



SOLIDARITE EQUITE



Association Nationale Conseillers Bancaires LBP



XXIII ÈME CONGRÈS
01 au 03 OCTOBRE 2015 SENNECEY LE GRAND

71



Site: <http://asso.nationale.free.fr>
Mail: asso.conseillers.lbp@gmail.com



COMPTE RENDU CA DU 1 OCTOBRE 2015

Réunion du conseil d'administration avec les 6 membres présents.

Nous choisissons les thèmes que nous aborderons demain avec M Moaté Didier :

- La déontologie (divergences avec les demande COB et certaines pratiques locales)
- La relation client (RAD Fil et face)
- Parcours professionnel avec Clef de la réussite
- Conditions de travail- risques psycho sociaux
- Evolution Cap Client 3.0
- RVB qu'en sera-t-il en 2016

Les thèmes seront présentés à M Moaté sous les appellations et dans l'ordre suivant :

- DEONTOLOGIE
- RELATION CLIENT
- PARCOURS PROFESSIONNEL
- CONDITINS DE TRAVAIL
- EVOLUTION CAP CLIENT 3.0

Le sujet de la RVB 2016 sera abordé en fin d'échange par la présidente sous forme d'une seule question ;
Qu'en sera-t-il de la RVB en 2016.

-

Il est confirmé la formation de 5 groupe de travail qui chacun préparera un sujet avec des exemples si possible précis mais d'ordre général (pas de cas particuliers), nous rappellerons aux participants qu'il faut éviter les questions personnelles (il suffit de les ramener au collectif).

Il ressort de ce CA qu'il est impératif que ne nouveaux candidats se présentent pour renouveler le bureau dans les années à venir afin que l'ANCB perdure dans le temps

PREPARATION 2 OCTOBRE MATIN

Remerciements à l'organisatrice du congrès de cette année dans cette très belle région ainsi qu'à tous les collègues présents qui pour certains ont fait le déplacement de loin.

Nous remercions aussi LBP Financement qui nous a fourni les cadeaux remis à chaque participants ce jour ainsi que LBP Santé qui a choisi de participer financièrement à cette organisation.

Comme convenu nous reprenons le système des groupe de travail qui permet à chaque congressistes de participer de plus près encore au déroulement de ce congrès.

9h30 5 groupes sont formés pour préparer chacun des sujets, formaliser les questions qui seront posées cet après midi



11h30

Les 5 groupes de travail ont préparé des questions relativement précises. En fin de matinée chacun a présenté à notre assemblée les résultats de ce travail du matin dont l'ensemble a été approuvé.

12h30

Nous retrouvons Didier Moaté et Jacky Dauron autour d'un buffet.

Notre présidente lui présente les thèmes dans l'ordre où ils seront abordés. DM les accepte mais nous demande juste de pouvoir faire une introduction où il sera question de l'avenir avec les Clefs de la réussite. Nous lui proposons donc d'intervertir l'ordre et de commencer par le parcours professionnel qui est lié à cette nouvelle organisation, ce qui lui permettra de faire son intervention dès la première question.

ECHANGES 2 OCTOBRE APRES-MIDI

14h00

Présentation des intervenants

Didier MOATE Directeur de La Banque Postale de détail et Directeur Général Adjoint du Réseau

Jacky DAURON Directeur Régional de Bourgogne

Présidente : M Dauron nous vous remercions de nous accueillir dans cette très belle région et nous même vous accueillons tous deux avec beaucoup de plaisir.

Le déroulé de cet après-midi sera celui que nous vous avons présenté tout à l'heure que nous avons préparés ce matin. Un porte parole par groupe va vous poser les questions retenues. Nous allons juste modifier un peu l'ordre des sujets puisque l'un d'eux va être un peu une introduction pour M Moaté donc le premier sujet portera sur le parcours professionnel puis nous poursuivrons dans l'ordre précédemment choisi, à la suite des 5 sujets nous aborderons rapidement un sujet sur lequel nous n'avons pas travaillé mais où il va y avoir des changements : la RVB 2016.

DM : Oui, j'ai pensé que ça pouvait vous intéresser, sinon, on en parle pas..

DM : Chaque année c'est un plaisir de vous rencontrer et de participer à ces échanges, vous pouvez poser toutes les questions que vous voulez. Je ne vais pas vous faire un discours apolitique ce n'est pas du tout mon intention Par contre je voudrais tout de même le dire : je tiens à vous féliciter pour cette organisation et je suis ravi d'être avec vous cet après-midi,. J'ai beaucoup de respect pour ce que vous faites, venir comme ça un après-midi discuter avec vous, sur les sujets qui VOUS préoccupent, que l'on puisse parler ensemble comme cela et sans langue de bois c'est super, donc merci car c'est grâce à vous que je suis là, j'y vois la preuve d'un engagement personnel important Je n'ai qu'un objectif en venant ici chaque année, c'est que ce soir vous soyez plus au clair sur les questions que vous vous posez donc n'hésitez pas à les poser.

JD : Merci à tous ceux qui ont collaboré à cette organisation et à ceux qui ont pris le temps de venir dans cette région parfois loin de la leur, il n'est pas facile de venir ici mais ça vaut le détour. Bienvenue en Bourgogne.





PARCOURS PROFESSIONNEL

Nous souhaitons vous interroger sur le parcours professionnel des conseillers, qu'ils soient Gescli, Cofi, Cocli ou CS, il y a un manque de transparence évident.

- *Quels sont les critères retenus pour évoluer : l'ancienneté dans l'entreprise, l'ancienneté dans le poste, les résultats (lesquels : ceux du dernier quadrimestre, les résultats annuels), les compétences (comment sont-elles évaluées ?), la mobilité ?*

Il ressort de toutes les situations un certain manque de transparence.

De plus, est-il possible que lors de l'entretien annuel, la hiérarchie soit plus pro active et propose des propositions de carrière ?

