



La Confédération Générale des Cadres

LES PROS DE LA BANQUE

Le marché des professionnels représente une activité très rentable dans toutes les grandes banques, avec une part très significative dans leur PNB.

Toutefois, ce marché n'occupe encore qu'une place marginale au sein des activités de La Banque Postale.

L'ambition affichée par LBP est de gagner des parts de marché très rapidement notamment par le déploiement accéléré des Responsables de Clientèle Professionnelle au sein du Réseau La Poste.

Néanmoins, si elle veut atteindre son objectif, La Banque Postale devra, au préalable, se montrer à la hauteur de l'enjeu et se donner les moyens de ses ambitions.

Voici une synthèse, par thème, issus de nos échanges avec un panel de RCPros, implantés sur l'ensemble du territoire, nous permettant de dresser un premier état des lieux :

Le Potentiel Commercial du Secteur

Il existe une très grande disparité dans le potentiel commercial de chaque secteur : certains secteurs ont très peu de flux de clients notamment ceux situés en zones rurales ou périurbaine, néanmoins les objectifs commerciaux et les attendus en terme d'activité sont identiques pour tous les RCPros.

Dans ce domaine, certains assument une charge de travail considérable découlant du poids naturel du secteur, alors que d'autres éprouvent les plus grandes difficultés pour générer du flux client.

L'Activité

L'objectif, fixé par la Direction Entreprise et Développement Territorial (DEDT), en termes d'activité est de 7 RDV par semaine.

Or, le niveau d'activité dépend en grande partie du nombre d'apports en provenance du Réseau (Chargés de Clientèle et COBAS). Il existe là aussi une énorme disparité selon les secteurs : certains RCPros bénéficient de 4 apports par semaine alors que d'autres n'en reçoivent que 2 par mois.

Le challenge commercial

Il s'agit d'un classement national basé sur les ouvertures de comptes et les crédits. Ce dernier est transmis aux RCPros tous les 15 jours.

Le classement ne tient pas compte de la disparité du potentiel commercial de la zone ni du nombre d'apports. Certains RCPros affirment que ce classement favorise non pas les meilleurs mais ceux qui ont les meilleurs secteurs.

Ce manque d'équité est très mal vécu par la majorité des RCPros rencontrés.

Pilotage et Management

La plupart des RCPros reprochent à leurs managers, les DA (Directeurs Adjoints Pros) ainsi qu'à la DEDT un pilotage uniquement axé sur les résultats. En effet, ils estiment que la pression exercée par leurs managers est excessive.

En outre, ils regrettent un manque de soutien, d'accompagnement ainsi que l'absence de plans d'actions individualisés.

Il en ressort un fort sentiment d'isolement vis-à-vis de la ligne managériale.

Lors de la CDSP du 28 juin 2016 La Banque Postale avait répondu que le recrutement de nouveaux DA allait permettre un accompagnement de meilleure qualité des RCPro et la disparition du sentiment d'isolement. Or, plus d'un an après, force est de constater que ce sentiment d'isolement est toujours persistant.

Ce n'est pas tant le nombre de managers que la façon de manager qui semble poser problème.

Synergie avec le Réseau

La majorité des RCPros se plaint d'un manque de synergie avec les équipes du BP. D'une part, ils ne se sentent pas intégrés par les équipes des Bureaux de Poste. D'autre part, ils déplorent un manque de reconnaissance de la part des Directeurs de Secteurs pour lesquels leur activité ne semble pas constituer une priorité.

Process et Formation

Les outils et les process de financement sont jugés trop longs et complexes par la majorité des RCPros rencontrés.

Lors de la CDSP du 28 juin 2016, la DEDT avait affirmé que le problème était lié à la réorganisation du middle office.

En outre, les RCPros estiment que la formation est trop courte et qu'ils n'en ressortent pas suffisamment bien préparés.

Grades et Classifications

Le dernier recensement sur la fonction, qui a eu lieu lors de la CDSP du 13 juin 2017, fait état de 270 RCPros recrutés. Or, seulement 8% sont en Groupe A, 49% en III.3 et 43 % en III.2.

La Rémunération Variable

Lorsque les RCPros comparent leurs rémunérations, ils ont le sentiment que les écarts de traitement ne reflètent pas les écarts en résultats.

Les RCPros reprochent, en effet, un manque de transparence dans la répartition de l'enveloppe.

Par ailleurs, le mode d'attribution « 100% à la main du manager » est vécue comme trop arbitraire.

Ils estiment que le système d'attribution de la rémunération variable est démotivant car ne sont récompensés que ceux qui surperforment notamment grâce au potentiel commercial de leurs secteurs ou grâce à leurs volumes d'apports.

Les Déplacements

Les transports en communs sont préconisés par La Banque Postale.

Toutefois, concernant les RCPros situés en deuxième couronne de la région parisienne, en périphérie des grandes agglomérations et en zone rurale, l'utilisation des transports en commun s'avère impossible.

