

**Direction Générale du Réseau La Poste  
Direction Générale des Services Financiers  
de La Poste**

**Accord social  
sur les conditions d'exercice  
des métiers de conseil bancaire**



1 Accord sur les conditions d'exercice des métiers de conseil bancaire  
11 septembre 2017

PL JP  
lg P.N. ALB  
MB W

Entre les soussignés,

**LA POSTE, Société Anonyme au capital de 3 800 000 000 d'euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 356 000 000, ayant son siège social au 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 PARIS, représentée par**

**Madame Anne-Laure BOURN en sa qualité de Directrice Générale Adjointe du Groupe La Poste, en charge de la Branche Réseau.**

**&**

**Monsieur Rémy WEBER en sa qualité de Directeur Général Adjoint du Groupe La Poste, en charge des Services Financiers,**

**D'une part,**

**Et**

**Les organisations syndicales signataires,**

**D'autre part,**

**Il est convenu ce qui suit**

## SOMMAIRE

### Préambule

#### Chapitre 1 : le champ d'application

**Article 1 : le périmètre**

**Article 2 : le personnel concerné**

#### Chapitre 2 : Un renforcement de l'autonomie des conseillers bancaires

**Article 1 : une meilleure maîtrise de l'agenda**

**Article 2 : Un pilotage adapté de l'activité**

**Article 3 : les organisations de travail**

#### Chapitre 3 : une animation commerciale plus mobilisatrice

**Article 1 : une animation commerciale adaptée**

§1 : une meilleure utilisation des challenges

§2 : des challenges adaptés aux conseillers bancaires

**Article 2 : une animation commerciale pour informer et donner du sens**

**Article 3 : un référentiel de management commercial repensé**

#### Chapitre 4 : un quotidien facilité

**Article 1 : le renforcement de certaines garanties**

§1 : en matière de congés

§2 : en matière de temps partiel

§3 : en matière de représentation du personnel

§4 : en matière de délais de route

§5 : la prise en compte des absences longues

§6 : la sécurité des conseillers bancaires en bureau

**Article 2 : l'amélioration des conditions matérielles d'exercice des métiers de conseil bancaire**

§1 : un poste de travail rénové pour renforcer la relation client

§2 : la recherche d'une nouvelle synergie entre Centres Financiers et Réseau

§3 : la circulation des dossiers client

§4 : les moyens de communication

**Article 3 : la mise en place de groupes utilisateurs pour les évolutions technologiques**

**Article 4 : la mise en place d'une écoute active des conseillers bancaires**

#### Chapitre 5 : les modalités de mise en œuvre de l'accord

**Article 1 : la date d'entrée en vigueur et le terme de l'accord**

**Article 2 : les formalités de dépôt et de publicité**

**Article 3 : la communication**

**Article 4 : le suivi de l'accord**

**Article 5 : la révision de l'accord**

PC JP MB  
g P.N #23 W

## Préambule

L'accord de méthode et mesures sociales sur les métiers de conseil bancaire de La Poste du 17 décembre 2014 renvoie à l'ouverture de 3 chantiers relatifs à l'ensemble de la ligne conseil bancaire :

- le chantier « management commercial des conseillers bancaires » qui s'est conclu par un accord signé le 15 juillet 2015,
- le chantier « métiers et parcours professionnels des conseillers bancaires » qui s'est conclu par un accord signé le 2 mars 2016,
- le chantier « conditions d'exercice des métiers de conseil bancaire ».

Le présent accord constitue la conclusion du troisième et dernier chantier relatif à la ligne conseil bancaire.

Il accompagne la stratégie que développe la Banque Postale et qui s'inscrit autour de 5 axes :

- la poursuite du développement commercial de la clientèle des particuliers,
- le développement de la banque des personnes morales et de la clientèle des professionnels,
- le développement de la banque digitale,
- le renforcement de la convergence entre La Banque Postale et le Réseau La Poste,
- l'amélioration de la qualité de service au client en rapprochant la décision au plus près du client.

Cet accord ne traite pas du management commercial, les signataires de l'accord du 17 décembre 2014 précité ayant prévu de distinguer dans un chantier spécifique, qui a abouti à la conclusion de l'accord du 15 juillet 2015, cet axe essentiel à l'amélioration des conditions d'exercice des métiers de conseil bancaire.

