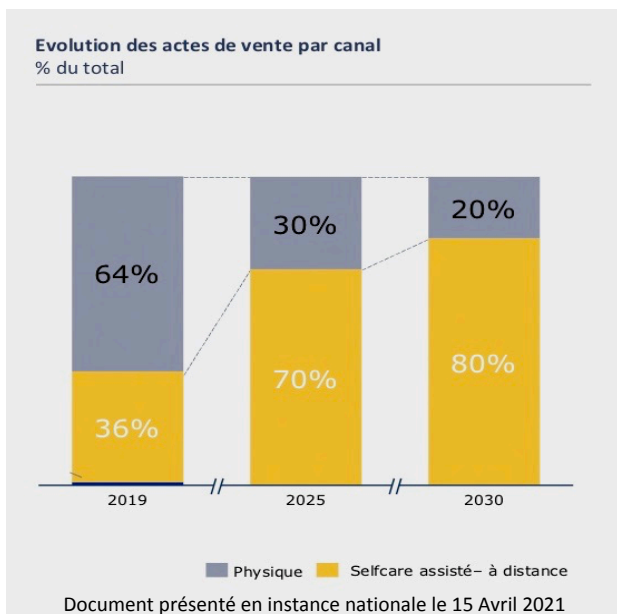


Montreuil, le 7 Mai 2021

La Poste - COBAS

## Externalisation de la ligne conseil bancaire : Ça s'accélère...



La Poste ambitionne de passer  
 les opérations selfcare\*  
 de 36% à 70% dès 2025  
 et jusqu'à 80% en 2030

\*Selfcare = Que le client traite seul, ou accompagné à distance



Il n'est plus question d'accompagner  
 les clients demandeurs d'une  
 relation à distance...

Il est bien question de transformer  
 le besoin client en une relation à  
 distance !!!

### Nouveaux modèles de distribution et massification des portefeuilles

- Réallocation du temps commercial en réseau vers le renforcement de la relation avec les clientèles à potentiel
- Resserrement du nombre d'opportunités de contact avec les segments grand public en étant plus ciblé et proactif
- Orientation active de la charge de gestion des clients en portefeuilles Grand Public vers les outils de selfcare digital et une prise en charge industrialisée

## L'objectif de La Poste c'est :

- Encore plus de RAD (ou plutôt VAD)
- Maintenir un niveau de service équivalent pour les clients à potentiels (Cocli et CSP)
- Industrialiser la relation pour les clients qui ne lui rapporte pas suffisamment
- Réaliser des économies sur la ligne conseil bancaire en supprimant des postes de conseillers financiers

## Les conséquences de cette stratégie :

- Laissera de côté un grand nombre de clients non équipés
- Mécontentera les clients non appétent
- Abimera la relation client
- Supprimera de nombreuses positions de travail
- Accélère la dégradation des conditions de travail des agents

## La CGT s'interroge...

Que devient la mission de service public d'accessibilité bancaire de La Poste?  
La Poste se définit-elle encore comme une banque *Citoyenne*?

## **La CGT n'accepte pas d'accompagner cette transformation**



### La CGT revendique :

- Que la politique du Groupe soit conforme à son engagement social et sociétal
- Que les outils ne soient pas systématiquement accompagnés d'objectifs
- Que la relation managériale repose sur la confiance et pas uniquement sur le chiffre
- Que les conseillers soient libres de gérer la proportion de RAD dans leur activité

**Tous dans l'action, la semaine du 17 mai**



**Rejoins la CGT  
Pour que l'on porte ensemble tes revendications**

### Bulletin de contact et de syndicalisation CGT

Nom .....	Prénom .....
Adresse .....	
Code Postal .....	Ville .....
(Facultatif) Téléphones ... → (persol) .....	→ pro .....
Grade/Classification .....	Métier .....
Service/Bureau (nom et adresse) .....	