être les éléments pris en compte pour le montant de l'accompagnement ? la difficulté du nouveau poste, le niveau du poste, l'attractivité de ce poste, la distance avec l'ancien poste, etc.

Lors des négociations, FO Com a réussi à faire porter le montant de 1,4 million d'euros annuel pour l'ensemble du territoire à 2 millions d'euros. Chaque DEX bénéficie d'une fraction de cette enveloppe. Dans certaines DEX, l'information pourrait être passée sous silence.

Il est donc important que chaque postier de la BGPN en ait connaissance.

Alors, quelles que soient les raisons de votre mobilité, pensez à cette négociation.

De plus, La Poste, souvent, veut imposer l'attribution d'un grade inférieur lorsque la classification du nouveau métier est en deçà de celle du métier actuel. Ce n'est pas acceptable ! Il faut dénoncer ce type de pratiques.

N'hésitez pas à vous rapprocher des militants locaux de FO Com.

LCB

UN SAUT DE PUCE VERS LE TÉLÉTRAVAIL

De manière dogmatique, la BGPN refuse aux postiers de la Branche travaillant en bureau de poste d'accéder au télétravail. Il faut être présent physiquement pour accueillir le client afin que ce dernier continue à venir en bureau. Vu la courbe de fréquentation, le résultat est loin d'être à la hauteur des espérances.
Depuis 2020, année de la crise sanitaire, FO Com ne cesse d'interpeller la DRH BGPN afin d'octroyer la possibilité de télétravailler aux conseillers qui le souhaitent. Certaines activités peuvent être réalisées à distance. La préparation d'un dossier immobilier, le traitement de la LAC ou toute autre séance de phoning, les formations et même les rendez-vous à distance qui sont aujourd'hui réalisés depuis le bureau de poste sont autant de possibilités de travailler en dehors du bureau.
Le télétravail est tout à fait possible pour les RCPRO ou le personnel des CREC. Nous ne comprenons pas cette fin de non-recevoir.
Alors, quand il s'agit d'entrouvrir la porte, FO Com est présente.
Dans le cadre de l'application de l'accord télétravail, il était prévu un tout premier pas.
Sans cette timide avancée, FO Com n'aurait pas signé l'accord qui n'aurait donc pas pu s'appliquer.

EXTRAIT

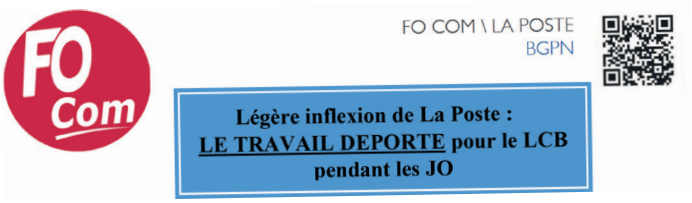
3.2.5 Modèle alternatif

Le travail dans un site postal de proximité est un modèle alternatif qui présente des bénéfices en termes de qualité de vie au travail (exemple : réduction du temps de trajet).

De nouvelles expérimentations dans un site postal de proximité, à plus grande échelle, seront mises en place pour la ligne conseil bancaire de la BGPN, en 2025, avec comme principes socles :

- l'activité sera mise en place sur un site postal proche du domicile dans un souci de réduction des trajets domicile-travail ;
- pour effectuer les formations réglementaires obligatoires.

Alors, bien évidemment, nous avons souhaité être force de proposition pour faire en sorte que ce premier pas permette d'aboutir à un réel télétravail. Notre objectif était également de montrer la plus-value que FO Com peut apporter lorsqu'elle est consultée dans le cadre des expérimentations.
Nous avons tout d'abord demandé un bilan sur l'expérimentation passée (période des JO et de janvier à mars 2025) tout en déplorant le peu de communication réalisée auprès des équipes.
La Poste certifie que cela a été présenté en communauté managériale. Le doute s'installe face aux chiffres : 10 CBP, 2 CA et 3 CAEP ont été concernés pendant les JO et aucun en début d'année 2025.
FO Com avait « fait le job » en publiant un tract au début de l'été.