Cet accord accompagne les évolutions engagées par la direction de la banque de détail pour renforcer notre efficacité commerciale tout en se donnant pour ambition d'apporter des réponses à différentes attentes des conseillers bancaires, qui ne sont pas traitées par les autres accords les concernant, et qui concourent à améliorer les conditions dans lesquelles ils exercent leur activité dont le cadre est défini par la direction de la banque de détail :

- certaines de ces réponses sont rendues possibles grâce à l'effort ambitieux de modernisation de ses processus que la Banque Postale a engagé au travers du déploiement de programmes majeurs tels que Cap Client 3.0 ou Contacts pour faciliter et rendre plus efficace l'action des conseillers bancaires dans le but d'améliorer la qualité de service aux clients
- certaines sont conçues comme un corollaire à l'élévation du niveau de compétence et de la capacité d'action de chaque conseiller bancaire que nécessite le passage d'une banque transactionnelle à une banque relationnelle
- d'autres, enfin, répondent à des aspects plus pratiques et ont pour objet de simplifier l'exercice de leur activité.

Le présent accord s'articule autour de 3 séries de mesures qui portent sur:

- le renforcement de l'autonomie des conseillers bancaires dans l'organisation de leur travail,
- l'animation commerciale,
- la facilitation du quotidien.

**Chapitre 1**  
**Le champ d'application**

**Article 1**  
**Le périmètre**

Cet accord est applicable aux agents visés à l'article 2 du présent accord qui sont rattachés soit à la Direction Générale du Réseau soit à la Direction Générale des Services Financiers.

**Article 2**  
**Le personnel concerné**

Cet accord s'applique à tous les personnels conseillers bancaires couverts par l'accord du 17 décembre 2014.

S'agissant des conseillers bancaires qui exercent leur activité en plateau sur la base d'un système de distribution et d'orchestration des interactions clients / prospects (exemple : conseiller utilisant un "bandeau" en centre financier), l'ensemble des dispositions prévues ci-après pourront également s'appliquer à eux, sous réserve qu'elles ne remettent pas en cause l'exercice de l'activité nécessitée par ledit système de distribution et d'orchestration.

**Chapitre 2**  
**Un renforcement de l'autonomie des conseillers bancaires**

La transformation engagée des métiers de conseil bancaire qui accompagne l'évolution de La Banque Postale d'une banque transactionnelle vers une banque relationnelle nécessite d'élever le niveau de compétences et la capacité d'action de l'ensemble des acteurs de la ligne conseil bancaire. Cette évolution a un corollaire : donner à chaque conseiller bancaire dont la responsabilité est accrue une plus grande autonomie dans la gestion de son activité.

L'accord du 15 juillet 2015 répond partiellement à cette nécessité en ce sens qu'il consacre la nécessité d'un management bienveillant et d'un pilotage commercial qui doit être plus adapté au profil de chaque conseiller bancaire et, par-là même, qui rend plus équilibrée la relation entre le conseiller et son manager.

Par le présent accord, les parties signataires complètent cette évolution en donnant à chaque conseiller bancaire la faculté d'organiser concrètement son activité au quotidien et en assouplissant les modalités de suivi de son activité.

**Article 1**  
**Une meilleure maîtrise de l'agenda**

Dans le cadre de ses attendus en termes de volume d'activité, chaque conseiller bancaire doit disposer d'autonomie dans la gestion de son agenda.

Chaque conseiller bancaire dispose de différentes informations qui précisent l'activité commerciale qu'il doit développer, notamment au regard des priorités commerciales du moment et de son contrat de performance.

JP  
PL  
MB  
dg  
P.N  
ALB  
W

A partir de ces éléments, il lui appartient de planifier et d'organiser son activité commerciale [entretiens en face à face et entretiens à distance] sachant que pour cela il dispose de différentes sources de contact. Ces sources sont de nature différente. Ainsi, tout client qui a appelé doit être rappelé par un collaborateur du secteur dans un délai raisonnable. S'agissant d'une source comme la LAC, bien que porteuse d'opportunités de contacts à valeur, elle ne doit pas être considérée comme à traiter dans son intégralité.

Le manager de proximité (Directeur de secteur, Directeur adjoint pro, Chef d'équipe ; etc.) intervient, quant à lui, en appui au moment de l'entretien d'activité, ce qui garantit ainsi l'autonomie du conseiller bancaire sur l'organisation de son activité tout en lui permettant de maximiser le temps commercial qu'il consacre au contact des clients. Un accompagnement spécifique des directeurs de secteur est mis en place afin de les aider à conduire de manière plus efficace ce type d'entretien.

Pour un rendez-vous fixé par une autre personne [GCB ; Chargé de clientèle ; CNMR], et qui n'est donc pas maîtrisé par le conseiller bancaire lui-même, il est rappelé que ce dernier doit le qualifier en prenant contact préalablement avec le client pour confirmer la demande et le motif du rendez-vous. Par le présent accord la durée théorique est donc portée à une heure au lieu de 30 minutes de manière à donner à chaque conseiller bancaire plus de souplesse pour la moduler en fonction du besoin réel.

