

En parallèle des résultats de l'enquête menée auprès des FDV cet été, il faut que la Poste se rende compte du malaise actuel dans lequel les FDV exercent leur métier aujourd'hui ; preuves en sont le manque d'enthousiasme d'évoluer dans la fonction, les nombreux postes vacants et les départs volontaires.

Pourtant les attentes des FDV ne sont pas si compliquées à satisfaire. Ils veulent de la qualité : qualité de conseil et de suivi pour leurs clients, qualité de vie au travail pour eux-mêmes.

- **Les outils doivent être au service de l'activité et non une fin en soi.**
 - La **LAC** permet de remplir l'agenda du Conseiller s'il n'y est pas arrivé lui-même. A quoi servent les objectifs de réalisation de la LAC à 100% quand les agendas sont programmés à 15J/3 semaines à l'avance. Cela rajoute du stress aux FDV ; fausse complètement le suivi de la relation client et lui fait perdre du temps dans son organisation.
 - La mise en place d'un objectif de **taux de décroché** est également un non-sens. La Banque Postale qui veut toujours copier les autres établissements bancaires fait tout l'inverse sur ce coup-là car les conseillers n'ont, pour la plupart, pas de ligne directe. Comment réaliser un rdv de qualité quand on doit décrocher régulièrement pour répondre à un autre client à qui on ne pourra souvent pas parler pour les raisons de confidentialité que l'on connaît. Comment croire que l'outil informatique **FIL CONTACT** puisse à lui seul permettre l'évaluation de la qualité de la disponibilité des FDV (aussi coûteux que soit cet outil)? Ne serait-il pas plus opportun de modifier les questions dans les sondages qualité qui sont faits après un rdv ? Ex : « votre conseiller vous rappelle t'il rapidement après avoir laissé un message sur son répondeur ? » au lieu de « votre conseiller est-il disponible ? ». Dans certains établissements bancaires, un appel non décroché aboutit à un centre d'appel qui prend les messages et permet une joignabilité à 100%.
 - La **VAD** est un outil de souscription pour les clients qui ne peuvent pas se déplacer ou qui n'en ressentent pas le besoin ; outil qui avait été créé pour mettre ses souscriptions en conformité. Pourquoi imposer ce moyen en le transformant en séances de RAD obligatoires imposées à tous les clients ?
 - Notons également le manque de convivialité et d'interactions de **PICASSO** pour résoudre les problèmes. Finalement c'est l'appel au GUB qui peut éventuellement trouver la solution. Pourquoi ne pas remettre une ligne directe avec les centres financiers ?
- **Les FDV veulent retrouver une véritable autonomie de leur agenda comme le prônaient les accords bancaires.**
 - Des RDV d'1 h pour des découvertes client, ce n'est pas suffisant avec l'outil CAP CLIENT qui est trop souvent défaillant.
 - Les ralentissements ou pannes récurrentes de CAP CLIENT ainsi que les pannes VIRTUOS qui plantent complètement l'ordinateur (écran noir pendant en moyenne 1h30) perturbent non seulement l'organisation d'une journée de travail, mais sont source d'irritants permanents.
 - Imposer des séances collectives de VAD, ce n'est pas respecter cette autonomie. Les FDV ne sont pas des télé-vendeurs sinon ils n'auraient pas fait ce métier. D'ailleurs l'accueil des clients est de plus en plus frileux.
 - Le cadencement des offres commerciales ne donne aucune latitude dans la gestion de l'agenda. Les FDV doivent suivre /exécuter les offres commerciales même si elles ne correspondent absolument pas aux items sur lesquels elles sont attendues par rapport à leurs objectifs individuels. D'ailleurs, la normalisation des objectifs est en contradiction avec les particularités de chaque terrain.
 - Une fois qu'on a enlevé les préparations des reportings, les reportings, les formations, le phoning, la VAD, la LAC, les mises à jour KYC, les virements supérieurs à 3k€ pris aux guichets qu'il faut formaliser pour la conformité, le scannage des justificatifs que la ligne guichet ne peut pas réaliser faute de scanner, il ne reste plus beaucoup de temps pour les rdv.

- Les conseillers habilités (CSP, RCPART, COCLI) veulent également une véritable prise en compte de la charge de travail que représente le crédit immobilier. Ils n'ont pas la même formation et la même expérience que les ex CSI, pour autant on attend d'eux qu'ils soient aussi efficaces. Chacun s'accorde à dire qu'aucun dossier immobilier n'est identique même avec des profils comparables. Les FDV ne peuvent industrialiser le montage des dossiers sinon ils ne feraient que cela et travailleraient tous dans les MH.
 - Les moulinettes automatiques des portefeuilles clients sont faites sans consultation des FDV qui connaissent leur portefeuille et subissent la perte de la relation commerciale établie ; et accessoirement le reporting des affaires en cours qui s'en trouvent faussés.
- **Les FDV ne peuvent pas supporter seuls le poids de la conformité.**
 - Un versement d'espèces de 1500€ entraîne une mise à jour du KYC qui repose sur le conseiller. Pourquoi ne pas bloquer l'opération si le client ne peut pas fournir tous les justificatifs au chargé de clientèle qui le prend en charge ?
 - Les pannes récurrentes de CAP CLIENT risquent de placer les FDV en non-conformité ; les documents ne peuvent pas être scannés en direct, du coup ce ne sont plus les originaux qui le sont, ou alors ils sont mis KO sans motif valable.
 - Les contrôles COB sont arbitraires : ils apparaissent comme un jugement sans qu'il y ait eu procès pour s'expliquer. Chaque FDV hérite des anomalies vues sur son portefeuille même si le client a réalisé ses opérations dans un autre bureau ou avec un autre conseiller. Le bilan qui est fait (ou pas) à la fin de chaque contrôle COB n'apporte aucune plus-value car n'y figurent pas les solutions.
 - **Les FDV n'ont bénéficié d'aucun repyramidage des fonctions depuis la création des COCLI.**

Or, depuis 2010 (création du crédit conso), les FDV ont ajouté de nombreuses compétences à leur arc : assurances IARD, crédit renouvelable, crédit immobilier...

Quand aujourd'hui certains chargés de clientèle sont III.1, les COFI devraient tous passer en III.2, COCLI en III.3, CSP/RCPART/RCPRO/CECI en IV.1.

Les FDV sont des professionnels qualifiés et compétents. La plus-value du métier de COBAS c'est l'analyse et le conseil 100% personnalisés. Arrêtez cette politique du quantitatif à la place du qualitatif.

Même la RVB n'arrive plus à motiver les troupes ; logique vu son évolution à la baisse ces dernières années car elle est impactée par tous les éléments dénoncés ci-dessus. Les vacances d'emploi pénalisent également la RVB des FDV présentes et alourdit leur charge de travail.

Les FDV sont noyées sous les ordres, injonctions contradictoires, normes, objectifs complètement déconnectés de la fiche de poste... La façon de travailler aujourd'hui les infantilise et dévalorise leur statut de cadre.

Ces conditions de travail, ce manque de considération, la perte de sens du travail et la baisse de rémunération expliquent les difficultés de combler les postes vacants et la volonté de bon nombre de COBAS de quitter la fonction.

----- **Bulletin de contact et de syndicalisation CGT** -----

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Téléphone :

Grade/classification : Métier :

Service :