- *Où en est le projet des Agences Pôles Bancaires (bureaux sans opération Courrier) avec des CSI et CSP sédentarisés ?*
- *Avec les nouvelles activités demandées aux CSP et Coclis (montage prêts immobiliers) et la charge supplémentaire de travail demandée à toute la ligne bancaires depuis ces dernières années (développement de nouveaux produits :IARD, prêt Conso, etc...), est-il prévu une augmentation de salaire, une évolution du grade ?*
- *Quel le devenir du groupe ? L'évolution du métier ?*

DM : Je vais vous faire quelques réponses. Le parcours professionnel c'est comment nous allons évoluer demain et après-demain. Quand on lit la presse on y lit quoi : le monde dans le quel nous sommes. Dans le monde de la distribution le client est devenu de plus en plus roi par l'accès au digital et au numérique. Pour exemple le rachat de Darty par la FNAC car moins de clients en magasins car ils fréquentent d'autres canaux tel le site très développé de la FNAC.

Chez nous c'est pareil les gens fréquentent de moins en moins les bureaux -6, -7% de fréquentation et utilisent d'autres canaux téléphone, internet. Notre défi est d'insérer ces nouveautés et je crois au réseau que nous sommes en train de construire tout en restant le 1^{er} réseau de proximité car nous avons une très grosse force de frappe 30000 guichetiers 10000 conseillers 10000 bureau de poste

Notre choix au 1^{er} janvier 2016 est de créer des équipes locales du guichetiers au CSP en face des clients des équipes dirigées par des patrons à qui on va confier encore plus de responsabilités dont celle du risque (le risque ,nous y reviendrons dans l'après-midi), c'est l'alpha et l'oméga du réseau de demain on est reconnu pour ça ; la recherche de proximité de confiance qui sera incarnée par ses équipes locales.

C'est en bureau que se fait la différence que vous soyez au cœur du parcours digital pour qu'il n'y ait pas de rupture de la relation. Cela fait une poursuite fluide de la relation client, ce client quand il vous appellera ce sera de moins en moins pour des actes simples car celles-ci il le fera par le net. Là il est question d'argent, pas d'appareils comme à la FNAC donc la confiance doit être totale, le conseillers doit apporter une véritable valeur ajoutée.. Nos concurrents digitaux restent au niveau digital. Tous nos clients que vous ne contactez pas ou ne rencontrez pas ue donc vous ne connaissez pas, finalement vous leur faites la promo des banques digitales. A partir du moment ou vous installez avec le client cette relation de confiance vous créez cette différence d'avec



le digital. D'où la complétude de gamme, la complétude de service et demain (2017) la décision du risque : « je paye ou je ne paye pas ».

Voilà le réseau que l'on est en train de bâtir.

Demain, plus de poste de CSP parce que montée en gamme des clients et plus de Conseillers Pro (1000 d'ici 2020) car augmentation de la population pro, 1 million de clients pro fréquente les bureaux de poste mais seulement 100 000 sont clients.

Je laisse JD parler pour les choses concrètes, sur le choix des conseillers pour tels ou tels autres postes.

JD : Dans votre question il y a le mot « parcours ». Il est très important de préparer ce parcours avec une ambition, une trajectoire mais surtout de l'anticiper. L'entretien d'appréciation (ce n'est plus une notation, ça c'est du passé) est très important pour prévoir ce parcours, points, résultats, désir d'évolution sont à partager avec le RH. Il est important de ne pas attendre pour dire votre volonté d'évoluer. Au-delà de cela il est important qu'il y ait une fluidité dans vos souhaits et de le partager avec différents acteurs. Certes, il y a les entretiens hiérarchiques mais aussi avec le correspondant RH de la DR qui est rattaché au DRH. C'est-à-dire que quand on est sûr de l'anticipation par rapport à des compléments de postes, on aura ces 2 appréciations, l'une hiérarchique l'autre fonctionnelle avec ce qui nous est remonté du RH.

Quand on dit parcours professionnel c'est : poste, compétences, résultats, ambitions, envie. Parce que ce n'est pas parce que l'on a les résultats et les compétences que l'on est légitimes d'aller sur certaines fonctions. Comme le disait DM en introduction ce qui est important c'est l'éventail de postes qui s'ouvre à vous maintenant avec la transformation du réseau qui se fait actuellement, c'est colossale. Vous pourrez aller vers des fonctions d'expertise, vers des fonctions chargées de développement (il y a des appels à candidatures en ce moment), il y aura aussi RC Part qui mélange le management fonctionnel, l'expertise, le développement de compétence et toujours la vente ce qui permet d'aller vers le management pur ou le chargé de développement, il y a aussi les pro (les appels à candidature de RC Pro c'est maintenant), il y a aussi le souhait d'évoluer géographiquement, cela aussi il faut qu'on le sache, il faut l'anticiper. Bref sur le parcours professionnel, bien sûr on respecte le dispositif de communication, il y a les infos postes qui vous communiquent les postes vacants mais il est important d'exprimer ces souhaits tout au long de votre vie postale auprès du correspondant RH qui est un RH de proximité. Je le rappelle.

DM : Pour compléter je vais parler des RC Part. On vient d'engager un parcours de formation sans précédent à La Poste et je pense même des réseaux bancaires. Les DS envoyés seront 2 mois 1/2 à plein temps à l'école de la banque puis 200 collaborateurs à minima par an seront envoyés à des formations bancaires. Nous sommes le seul réseau bancaire à envoyer tant de monde à des formations telles que l'ITB

ITB, formation bancaire diplômante de 2 ans (équivalence de Bac+5) non obligatoire mais ceux qui le désirent peuvent la demander. Intéressez-vous à ces sujets. Jamais nous n'avons fait autant d'effort sur la formation ;

Nous avons à LBP le meilleur système de formation.



SALLE : Pourquoi des guichetiers sont-ils proposés à ces formations alors qu'elles ne le sont pas aux Cobas ? Et quand nous le demandons on nous répond que ce n'est pas possible, pourtant on le dit dans nos entretiens d'appréciation, ne serait ce que le BP Banque ou ITB, alors pourquoi ça se passe comme ça ?