Il est donc impératif de savoir pour quelles raisons les DS restent frileux à présenter ce type de possibilités. C'est vraiment regrettable car La Poste tire un bilan positif dans la mesure où les formations ont bien été réalisées. Les managers, eux, souhaitent une meilleure anticipation.
Ensuite, au sujet de l'expérimentation à venir nous avons également demandé :

- une organisation sans faille afin qu'un bureau soit bien disponible au moment où le conseiller arrive sur le site. Il ne faudrait pas qu'un défaut d'organisation empêche le bon déroulement de la formation
- que d'autres activités télétravaillables soient incluses dans cette expérimentation. En effet, à date, il ne s'agit que de 25h15 pour un CBP, 33h15 pour un CA et 49h15 pour un CAEP
- que le personnel des Maisons de l'Habitat soit aussi embarqué dans l'expérimentation
- qu'une information et une communication dignes de ce nom et donc directement vers les conseillers concernés soient réalisées

Si nous sommes extrêmement loin de l'objectif que nous nous sommes fixé en terme de nombre d'heures, il nous semble important d'être présents pour ce point de départ. Du côté des conseillers, n'hésitez-pas à utiliser cette possibilité afin de montrer votre souhait d'accéder au télétravail au même titre que d'autres métiers proches du vôtre et de ce que les autres banques proposent.

Cette expérimentation concernera une DEX par DDR, pendant toute l'année 2026, sur un site postal BGPN au plus proche du domicile, afin d'effectuer les formations réglementaires sous un format de jours flottants.

L'ÉTERNELLE RENGAINE

Quel conseiller ayant un peu d'ancienneté n'a pas entendu, à un moment ou à un autre de sa carrière, qu'il était temps de mettre le client devant le bon interlocuteur ?
En cette rentrée 2025, le concept réapparaît sous le nom de « cohérence-conseil ». Cette mise en place avait été annoncée lors du PACS (voir le Coba Libre de décembre 2024 en flashant le QR Code ci-contre).

4 types de portefeuilles seront concernés : CAEP en secteur, CA, CBP et le portefeuille 10.

LES GRANDS PRINCIPES

Ce sont tout d'abord les portefeuilles des CAEP qui seront remplis avec idéalement 450 clients (hors liens familiaux) dont moins de 20 % doivent être des clients Grands Séniors et moins de 25 % des clients Séniors Patrimoniaux. Le reste du portefeuille sera composé de clients éligibles à la bi-bancarisation avec Louvre Banque Privée ou déjà bi-bancarisés et de clients Adultes Patrimoniaux.
Ensuite les Chargés d'Affaire verront leurs portefeuilles composés de 900 clients. Ils pourront être des clients patrimoniaux non affectés chez les CAEP (en excédent des portefeuilles CAEP), certains séniors, adultes et jeunes à potentiel, les clients avec crédit immobilier depuis moins d'un an (hors ceux du CAEP). S'il reste de la place, alors des clients Grand Public Engagés viendront les rejoindre.
Quant au portefeuille des CBP, il n'a pas de norme au niveau du nombre de clients. Ce seront des jeunes à potentiel en débord des portefeuilles CA, les clients Grand Public, les clients non engagés-non équipés (en fonction de leur SF et s'ils ne sont pas détenteurs d'une assurance-vie ou s'ils ont moins de 30 ans), les mineurs sans lien familial, les clients en accessibilité bancaire.
Enfin, le portefeuille 10 regroupera les clients non engagés et non Equipés Grand Public, sans lien familial avec un client d'un autre portefeuille et dont l'âge est supérieur à 29 ans.
Il pourra exister, à la marge, des ajustements pour moins d'une cinquantaine de clients chez le CAEP.