Lors de la CDSP du 28 juin 2016, LBP recommandait l'utilisation des véhicules de pool du Réseau La Poste mis à la disposition des Secteurs.

Mais dans les faits très peu de DS acceptent de prêter leurs véhicules.

Par conséquent certains RCPros utilisent leurs véhicules personnels.

Or, pour certains le remboursement des frais avancés s'avère très compliqué à obtenir de leur DA.

Les Conditions de travail

Les RCPros se sentent isolés à la fois vis-à-vis de leurs managers qu'au sein des équipes du BP dans lesquels ils sont hébergés.

En effet, ils ont un sentiment d'isolement, de manque de reconnaissance, de soutien et d'accompagnement.

Tous les RCPros rencontrés ont songé au moins une fois à abandonner ou à démissionner.

8 RCPros en situation de Burn Out au sein d'une seule Région ont été révélés lors de la CDSP du 13 juin 2017.

Il est urgent d'agir et, à ce titre, la CGC Groupe La Poste s'engage à porter l'ensemble de vos revendications au niveau national.

Sans attendre, nous avons programmé une bilatérale avec le DRH de La Banque Postale au cours de laquelle nous aborderons les sujets suivants :

⇒ Afin de comprendre les disparités existantes dans le potentiel commercial des Secteurs des RCPros, nous souhaitons savoir comment sont déterminées ces cibles d'implantation et sur quels critères ?

⇒ S'agissant de l'activité, le manque d'équité relatif aux apports générés entre les RCPros peut constituer une source de démotivation. Aussi nous proposons que cet objectif soit traité au cas par cas par le DA en fonction du potentiel de la zone et du nombre d'apports effectués par le Réseau.

⇒ Concernant le challenge commercial, nous demandons la mise en place d'une pondération dans le classement afin de le rendre plus équitable et attractif.

⇒ Dans le domaine du pilotage et du management, la CGC Groupe La Poste souhaite être force de proposition par la remise en question des méthodes de management actuellement en vigueur pour aller vers davantage de soutien et d'accompagnement.

⇒ Afin de favoriser la synergie avec le Réseau, condition indispensable à la réussite du projet, les DS doivent être davantage sensibilisés par La Banque sur l'impact positif des RCPros sur les résultats du BP. Des réunions bilatérales entre les DS et les RCPros pourraient être organisées (au moins une fois par mois) afin de favoriser cette synergie.

De plus, nous réclamons une formation à l'attention des COBAS et des Chargés de Clientèle sur les apports aux RCPros.

⇒ Concernant les Process, qu'en est-il de la réorganisation du Middle Office ? Quelle est son état d'avancement ? Va-t-elle permettre d'aller vers un allègement et une simplification des process ? Quant à la formation, il conviendrait de revoir sa durée, jugée trop courte, ainsi que son contenu afin d'y intégrer des cas concrets de dossiers de financement et un apprentissage des outils (Lynx, Flashlease et Outil Expert).

⇒ Au même titre que les acteurs de la ligne conseil bancaire dédiés aux particuliers, la CGC Groupe La Poste demande pour les RCPros III.2 la promotion en III.3 au bout d'un an d'ancienneté (contre 2 ans actuellement) et d'offrir davantage de possibilité de promotion en Groupe A pour les III.3.

⇒ La CGC Groupe La Poste réclame plus de transparence et d'équité dans l'attribution de la rémunération variable.

⇒ Dans le but de favoriser le développement commercial et la relation client, la CGC Groupe La Poste demande l'attribution de voitures de fonctions pour les RCPros dont les zones de chalandises sont très étendues (secteurs en zones rurales et périurbaines). Et ce, au même titre que d'autres agents de La Banque détachés au sein du Réseau (RDSCI, RDCSP).

⇒ La CGC Groupe La Poste émet une alerte sérieuse sur les conditions de travail des RCPros. Nous attendons de La Banque Postale des mesures concrètes pour résoudre ce sentiment d'isolement partagé par une majorité de RCPros et pour aider de manière urgente les collègues en risque ou en situation de fragilité.

La CGC Groupe La Poste proposera, lors de la prochaine bilatérale avec La Banque Postale, d'entamer des négociations autour d'un accord spécifique sur la fonction RCPros

Nous ne manquerons pas de vous tenir informés

Restant à votre entière disposition,

Bien cordialement,

Ruben DA ROCHA

Coordinateur National La Banque Postale - Réseau La Poste

Mobile : +33 (0)7 69 71 20 07

Mail : cgc.ruben.rocha@gmail.com

Syndicat CGC Groupe LA POSTE - 90 rue La Fayette 75009 PARIS

01 48 24 77 32 / cgclaposte@gmail.com

Site internet : www.cgcgroupeposte.org

Réseau social :

<http://www.facebook.com/pages/CGC-Groupe-La-Poste/131134580267737>