DM : Les guichetiers sont une force de frappe incomparable d'ailleurs ce sera annoncé au PACS ils vont changer de nom. Aujourd'hui on continue de recruter en externe 300 à 500 Cobas par an sont recrutés ainsi c'était bien mais maintenant ce serait tellement mieux que ce soit des postiers qui prennent ces postes. Nous sommes dans un groupe qui a besoin de reconverter ses postiers. C'est un beau sujet que cela, compliqué mais beau, c'est un véritable enjeu très important pour l'équilibre bancaire. Pour les Cocli, BP banque c'est le 1^{er} niveau mais pas sûr que bien pour les Cofi Cocli s'est à voir car s'il est important de faire grandir nos guichetiers c'est absolument essentiel pour les Cofi Cocli d'avoir des places même sur ce 1^{er} stade de la strate, bien que l'ITB convienne mieux en vue de devenir CSP puis RCPart puis DS.

SALLE : La question parlait surtout de l'opacité mais vous ne parlez pas de l'ancienneté. Au bout de 15 à 20 ans de Coba on ne va pas retourner sur les bancs de l'école ne croyez vous pas que nous soyons fatigués ! Quand va-t-on tenir compte de l'ancienneté dans le poste pour les priorités sur d'autres formations ?

DM : L'ancienneté est importante mais elle n'est pas essentielle. Important car pour les clients pas question qu'ils changent de conseiller tous les ans il est bon pour toutes les fonctions commerciales de rester au moins 3 ans, bien sûr après 6 ou 7 ans on comprend bien l'envie de changement. Bien sûr à 55 ans pas d'école, d'ailleurs on ne vous le proposera pas mais continuer de se former sur l'ensemble des sujets est toujours positif et obligé quelque soit l'âge et la fonction donc ensuite, et c'est là que le co management du parcours de carrière entre la ligne RH et la ligne managériale va jouer tout son rôle car c'est là qu'on vous doit une parfaite équité et c'est compliqué ce management personnel, très compliqué. C'est ce que l'on a essayé de faire pour tous les DS, les N-1.

J'ai parlé des RCPart , il y a eut énormément de candidatures RCPart, cette nouvelle fonction correspond à l'expression d'une demande des DET et des DR. Comment faire en sorte qu'ils soient accompagnés dans le domaine bancaire. Ce n'est pas une fonction hiérarchique mais un accompagnateur. Cette fonction est mise en place dans un eu plus d'un secteur sur deux. Le choix est fait sous contrainte de prendre en priorité les managers perdant leur fonction c'est un choix éthique et économique pour cette première vague car il n'est pas question de les laisser sur la touche, pour eux comme pour la maison, on ne pouvait pas créer 800 fonctions supplémentaires, alimenter ces 800 fonctions et créer 800 postes de plus, on ne pouvait pas se payer ça, notre coefficient d'exploitation est à 83% (nos concurrents sont à 60%) donc on a intérêt à faire attention à nos coûts donc il nous fallait réinstaller nos collaborateurs perdant leur job sur ces nouvelles fonctions. Donc on a fait ce choix là et on les formera pour ceux qui sont les plus loin de leur nouvelles fonctions. D'ici 1 an ou 2 ans il y aura à nouveau du brassage et à nouveau des appels à candidature pour combler des postes. C'est pourquoi il est très important de connaître le déroulement de tout cela, afin que les poste de REC RE RCPart puissent



être des postes éligibles à chacun de celles et ceux qui auront envie de progresser, voilà l'histoire des RCPart, il était important de vous rappeler tous les enjeux sinon on comprend pas pourquoi un bon CSP ne deviendra donc pas forcément un bon RCPart.

SALLE : Donc par rapport à cette structure là, c'est une situation exceptionnelle ou vous privilégiez le reclassement aux compétences mais quant temps ordinaires nous n'aurons pas ce schéma là?

DM : Absolument. Pour les RCPart on est dans une situation très exceptionnelle, regardez le chemin parcouru depuis MCU, 2 ans se sont écoulés et bien quand par la suite des postes se libéreront nous serons dans une situation normale, avec des gens qui ont envie d'évoluer, de changer.

SALLE : Quand un manager à quelqu'un à positionner les autres postulants n'ont plus aucune chance d'être choisis c'est bien connu.

DM : C'est effectivement quelque chose qui est un réflexe naturel de s'entourer de collaborateurs que l'on connaît, je ne croirais pas quelqu'un qui me dirait le contraire. L'organisation que nous mettons en place doit nous permettre de nous préserver de cela. Je laisse JD expliquer comment il a lui-même fait sur sa région.

JD : Par rapport à cela je reviens sur ce qui a été dit tout à l'heure, l'importance de communiquer sur ce que vous avez envie de faire et le dire. Mais il faut aussi vous dire les choses telles qu'elles sont sur ces priorités. La 1^{ère} priorité est à ceux dont le poste est supprimé, DET-DETA en tenant compte des souhaits de poste ou de départ dans ce cas d'autres pourraient alors avoir les postes. Ensuite pour les N-1 le choix va se faire et s'il y a des postes vacants il y aura des appels à candidatures même pour les Cobas. Mais ce qui est important aussi c'est qu'on a aussi besoin de vous pour le business d'où l'importance je le redis de connaître vos souhaits vos choix de départ de la fonction afin que l'on puisse anticiper les compléments de postes et les formations car en face il y a le client.

SALLE : Par rapport aux modifications, évolution, surplus y aura-t-il une montée en grade des Cobas ?

DM : On ne va pas vous mentir, la réponse est NON. Les parcours de carrière existent, la transformation de fonction en autre fonction existe donc la montée en grade existe par le parcours de carrière Cofi à Cocli à CSP etc. donc l'évolution elle est là ! Les métiers évoluent ils sont plus exigeants comment voulez vous que la maison puisse assumer ? Non ! La transformation de votre univers exige que l'on soit de plus en plus compétents, en même temps votre métier se transforme : moins de FàF plus de téléphone, rapidement de moins en moins d'administratif donc plus au service du temps commercial- 10% en plus avec fiche de prépa, l'an prochain avec le nouveau portail commercial encore 10 à 15% de plus.