LES CONSÉQUENCES

Les Chargés de Clientèle prendront en charge les besoins simples des clients du portefeuille 10. Deux modèles de relation verront le jour : le modèle proximité à la charge des CBP avec la mise en place d'un numéro de téléphone unique et le modèle accompagné dédié aux CA et CAEP.
Si cette organisation n'est pas fondamentalement innovante, de nouvelles habitudes doivent être prises. La période risque bien d'être floue. Et pourtant La Banque va exiger des résultats immédiats comme à son habitude. Par exemple, la présence du conseiller cédant et du conseiller prenant est requise lors du 1er rendez-vous avec le client ayant changé de portefeuille. Dans un but de satisfaction client, l'idée est excellente. Mais chacun sait qu'à la fin de la semaine, au moment de la restitution des chiffres, la prise en compte de ce moment où il n'était pas possible de produire ne se fera pas.
De plus les exigences vont pleuvoir et les indicateurs seront scrutés à la loupe : CAO, affaires nouvelles, nombre d'EC et d'ECC, nombre de ventes moyen par conseiller, taux de multi-équipement, taux de curiosité. D'après La Poste, ce dernier devrait être facilité, permettant ainsi d'améliorer le nombre de ventes.
Cette nouvelle segmentation aurait été testée dans 17 secteurs. Mais depuis la mise en place des nouvelles instances représentatives du personnel, les organisations syndicales ne sont plus consultées lors de ce type d'expérimentation. Nous ignorons donc les conséquences de cette évolution sur la RVB, sur l'affectation des ventes issues des relances qualifiées, etc. Différents sujets que nous aurions pu pointer du doigt avant la généralisation.
Alors, mettre le bon conseiller devant le bon client, pour FO Com, c'est une évidence. La Poste espère en tirer de meilleurs résultats et une meilleure satisfaction client. Nous l'espérons aussi. Mais dans cette affaire, les professionnels ne sont-ils pas les conseillers ? Alors que nous avons le sentiment qu'ils vont subir ces changements, nous déplorons que l'entreprise ne leur fasse pas plus confiance en leur laissant des marges de manœuvre dans la mise en place de cette nouvelle organisation.

COHÉRENCE-CONSEIL

UN IMPACT PLUTÔT MAL VÉCU CHEZ LES CONSEILLERS BANCAIRES

Si, sur les outils collaboratifs, le Siège de La Poste se gargarise de la réussite concernant la bascule nationale des clients dans ce qu'elle appelle les « bons portefeuilles », sur le terrain l'inquiétude est bien palpable.
De nombreuses questions restent sans réponse et les situations sont bien souvent difficiles à vivre.
Le client, suivi depuis plusieurs années par un CA* se retrouve dans un portefeuille CAEP** qui serait le meilleur interlocuteur, peut légitimement se dire que, jusqu'à présent, le bon conseil ne lui était peut être pas donné !
Le conseiller, qui pour préparer la campagne dédiée aux obligations a prévu un plan de relances qualifiées, retrouve certains des clients ciblés dans le portefeuille de son collègue, ne peut qu'être découragé. Quant à l'affichage des résultats, dire aux conseillers qu'ils travaillent pour le collectif n'est pas une raison entendable. Dans l'hypothèse d'une mobilité, ce sont bien les chiffres personnels qui sont observés. En ce qui concerne la RVB, le taux de curiosité, de nombreuses questions se posent également, même si La Poste se veut rassurante.
Enfin, les CAEP constatent que leur portefeuille peut être composé jusqu'à 20 % de clients « grands séniors ». La concrétisation immédiate avec ces derniers est quasi impossible. Depuis longtemps FO Com demande la prise en compte du « stop décollecte » dans les résultats. Cette demande est encore plus d'actualité avec cette évolution.
C'est dans ce cadre qu'un certain nombre de régions se lancent dans l'expérimentation des rendez-vous à domicile avec les clients de 75 ans ayant une surface financière de plus de 100 k€. Pour plus d'informations sur ce sujet, rapprochez-vous des militants FO locaux.
FO Com déplore le manque de communication en amont de ces opérations.
Nous espérons que la préparation se fera conjointement avec les conseillers bancaires concernés, qu'ils auront l'assurance de ne pas être pénalisés

Nous ne manquerons pas de remonter à La Poste les désagréments de ces pratiques d'un autre temps. Quant à vous, conseillers bancaires, n'hésitez pas à rapporter à nos correspondants locaux toutes dérives possibles sur ces modifications d'affectation.

* Chargé d'Affaire
** Chargé d'Affaire Expert en Patrimoine