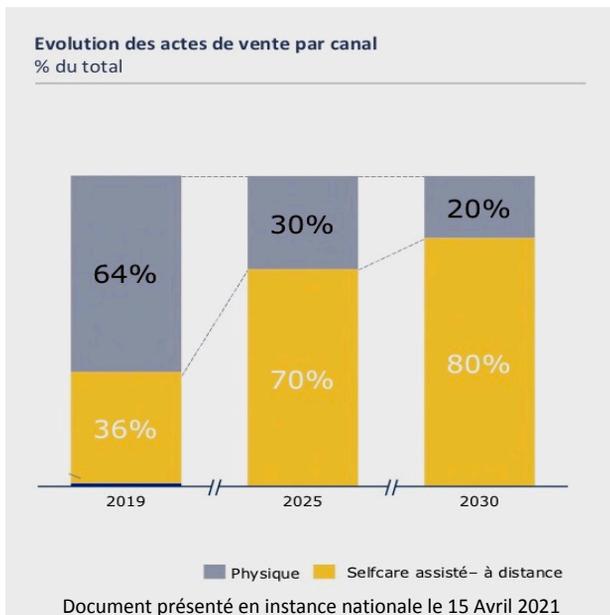


Montreuil, le 7 Mai 2021

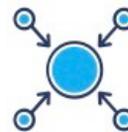
La Poste - COBAS

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)	