## Article 2 Un pilotage adapté de l'activité

L'activité des conseillers bancaires fait l'objet d'un pilotage à partir des repères d'activité contenus dans les contrats de performance de chaque fonction de conseiller. Ces repères sont autant de jalons qui doivent aider le conseiller bancaire à orienter son activité.

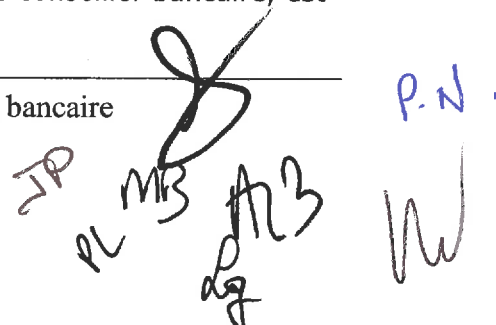
Les conseillers bancaires bénéficient d'outils qui leur donnent des sources de contacts hebdomadaires [LAC ; Fil contacts ; etc.] qui doivent s'entendre comme autant d'opportunités devant leur permettre d'avoir une meilleure maîtrise de leur agenda commercial [cf. article 1 chapitre 2].

Ces opportunités de contact doivent permettre à chaque conseiller bancaire de réaliser le niveau d'activité attendu, sachant qu'un entretien client est un entretien en face à face ou à distance qui donne lieu à un argumentaire et qui fait l'objet d'un compte rendu. Cette dimension multicanal est intégrée dans la méthode de vente dont la finalité n'est autre que la réussite du conseiller bancaire dans son rôle de conseil au client.

La relation à distance quant à elle ne saurait se réduire à l'activité de phoning qui ne constitue qu'un élément de mobilisation ponctuelle dans l'animation et dans la formation des conseillers bancaires.

S'agissant des entretiens à distance, l'évolution des habitudes de la clientèle des particuliers fait qu'ils représenteront une part de plus en plus significative des entretiens clients; à cet effet, des formations adaptées seront mises en place pour accompagner les conseillers bancaires dans cette évolution et un bagage viendra préciser ce qui peut être vendu à distance et la méthode pour y parvenir.

Ces repères d'activité - nombre d'entretiens client en face à face ou à distance - constituent un guide et non une norme dont l'appréciation doit se faire selon une périodicité permettant de retracer l'activité du conseiller bancaire sur une durée significative. Cette périodicité, qui est fonction du profil de chaque conseiller bancaire, est à fixer entre le conseiller bancaire et son manager.



Quant au nombre d'entretiens client concrétisés, il est acté par le présent accord qu'il ne représente plus ni une norme ni un objectif. Par voie de conséquence, il sera retiré des contrats de performance au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Enfin, lorsqu'un conseiller bancaire doit monter en compétence pour prendre en charge une activité complémentaire telle que la distribution du crédit immobilier pour les conseillers bancaires généralistes ou pour se professionnaliser sur un nouveau métier comme responsable clientèle pro, après discussion avec son manager, le niveau de ses attendus doit être adapté durant cette période d'apprentissage, la durée de cette période d'apprentissage étant appréciée par le manager au regard du profil de chaque conseiller bancaire et de son environnement.

Une approche identique doit être adoptée vis-à-vis des conseillers bancaires qui s'investissent dans une activité de tutorat.

### **Article 3** **Les adaptations des horaires et des lieux de travail**

Actuellement les conseillers bancaires ont, pour leur grande majorité, des organisations du travail qui sont fonction des établissements dans lesquels ils exercent leur activité. Cela correspond dans la plupart des cas à un régime de travail sur 35h00 hebdomadaires.

Par le présent accord, lors d'une adaptation des horaires de travail de conseillers bancaires, il est acté que:

- une réunion de lancement soit organisée pour présenter le diagnostic à l'équipe commerciale du secteur ou du service ;
- des entretiens individuels soient réalisés avec le responsable hiérarchique pour échanger sur les attentes, les propositions et les contraintes éventuelles de chacun ;
- soient pris en compte le fonctionnement collectif de l'équipe, mais aussi à la fois l'équilibre vie professionnelle / vie privée des conseillers bancaires et les besoins des clients et leurs habitudes de consommation.

En outre, quand un conseiller bancaire est conduit à changer de lieu principal de travail au sein de son secteur, il est éligible aux mesures d'accompagnement géographique prévues dans l'accord « un avenir pour chaque postier ».

<h3><b>Chapitre 3</b></h3> <h3><b>Une animation commerciale plus mobilisatrice</b></h3>
---

Les conseillers bancaires sont soucieux d'apporter un service de qualité aux clients de la Banque Postale tout en développant le PNB nécessaire au développement du Groupe. Aspirant à plus d'autonomie dans leur activité au quotidien, ils n'en attendent pas moins en matière commerciale, de la part de la direction générale comme de leur hiérarchie, une animation dont la finalité est de leur donner le sens de la stratégie commerciale de l'entreprise et de les aider à améliorer leurs résultats, sans pression supplémentaire autre que celle inhérente à leur métier.