JD : La question est posée pour les forces de vente mais elle est exactement la même pour les managers. Pas plus pour les DET qui passent DS, ils n'auront pas de changement de grade, c'est juste le métier qui change.

SALLE : Parlant des départs anticipés à la retraite, il y a toujours en bas de page une annotation disant « Cobas non concernés »..

DM : Dans cette phase de transformation de l'entreprise, on a besoin de gens formés tels que vous donc oui effectivement le corps managérial a été souvent privilégié mais cela va s'arrêter au 1^{er} janvier.



DEONTOLOGIE

- *Est-il possible de redéfinir le rôle du COB ?*

Exemple : il a été effectué des contrôles en dehors de la présence du COBA, leurs bureaux ont été fouillés des photos ont même été prises dans certains bureaux, ce qui a débouché sur des sanctions.

- *Pour le pilier 4, les exigences (en cas de contrôle COB) et les ventes effectuées par le CF et la ligne guichet sont extrêmement différentes (ex : possibilité de mettre en place des VP sans calcul de la CED). Les cobas reçoivent même des demandes d'explications suite à des clôtures de comptes récents avec dettes alors que l'on avait pas les outils. Les VP mis en place au guichet alors que pour Cobra le COB exige qu'une CED soit noté sur tripode et DRC*

- *Comment allier la pression des objectifs, la gestion du Risque et notre mission de Service Public ?*

Exemple : il n'est pas demandé les mêmes documents pour les ouvertures de compte selon les Terrains (si les clients ne peuvent pas présenter les 3 derniers relevés de compte, le cobra a interdiction d'ouvrir le compte). Quels sont les documents demandés par le Siège ? Pourquoi la liste des pièces n'est elle pas nationale ?

- *La lettre de refus d'ouverture du compte fera-t-elle partie de la future mission des Directeurs de Secteur ?*
- *Qu'en est-il des renégociations de prêts ? Là encore, de nombreuses différences existent selon les Terrains quant aux contreparties.*
- *Certaines pratiques sont demandées aux cobas, malgré les risques sur le plan déontologique pour permettre un meilleur affichage des résultats commerciaux.*

Exemple : pour un prêt conso de 20k€, le cobra doit monter un prêt conso de 18k€ et un crédit renouvelable de 2k€.

- *Comment se mettre à jour sur son agenda, vendre et respecter la conformité dossier ?*

Particulièrement pendant les Journées Privilèges où les objectifs de production de contrat sont tels qu'ils ne permettent pas les mises à jour réglementaires.

Idem, pour la RAD car certains contrats ne permettent pas des saisies dégradées (ex les contrats IARD).

DM : J'interviens directement avec des COB qui en ont autant à votre rencontre, donc oui il y a beaucoup de boulot devant nous. On n'a jamais vécu une période aussi instance en contrôles. Il vaut mieux communiquer entre tous. Un régulateur vient en permanence pour vérifier qu'aucune escroquerie n'est commise.

Concernant l'argent c'est suspicion au carré on est en permanence soupçonnés de pas faire notre job. Le régulateur à toujours ça en tête.

L'environnement actuel est très protectionniste envers les consommateurs, les régulateurs pensent toujours qu'il y a des irrégularités.

Il faut assumer tout cela tout en faisant de la vente sur l'ensemble des canaux, mais c'est finalement un beau challenge que se dire comment je respecte les impératifs de conformité quelque soit le canal. Cela explique sans pour autant les justifier ces divergences entre CF et Cobra.

On doit faire en sorte que les COB n'outrepasse pas leur fonction mais je pense et espère que ceux que vous citez sont des cas relativement exceptionnels et rares et non représentative de ce que font les COB. Nous faisons



en sorte que les avancées soient homogène partout , le moyen pour qu'il en soit ainsi c'est l'informatique. Soyons clairs, quand la conformité n'est plus sur des papiers mais dans les outils de travail ce qui fait la conformité c'est ce qu'il y a dans les outils.

SALLE : La question était plus directe que cela, les exigences des COB sont beaucoup plus fortes sur les Coba et celles qui leur sont appliquées ne le sont pas dans les CF. Les conseillers sont ils plus contrôlés que les CF.

DM : C'est incroyable de devoir dire ça mais on avance en crabe, on avait le réseau et la banque et les CF c'est-à-dire 3 univers différents et même des pratiques différentes selon les CF c'est difficile de le dire mais c'est pourtant cela; on passe de ce système là à un système qui doit devenir complètement multi canal. Ce sont des choses difficiles à mettre en place et il nous faut être exigeant sur la conformité. On y travaille. Et sur les opérations sensibles il vous faut être exemplaire surtout les CSP sinon comment les Cofi Cocli le seraient si les CSP ne le sont pas.

SALLE : Comment homogénéiser les réglementations avec les JP, MAU et sur les ouvertures CCP car il ne faut pas se voiler la face : comment en 2 jours faire autant qu'en 5 tout en respectant la conformité totalement ?? Surtout avec DRC à faire dans les 48h. Beaucoup de choses ne sont dites qu'à l'oral et on peut vous dire qu'en terme de conseils clients on en entend qui font très mal à la déontologie donc comment se défendre ?? Règles d'ouverture CCP, de renégociations avec les contreparties qu'on n'appelle pas des contreparties, de contrats en JP etc. venant tous de territoires différents on voit bien les différences quand on en parle entre nous. La pression des objectifs est bien là et à force de faire de l'affichage affichage et affichage, car oui, on nous donne même des ficelles pour faire de l'affichage pour avoir plus de points qui sont pas toujours en adéquation avec la situation client. La banque y est même perdante car pour exemple un client a un CRD immo de 20000 € à 4.20% on ne peut pas faire de renégo donc on nous conseille de lui faire un crédit conso pour solder son crédit immo mais finalement si le client y gagne un peu la banque perd mais nous on a les points.

