



60 rue Vergniaud  
 75640 Paris CEDEX 13  
 www.fo-com.com  
 postes@fo-com.com

## Compte-rendu de la CDSP-DCB du 09/12/2009 sur le PAC 2010

Présentation du PAC 2010 , axe fort « l'intérêt du client d'abord » et « l'intérêt de la banque ensuite ».

Les actions commerciales sont élaborées par La Banque Postale, puis des réunions mensuelles d'harmonisation avec l'Enseigne , afin qu'il n'y ait plus de mots d'ordre divergents qui descendent sur la ligne hiérarchique Enseigne puis bien entendu vers les vendeurs.

Plan d'action triennal jusqu'à fin 2010 respecté voire dépassé :

- 10 millions de clients actifs
- 10 % de part de marché EO/DAV
- 8 % part de marché crédit immobilier en flux

**L'année 2009** fût exceptionnelle pour LBP. La crise nous a profité et surtout les clients ont fait davantage confiance à LBP qu'aux autres banques moins sécurisantes. En sera-t-il de même lorsque nous ne serons plus dans le giron du service public ?

### En 2010

Objectif de défense des encours, recyclage de l'épargne sur du moyen et long terme, LBP est l'une des moins chères du marché.

La Banque multi-canal se développe et permet de satisfaire tous les clients.

Chaque client doit pouvoir accéder au bon interlocuteur, 50 % des clients éligibles au conseil en patrimoine.

Homogénéisation des méthodes de ventes sur tous les acteurs.

Nouvelle version de carré d'as, afin de passer d'une culture de résultat à une culture de relation clients. Revue de portefeuille tous les deux mois. Nouveauté: le crédit consommation en expérimentation sur Dijon et Bordeaux sera généralisé début 2010. Offres spéciales pour les postiers.

Objectifs chiffrés pour les vendeurs et non chiffrés pour les CSI, puis prêts printemps, spécifiques pour les jeunes. L'assurance IARD également commercialisée en septembre 2010.

Ces nouveaux produits devraient permettre d'attirer les jeunes à LBP, l'un des objectifs du PAC 2010 est de rajeunir notre clientèle.

Nouveauté également création d'une part collective dans la rémunération variable bancaire: la répartition en sera faite par le DET... attention au délit de faciès... et aux critères « maison » comme pour la prime qualité.

-75 % de la propre action du conseiller Bancaire  
 -25 % de l'action de l'ensemble des conseillers Bancaires du terrain.

Entendra-t-on encore de la part des DET ou des DV des remarques genre: « mes chers collègues, soyez performants sinon ma part collective va diminuer ».

Les conseillers bancaires devront apporter des RDV aux CSI de meilleures qualités ainsi que des prêts immobiliers simples aux clients, dans certains endroits ruraux ils le feront avec l'aide des CSI ( en audio).

**Tous cela paraît aller dans le bon sens, mais à FO COM nous avons réaffirmé que la ligne commerciale bancaire était en souffrance. La méthode infantiliste des 7 gagnants est surtout considérée comme du contrôle permanent. Elle dégrade sans cesse les conditions de travail des vendeurs.**

LA NÉGOCIATION, C'EST NOTRE FORCE