



FEDERATION SYNDICALISTE FORCE OUVRIERE DE LA COMMUNICATION

Secteur Poste

60 rue Vergniaud

75640 Paris cedex 13

01 40 78 30 87

sec.poste@fo-com.com

<http://www.focom-laposte.fr>

Déclaration préalable FOCOM pour la CDSP LCB du 12 janvier 2023

La densité des documents envoyés pour cette CDSP ne nous permet pas de réellement analyser les nouveaux contrats de performance. La synthèse nous ayant été envoyée tardivement, nous allons nous appuyer sur les remontées du terrain. Après tout, le conseiller bancaire n'est-il pas le mieux placé pour relever les incohérences ou souligner les améliorations ?

« Moi ce que je trouve un peu abusé, c'est un taux de multi vente attendu à 1,6 en sachant qu'il y a de moins en moins de produits qui comptent. Par exemple un client qui a reçu un capital et qui ouvre des livrets + une assurance vie sans vp ça compte comme zéro vente »

« On nous demande des agendas pleins sur les 15 premiers jours de janvier mais le nouveau FCP ne sort que le 16, les offres IARD commencent le 1^{er} février »

« Il y a trop de bugs informatiques. Fil contact : certains rappels impossibles, pas de prise en compte quand les clients appellent avec un n° et demandent à être rappelés sur un autre or le taux d'accessibilité compte pour la RVB »

« Beaucoup de mécontentement et d'appels téléphoniques de SAV concernant la facturation du découvert, les banco non supprimés...etc. Cette charge de travail n'est jamais prise en compte et il n'y a personne pour nous aider »

« Il faudrait enlever de notre contrat de performance tout ce qui concerne LPM et MFB car il y a un taux de SAV énorme après avoir vendu une boxe ou un forfait avec mobile et les clients disent qu'ils veulent quitter LBP à cause de ça »

« On a été dépouillés de nos meilleurs clients au profit du CSP et malgré tout, nos objectifs sont encore en hausse. C'est impossible. »

« Nous perdons trop de temps avec le SI. Le DS nous dit que le DT lui a demandé que dès qu'on a une panne de faire une déclaration dans PLUME car ça permet de faire remonter ce qui ne va pas. C'est encore une perte de temps de se connecter, écrire ce qui ne va pas et pendant ce temps, on ne produit pas »

« 50% de signatures électroniques pour l'assurance vie, ça ne fonctionne pas déjà, 50% de visio et entretiens téléphoniques, beaucoup de clients sont sans

smartphone...le but c'est quoi ? de réduire comme peau de chagrin nos RVB déjà très faibles ? »

A la lecture de ces verbatims, il est évident que le souci majeur réside dans la difficulté que rencontrent les conseillers avec l'outil informatique. Les impacts sont nombreux : production réduite, perte de temps, risques sur la conformité. Il ne faut pas « punir » les conseillers alors que les outils fournis par l'employeur sont défectueux.

D'ailleurs concernant la conformité, nous réitérons notre demande que les cobas accompagnent les DS lors de quelques contrôles RADAR. Cela leur permettrait d'avoir une meilleure compréhension de ce qui est demandé et éviterait le malus RVB. Nous répétons également qu'il est indispensable que les acteurs de la LCB connaissent en début d'année les thèmes précis de contrôle de l'année à venir.

Enfin, vous faites référence à Polaris. Un grand nombre de conseillers n'y ont pas accès ou ignore comment se connecter. Pouvez-vous nous en donner le chemin d'accès ?

Nous tenons à souligner que depuis décembre 2020, 25 % de la LCB a disparu au niveau des cofis III-1 et GCSF pour autant nous ne voyons pas une diminution des objectifs en parallèle.

Pour finir sur ce sujet, nous souhaitons une assurance en ce qui concerne l'ajustement du contrat de perf en mai lors de la mise en place des conseillers bancaires de proximité.

Merci pour votre écoute.