



FÉDÉRATION SYNDICALISTE FORCE OUVRIÈRE DE LA COMMUNICATION
POSTES – DCB

AOÛT 2009 - Codes A & P

COM

60 RUE VERGNIAUD
75640 PARIS CEDEX 13
www.fo-com.com
postes@fo-com.com

FORCE OUVRIÈRE REÇUE EN AUDIENCE À LA DCB LE 28 JUILLET 2009

La Poste mérite un !
REFERENDUM !

Une délégation de FO Communication a été reçue afin de faire un bilan et évoquer les divers dysfonctionnements rencontrés. C'est après une longue présentation de l'actualité par Bernard Condat que nous avons posé nos questions et fait part de nos revendications.

POUR LE DIRECTEUR COMMERCIAL BANCAIRE

- La Banque postale a bénéficié d'un contexte économique favorable en 2008, et pour l'instant la banalisation du livret A n'a pas de graves conséquences.
- Les relations entre l'Enseigne et La Banque Postale sont bonnes (à FO nous sommes très sceptiques !)

L'année 2009 est constituée de quatre grands moments.

- Accueil et prise en charge du client dans les bureaux de l'Enseigne, car pour la DCB c'est le meilleur levier de conquête.
- Laisser au client choisir son mode de relation (le multicanal).
- Bien expliquer au client toutes les offres que lui propose La Banque Postale
- La Banque Postale reconnaît à juste titre le rôle primordial que joue le guichetier lors des ouvertures de produits simples tel que la réservation du CCP et les livrets d'épargne.

LES CONSEILLERS EN PATRIMOINE

- Les CSP vont être formés à la méthode 7G Patrimoine afin de professionnaliser leur conseil et de mieux exploiter l'outil Big expert.
- Cette formation établie par le cabinet Oméga sera dispensée par l'UERP de l'Enseigne et déclinée jusqu'au DV.
- 7G Patrimoine testée dans le Pas-de-Calais a donné satisfaction et sera bientôt généralisée.

LES CONSEILLERS EN IMMOBILIER

- La délégation de signature permet une meilleure qualité et surtout une plus grande rapidité de traitement de la décision.
- Actuellement la DCB mène une réflexion sur la distribution du crédit immobilier et sur une éventuelle sédentarisation des CSI.
- Une enquête fait ressortir une moyenne de 5 à 6 rendez-vous nécessaires pour boucler un dossier alors que 3 suffisent dans les réseaux concurrents. De même, 40 jours pour un accord de prêt à LBP, 20 dans les autres réseaux ! Aussi, c'est notre organisation interne qui doit être corrigée.

LES ACI

C'est un métier en pleine évolution, qui devra encore évoluer avec la sédentarisation des CSI. Pour FO, nous avons demandé que tous les ACI travaillent de la même façon, les nouveaux outils Quick place et logic devraient améliorer les choses.

Des sites pilotes sont mis en place sur Cahors, La Creuse, Lyon, Paris et les Landes.

À FO, nous revendiquons le niveau II.3 et une prime Qualité ou Bancaire pour tous les ACI. M. Condat a bien entendu notre demande et nous a proposé de nous revoir en fin d'année. Nous ne lâcherons pas cette revendication parfaitement légitime en comparaison au niveau des assistantes commerciales des CF. Nous réclamons également 1 assistante pour 4 ACI.

LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

- Il démarre sur deux sites pilotes : la Gironde et Dijon, puis généralisation sur toutes les DEX en avril 2010. Dès l'automne, formation de toute la ligne commerciale.
Pour la gestion, création d'une plateforme rattachée à la filiale LBP Financement.
- Les prêts à la consommation pour le personnel de La Poste sont inchangés.
- Mise en place de l'IARD sur le même scénario.

AVEUGLEMENT OU DOUBLE JEU ?

FO a récusé les propos du directeur sur les prétendues bonnes relations au quotidien entre la DCB et l'Enseigne. Ces propos sont à nuancer. En effet, LBP nous parle qualité, culture clientèle, alors que les faits montrent que l'Enseigne pratique la surenchère d'objectifs au mépris parfois de la déontologie.

LBP nous parle management de soutien et de progrès. Dans le même temps l'Enseigne pratique le management d'injonction.

LBP veut le respect des règles alors que les critères de prime-qualité dévoyées fleurissent partout.

LBP se contenterait en objectifs des attendus-métiers alors que les temps commerciaux doublent la mise.

FO n'est pas dupe, si La Banque Postale parle vrai, ça veut dire que l'Enseigne nous promène ou bien elle n'est pas en mesure de se faire obéir de ses troupes. Auquel cas, on comprend mieux les dérapages managériaux.

FO Communication a demandé que des signes forts d'apaisement soient donnés sans tarder par l'Enseigne, car la rentrée est proche et le ras-le-bol des forces de vente aussi.