DM : Parlons des JP. La raison de l'existence des JP : On est une boîte de commerce, le but est que l'on se développe il nous faut créer de la valeur pour que le client fasse le choix de rester chez nous. Cela est incompatible avec les opérations commerciales spot que nous faisons 3 à 4 fois dans l'année, la plupart des sociétés le font, si on fait que ça on n'est plus une banque mais on ne le fait jamais ne passe t on pas à côté

d'opérations commerciales qui effectivement présentent des inconvénients mais en même temps qui sont des opérations d'obligation collective. Des promos ont toujours un aspect intéressant pour les clients et j'ose le dire il y a aussi un côté ludique.

SALLE : Il n'y a rien de ludique là dedans Monsieur Moaté ça on vous l'assure. Les premières oui mais après non plus du tout car certains s'en sont servi pour l'affichage.

DM : Pourquoi sommes nous passés de 5 JP à 2 JP cette année ?



SALLE Oui mais il y a 2 mois de MAU !

DM : Les MAU n'ont rien à voir avec les JP.

SALLE : Les JP les MAU, les challenges, les temps Co, le contrat de perf Au bout d'un moment il n'y a plus rien d'important ! Dans les challenges il y a les nationaux plus les locaux on n sait plus ou on en est.

DM : Je suis tout à fait d'accord, trop de challenge tue les challenges, il y a un équilibre à trouver.

- 1- Engagement d'avancer au fil de l'eau chaque jour. Toute les transformations que l'on est en train de vivre ensemble : Changement RVB, changement feuille de route manager. Pour créer une banque citoyenne, engagement que l'on s'est donné.
- 2- On est une boîte de business qui se fait donc il y a des opérations de commerce, on se fait donc des pointes d'accélération.

SALLE : Mais on na pas besoin des JP MAU ou autre pour faire du business, on vend le lundi comme le mardi et comme tous les jours de la semaine.

DM : Toutes les boîtes de commerce ont des périodes de promos, d'offres, d'animation.

SALLE : Oui mais trop c'est trop.

DM : Je vous explique pourquoi on fait ça. L'idée est de mettre en place des animations comme dans tous les commerces de France, ça fait avancer la maison et ça fait plaisir aux clients, mais les promos ce n'est pas bon pour le PNB de la banque et si on n'en fait pas on avance pas donc encore une fois il faut trouver un équilibre. Les DS seront aussi évalués sur les animations mises en place, alors ceux qui font du chiffres pour faire du chiffre, on verra bien le taux de retour après car on fait beaucoup de brut mais moins de net qu'avant. Vous croyez que je n'en suis pas lucide de cela ?? On a tous envie de faire avancer la maison.

SALLE : Nous sommes des CONSEILLERS bancaires nous n'allons pas obliger les gens a signer, nous sommes aux besoins et aux projets des clients s'il n'a pas besoin on va as les forcer les relancer tous les mois..

DM : Oui je suis bien d'accord avec vous mais votre métier c'est conseiller et conseillère mais au service de .. à la fin de la journée n'a rien vendu du tout le conseiller n'a pas fait son travail correctement, et si vous avez mal vendu vous n'avez alors pas fait avancé la maison, c'est ça notre enjeu.

SALLE : A ce rythme on est dans la mal-vente et pas dans la conformité.

SALLE : Par exemple moi je n'ai rien contre les JP mais ce que je veux c'est du bien être au travail et là, il n'y en a pas, on voit des dizaines de clients avant et on les revoit pendant juste pour les faire signer pour faire le nombre. On reçoit des dizaines de mails avant et pendant tous pour dire le chiffre le chiffre le chiffre, c'est infernal. Vous ne vous rendez pas compte de la pression des DT pendant ces jours là, ils sont comme fous.

DM : Stop, halte au feu. Je vais laissez Jacky D répondre

SALLE/ (Rire) , M Moaté vous bottez en touche.



JD :. 2 mots essentiels : management et bienveillant. Tout est au cœur du management, manager est très difficile, vous vous êtes au cœur de la relation commerciale, le manager est au cœur de l'efficacité de cette relation commerciale. La poste est inscrite au registre du commerce donc numéro RCS donc tiroir caisse donc animations et promo, les JP c'est ça. Les plus anciens se souviendront peut être d'une année où on avait décidé de faire 1 an sans aucune animation commerciale et bien ça a été un fiasco total, au bout de 6 mois il a fallu reprendre les rennes. Donc on a besoin d'animations commerciales et les plus efficaces sont celles qui sont portées à l'initiative des managers des terrains. Ce qu'il faut revoir c'est la façon de les animer.

SALLE : Quelque soit le jour si le client est acheteur il achète qu'il ait ou non un chèque Kdo , les JP ça devrait être le petit plus, la récompense de la fidélité.

DM : Ce qui semble vous poser problème ce ne sont pas les JP en elle-même mais la façon dont elles sont managées et impulsées sur le terrain.

SALLE : C'est tout à fait cela.

DM : 2 JP par an, 3 TPS Co, 2 MAU qui ne sont pas des JP grand format ils correspondent aux mois des soldes, janvier et juillet. Nous sommes des commerçants L'idée est que pendant ces mois ci on fasse partie de l'ambiance commerciale.

SALLE : Quand on parle de soldes les gens pensent aux magasins pas aux banques.

DM : Pendant ces 2 fois 4 semaines nous devons animer nos bureaux, les mettre en fête en proposant des promos. Il faut du temps pour les installer il n'y a pas de pression commerciale nationale. J'ai interdit les reportings journaliers seulement hebdomadaire. Pour le moment il n'y a pas de promo à la main du conseiller mais demain ce sera possible. 15 m€ pour tout le monde actuellement même celles dont on ne souhaite pas profiter, on espère pouvoir le faire d'ici 2 ans pour que les conseillers puissent remercier les clients de leur choix pour leur fidélité.

Il faut que chaque client fasse le choix de faire de LBP leur 1^{ère} banque.

SALLE : On ne nous soutient pas dans nos démarches pour garder les clients par exemple dans les prêts immo et surtout les renégociations. Et on nous demande de ne pas être pro actifs.

DM : Pourquoi, qui peut le dire, au 1^{er} semestre avons-nous perdu 35000 clients ?

Je n'ai pas le même sentiment. Evidemment nous avons été long à réagir mais la suppression du taux pivot et de l'offre concurrente a déjà 1 an, octobre 2014. Ce qu'il reste à faire : plus rien au niveau du siège dans la note qui va arriver, je sais de quoi je parle c'est moi qui m'en occupe. On a fait du chemin, trop tard soit, mais on l'a fait. Quand je demande à des Cobas combien ils ont perdus de clients à cause de cela, ils ne savent souvent pas répondre.

SALLE : Ils ne passent pas tous par nous !

DM : Il y a plein de points sur lesquels nous sommes d'accord, il faut à présent reprendre les rennes.



Le sens du discours était que l'on fait gagner beaucoup trop d'argent au client, donc comment transformer ce gain en gain aussi pour LBP ?

Le sens de tout ce que l'on fait est pour que l'on devienne la 1^{ère} banque de nos clients, que cela prenne 6 mois ou 2 ans.



RELATION CLIENT

Quel est l'attendu national du nombre d'ECC en VAD et quel est le lissage de ces ECC ?

La RAD respecte-t-elle l'accord Kaspar ?

Le Siège a-t-il donné des instructions pour normaliser les agendas des Cobas en inculquant la RAD ?

La valeur des points de souscription sera-t-elle augmentée pour les contrats faits en VAD ?

Les résultats de la VAD peuvent-ils tenir compte des différentes typologies des terrains (zone urbaine, rurale..) et l'ancienneté du Coba (facilite la connaissance client) ?

Pouvez-vous définir succinctement la RAD ?

LBP imagine-t-elle de créer une véritable Banque en Ligne comme le font nos concurrents avec des banques quasi gratuites ?

DM : Il n'y a pas relation à distance ou relation face à face il y a juste relation avec le client.

Chaque client à son choix, certains ne veulent que venir en bureau d'autres veulent tout faire par eux même par internet. La relation doit être fluide non par choix mais par volonté. A fin 2015 nous en sommes à 30 millions d'interactions sur mobile. Vous êtes au cœur de la relation, qu'elle soit en face à face, en fil à face ou digitale le conseiller reste au cœur.

Les outils de travail doivent vous permettre d'avoir la même fluidité que ce soit en face ou au téléphone. Les interfaces des CoBas devront être les mêmes que celle de l'écran des clients.

Un test est en cours sur 50 pages Face Book CoBa, elles sont administrées par la banque pour les mises à jours mais en nom propre du CoBa cela complètera la relation en plus du téléphone et du bureau.

Les numéros de téléphone des CS- CoCli-CGP apparaitront bientôt sur les relevés de compte de leurs clients.

SALLE : Pourquoi pas ceux des CoFis ?

DM : Les Coclis ont maximum 1000 clients avec une promesse de gestion. Les CoFis en ont 3000 voire plus la promesse n'est pas la même, c'est la prise en charge de ces clients par Conseiller ou par multicanal.

SALLE : Envisagez vous de mettre l'accès Internet aux CoBas ainsi que de leur attribuer des codes Pandore ?

DM : -- Surpris car pensait que nous l'avions déjà

SALLE : On nous impose sur APV de noter des heures jours et heures de phoning et phoning RAD

DM : Avoir des clients au téléphone c'est la réalité de votre travail. N'avoir pas de RDV sur une journée mais la passer au téléphone avec en issue plein de RDV c'est aussi très bien.

J'encourage les séances de phoning collectives car cela permet de s'entraîner et s'entraider mais bien sur que ce ne soit pas systématique. On vous demande 15 ECC par semaine quelque soit le canal, actuellement la moyenne est à 9. Au plus on multiplie les contacts au plus on a de RDV au plus on a d'ECC.



CONDITIONS DE TRAVAIL

- *Il ressort de grosses disparités dans le management selon les Territoires. Or, le mangement dépend essentiellement du Manager lui-même*
- *Il est noté le manque de reconnaissance, d'autonomie et une augmentation des reportings*
- *Le management actuel repose plus sur une politique d'affichage que sur les résultats en eux-mêmes*
- *Les Journées Privilèges vécues comme une pression supplémentaire seront-elles maintenues en 2016 ?*
- *Sera-t-il possible de compenser ou de se faire payer les heures supplémentaires ?*
- *Il existe à l'heure actuelle trop de pression et les arrêts maladie augmentent.*
- *Est-il possible de d'effectuer des rotations entre managers et cobas comme cela se pratique dans d'autres entreprises (pour permettre de faire connaître la réalité du métier à chacun) et de permettre aussi aux cobas d'évaluer leur manager ?*
- *Les objectifs sont uniformiser et ne tiennent pas compte des disparités entre les Terrains alors que les potentiels ne sont pas les mêmes. A quand des objectifs personnalisés ?*

DM : L'importance est d'arriver et de repartir avec le sourire. On est aussi d'accord que l'on n'est pas dans le monde des Bisounours. Nous sommes dans un univers sous contrainte. Aujourd'hui faire de LBP la 1^{ère} banque de nos clients mais demain conquérir d'autres clients pour faire évoluer notre entreprise renouveler notre fond de commerce.

Moins de 15% de nos clients ont des revenus supérieurs à 3000€, chez nos concurrents c'est entre 40 et 50 %.

Attention, il faut être réaliste les clients vont choisir le CoBa donc il doit avoir envie, avoir envie de vous choisir vous. Cette envie est symétrique il faut que vous aussi ayez envie.

SALLE : Donc il faut nous donner envie d'avoir envie !

DM : La 1^{ère} chose c'est de bien comprendre ce que l'on fait, ensuite pour le faire il faut admettre que c'est du collectif par secteur, c'est d'ailleurs le processus de Secteurs que nous avons engagé.

100 cadres dirigeants du groupe La Poste ont initié ce processus de formation.

Le collectif seul n'est pas un levier, pas plus que l'individuel. Le collectif n'est efficace que quand il est associé à un management individuel.

Le management doit donc être adapté.

Dans les formations des DS et des Comex du réseau nous ferons des 360 c'est-à-dire leur demander ce qu'ils pensent de vous.

On avance en marchant, depuis 3 ans les objectifs sont fixés en local et repartent vers le haut contrairement à avant ou c'était l'inverse. On progresse chaque année. Nous n'étions jamais allés au niveau des secteurs.



SALLE : Avez-vous des alerteur du mal être ?

DM : Oui heureusement, non seulement alerteurs mais aussi des baromètres. On a le sentiment, on en a beaucoup parlé des patrons et des encadrants, nous en avons parlé ensemble. A partir de 2016 ce seront des années pour les premiers en face des clients : les CoBas et les guichetiers.

SALLE : Depuis avril nos managers sont inquiets ou euphoriques quant à 2016, résultats ils sont devenus « imbuables » et nous en subissons le contre coup.

JD : Le changement fait très peur à certains de vos DET qui sont en poste depuis plus de 5 ans voire 10 ans , donc oui c'est compliqué mais le contexte et ainsi.

SALLE : L'investissement horaire des CoBas est très lourd, y aura-t-il un jour la possibilité de comptabiliser ces jours ne serait-ce que par des rendus ? Certains en RTT le samedi reviennent pour les JP. On nous fait faire des formations gestion du temps mais à quoi servent-elles? La moyenne de nos heures tourne à 45h semaine, quand on dépasse nos horaires, en cas d'accident en rentrant on n'est même pas couvert dans le cadre de l'accident de travail trajet, sans parler des questions de sécurité dans les bureaux ou les conseillers se retrouvent seuls tardivement après les fermetures bureaux en cas de braquage isl ne sont pas couverts puisque ne devaient pas être là tout comme entre midi et 14h.

DM : (reste très dubitatif) : Il est difficile de donner une réponse à cela.

SALLE : Oui mais alors faites remonter au service RH

DM : Ce que je veux dire c'est que les nouvelles évolutions de Cap Client 3.0 vont faire gagner un temps considérable. La fiche de prépa fait déjà gagner 10% du temps de prépa, quand le nouveau portail commercial sera en place l'interface ressemblera à une vraie interface, passer de DRC à GDP à SAFIR etc sera fini 1 seule saisie suffira. Le temps gagné sera considérable.

SALLE : Si du fait de ce temps gagné on nous demande de faire encore plus et de voir encore plus de monde la problématique sera toujours la même.

DM : Faut regarder la réalité en face, vous voyez ce qui se passe dans les réseaux concurrents, on est dans une option de développement. Les clients étant de plus en plus autonomes vous aurez effectivement moins de temps commercial à passer avec eux il faudra donc profiter de ce gain de productivité que va nous donner cette automatisation pour faire plus de contacts clients.

SALLE : Il reste tout de même beaucoup de clients qui ont besoin d'être accompagnés surtout dans les ZUS ou les campagnes. En ville il y avait les Gescli mais dans certaines régions la cible est à 0 Gescli donc il en sera de même.

DM : Il nous reste peu de temps



EVOLUTION CAP CLIENT 3.0

– *Est-il prévu une alimentation par DRC des autres applications : Logic, Big Expert, BPE, LBPic ?*
Cela fait déjà dans les autres banques.

– *L'interrogation BDF va-t-elle donner plus de libertés aux cobas ?*

– *Les changements informatiques vont-ils réellement suivre ?*

Exemple : les bugs sont courants et souvent irritants

– *L'impression de documents sera-t-elle allégée ?*

Exemple : Crédit Conso, Crédit Renouvelable, Petra (au moins des dizaines de pages à imprimer et beaucoup de temps perdu).

– *Les guichetiers auront-ils les moyens informatiques de faire certaines opérations (virements permanents pour loyer, activation certicode, changements d'adresse etc...) ?*

Ces opérations sont actuellement saisies sur du papier et reportées vers le cobra.

DM : Dans un premier temps il n'y aura pas de lien avec BiC et Logic
Beaucoup de choses ont déjà été dites sur ce sujet au cours de cet après midi.

SALLE : Y aura-t-il allègement des papiers ? 3 contrats à 1 couple avec un crédit conso représentent 160 pages le client signe parce qu'il a confiance dans le CoBa sinon il renoncerait certains l'ont même fait en voyant toutes les signatures qu'ils ont à faire.

DM : C'est une problématique bancaire mais d'ici 2 ans il n'y aura plus de sorties papier sauf pour les clients demandeurs. On regarde tout de même si pour certains contrat tel crédit conso et renouvelable on peut faire plus simple dors et déjà.

SALLE : Des dossiers avec un nombre de pages paires nous permettraient au moins de pouvoir imprimer en recto-verso !

SALLE : Dernière remarque : Il y a à nouveau une aggravation des délais de la part de la CNPen plus des 10 jours d'acheminement.

DM : La qualité est mise en priorité, nous avons des entretiens mensuels avec le directeur de la CNP. Les CSP et CGP ont pour les Cachemire un numéro réservé. LE SQA n'est composé que de 50 personnes et les dossiers envoyés ne sont pas toujours conformes ...



RVB

PRESIDENTE : Une dernière question qui portera sur la RVB 2016. Que sera-t-elle l'an prochain?

DM : Je voudrais bien partager avec vous mais je ne peux vous donner des infos car rien n'est encore validé. Je vous demande donc de ne pas le diffuser.

Nous ne pouvons donc diffuser le peu qui nous ait été dit si ce n'est que les quadri sont maintenus et que la part individuelle sera ½ quantitative ½ qualitative.

CONCLUSION

DM : Pour conclure je dirais que pour moi il est important de travailler avec vous encore cette année mais aussi l'année prochaine, je vous donne donc RDV l'an prochain à la même époque.

JD : Merci de la franchise de vos propos de cet après midi. (certains n'ont pas été reportés dans ce compte rendu...). On dit que l'on voit le verre à moitié vide mais il faut aussi voir les choses faites depuis 10 ans LBP aura 10 ans en janvier. Merci à vous.

17h30



ASSEMBLEE GENERALE 2 OCTOBRE FIN APRES MIDI

Après le départ de Messieurs Moaté et Dauron nous remercions tout d'abord Brigitte MERLIN pour son investissement à la préparation de ce congrès ainsi que nos collègues ayant fait le déplacement pour y assister cette année et les félicitons pour le travail effectué par eux dans la matinée lors des groupes de travail et durant le débat car ils ont bien su parler avec des exemples de la réalité du terrain. Merci à toutes et à tous pour votre implication.

Nous leur demandons leurs impressions principalement à celles et ceux qui y venaient pour la première fois. En général le fait de pouvoir ainsi échanger en direct avec des dirigeants du siège a été apprécié, il ressort aussi qu'il est fort dommage que l'un comme l'autre de D Moaté et J Dauron ait été surpris de certains faits qui se passent sur le terrain (COB, management, pression JP MAU etc. , pas d'accès internet sans code pandore....

RAPPORT MORAL

Chaque année nous organisons 1 ou 2 audiences au siège (physique et/ou téléphonique). Cette année 2015 nous n'avons pu obtenir d'audience car outre le fait que nos dirigeants étaient fort occupés avec la réorganisation 2016, nous même au sein du bureau de l'ANCB n'avons guère eut de dynamique et de partage. Nous reconnaissons à regret que durant cette année 2015 l'association fut quelque peu en sommeil et nous nous en excusons.

Nous avons pris conscience que les visites incluses depuis peu dans le déroulement du congrès (caves, monuments, région ...) bien que très intéressantes et appréciées, empêchent la mise en place et la restitution du CA de clôture.

Ce CA permet aux membres du bureau élu de préparer l'année à venir, il est donc indispensable car habitant tous des régions différentes nous réunir est quasi impossible, c'est pourquoi rien n'était prévu en Bourgogne mais nombreux sont ceux qui ont aménagé leur séjour pour le consacrer avant ou après au tourisme dans cette belle région.

Concernant le site (adresse en page de garde) a été mis à jour en 2015 et le sera à nouveau très bientôt.

Concernant le forum nous allons essayer de le simplifier afin qu'il puisse être utilisé plus facilement par chaque Coba le désirant. A toute personne s'inscrivant sur le site merci d'envoyer un mail pour nous en aviser afin que nous validions l'inscription (le mail inclus dans le site n'étant plus adapté la secrétaire n'est pas avisée) .

Ressenti général : Les gens sont désabusés, fatigués, usés même pour certains. Les conseillers d'un même groupement ne se connaissent même plus, ne se voient plus, les chiffres ne sont plus communiqués tout cela impliquant un gros sentiment d'isolement.



RAPPORT FINANCIER

A l'instant T en positif LA 2650 CCP 1000

Les recettes se font par les cotisations des adhérents et les paiements des séjours congressistes.

Les dépenses correspondent aux factures du congrès, la cotisation GMF, les dépenses d'audience et de CA

CONGRES 2016

Les départements représentés cette année ayant tous déjà organisés 1 ou 2 congrès il est difficile de se délocaliser . Finalement c'est le département de la Loire qui se porte volontaire.

Rendez-vous donc début octobre 2016 dans le 42, merci à eux.

ELECTION NOUVEAU BUREAU

Démissions déposées des membres du CA comme il se doit 7 membres acceptent de se représenter. Il est demandé que de nouvelles personnes intègrent ce CA pour assurer l'avenir de notre association. 2 collègues posent leur candidature.

La séance est levée, les membres du nouveau CA vont se réunir pour établir l'organisation du bureau ANCB 2016.

Merci à toutes et à tous.



CA DU 2 OCTOBRE AU SOIR

Amélie et Dominique, que nous remercions, ayant posé leur candidature au bureau du CA 2016 ils rejoignent Valérie, Elodie, Vincent, Jean-Christophe, Brigitte, Zahra et Ghislaine qui ont renouveler la leur.

La composition du bureau est donc après délibération :

- PRESIDENTE : Elodie JUND
- VICE PRESIDENTE : Valérie COUZINET
- VICE PRESIDENTE chargée du partenariat : Amélie GITTON
- VICE PRESIDENT chargé de la communication : Dominique BOUILLOUX
- SECRETAIRE : Ghislaine GAUCHET
- SECRETAIRE ADJOINTE : Brigitte MERLIN
- SECRETAIRE ADJOINTE chargée du congrès 2016 : Zahra ACHAR
- TRESORIER : Vincent ESPITALLIER
- TRESORIER ADJOINT : Jean-Christophe PECHMAGRE

Ce qui est décidé ou suggéré ce jour :

Le congrès devrait avoir lieu du 29 septembre au 1^{er} octobre au domaine de la Barolière à St Paul en Jarès 42

Nous suggérons d'y convier un COB

- Dominique est chargé de récupérer un maximum d'adresse mail des conseillers ne figurant pas dans l'annuaire des forces de vente par exemple ceux directement affiliés à LBP
- Zahra ayant en charge l'organisation du congrès son rôle de secrétaire sera bien sur minimum.
- Jean-Christophe va relancer les associations locales tout au long de l'année.
- Vincent va devoir vérifier tous les prélèvements ou virement de cotisations car de nombreux bugs des CF ont été constatés (mensuels au lieu d'annuel ou semestriels).
- Amélie va se mettre à la recherche de subventions possibles.
- Elodie va demander une audience pour mars 2016 et un CA téléphonique devra être organisé (J Christophe) avant, par exemple le 13 mars.
- Ghislaine s'occupera de la rédaction du présent compte rendu puis des modifications en préfecture, laissant ainsi un peu de répit à Brigitte son adjointe après cette organisation. La mise à jour du site se fera aussi dès qu'elle aura les éléments nécessaires.

- Bonne continuation à toutes et à tous.



Merci