**Article 1**  
**Une animation commerciale adaptée**

**§1**  
**Une meilleure utilisation des challenges**

Quelle qu'en soit la finalité, les opérations commerciales telles que les challenges ou autre « booster » sont une composante incontournable de l'animation commerciale. Elles peuvent d'ailleurs être accueillies positivement par les conseillers bancaires dès lors qu'elles sont perçues comme autant d'appuis complémentaires à même de les aider dans leur activité.

En revanche, leur succession rapide et la superposition à différents niveaux d'opérations commerciales sans cohérence entre elles sont souvent ressenties comme une source de complexification par les conseillers bancaires dans la gestion de leur activité et de leurs priorités, et peuvent aussi constituer une perte de sens au moment où l'ambition est d'aller vers une banque relationnelle qui met au cœur de l'action commerciale la qualité de la relation client. Ce sentiment est d'autant plus renforcé quand certaines de ces opérations leur semblent en décalage avec leurs résultats.

Pour toutes ces raisons, deux principes sont posés pour que ces opérations commerciales soient perçues comme un appui pour chaque conseiller bancaire dans la gestion en profondeur de son portefeuille de clients :

- un principe d'efficacité qui suppose de laisser un délai d'une semaine minimum entre deux challenges
- Un principe de cohérence qui impose que toute opération commerciale organisée par la ligne managériale opérationnelle s'inscrive en cohérence, en termes de contenu et de calendrier, avec les opérations commerciales impulsées au niveau national

**§2**  
**Des challenges adaptés aux conseillers bancaires**

Il apparaît nécessaire aux parties signataires du présent accord de rappeler la vigilance à apporter pour que les challenges qui sont initiés au sein des équipes commerciales qui exercent à distance ou en secteur ne soient pas ressentis comme pouvant avoir un caractère infantilisant.

**Article 2**  
**Une animation commerciale pour informer et donner du sens**

Il y a chez les conseillers bancaires un besoin très important de bénéficier de rencontres qui permettent d'avoir une meilleure appréhension des orientations de l'entreprise et qui favorisent les échanges au sein de la communauté des conseillers bancaires.

A cet effet, le référentiel de management commercial prévoit des réunions hebdomadaires au niveau de chaque équipe de conseillers bancaires. Ces réunions renforcent le sentiment d'appartenance à l'équipe commerciale et permettent d'éviter, dans un certain nombre de cas, l'isolement de conseillers bancaires éloignés géographiquement de leur équipe.

Il y a aussi la rencontre annuelle de présentation du Plan d'Actions Commerciales et de Services et la convention de rentrée qui constituent deux rendez-vous importants de la communauté des conseillers bancaires.



Toutefois ces rencontres ne sont pas exclusives d'autres rencontres à l'initiative des managers. En effet, en complément, les conseillers bancaires doivent être réunis de manière régulière au niveau du territoire ou du centre financier avec notamment pour but de :

- favoriser les échanges sur les bonnes pratiques,
- démultiplier la stratégie de l'entreprise,
- de présenter, en début d'année, les objectifs et les mécanismes de la rémunération variable bancaire,
- de s'assurer de la bonne diffusion auprès des conseillers bancaires de nouveaux programmes comme CAP CLIENT 3.0.

### **Article 3**

#### **Les pratiques managériales commerciales**

Pour donner plus de souplesse aux managers et davantage de sens aux différents actes de pilotage commercial, les pratiques managériales commerciales ont été adaptées de manière que les différents actes de pilotage soient personnalisables et adaptables en fonction du profil de chaque conseiller bancaire. Ces pratiques sont en outre davantage centrées sur la posture managériale.

Pour aider les managers concernés dans la mise en œuvre quotidienne de ce nouveau référentiel de management commercial, un accompagnement et une formation spécifique sont mis en place.

<h3 style="margin: 0;"><b>Chapitre 4</b></h3> <h4 style="margin: 0;"><b>Un quotidien facilité</b></h4>
--

Les conseillers bancaires se font régulièrement l'écho d'un certain nombre de difficultés auxquelles ils sont confrontés et qui rendent l'exercice de leur activité plus difficile. Le présent accord se donne pour objectif d'apporter des réponses adaptées pour supprimer un certain nombre de ces difficultés.

### **Article 1**

#### **Le renforcement de certaines garanties**

##### **§1**

#### **En matière de congés**

Les dispositions de l'accord Groupe « un avenir pour chaque postier » du 5 février 2015, dont celles ayant pour objet de « favoriser la prise de congés des postiers », sont applicables aux conseillers bancaires.

En ce qui concerne les congés d'été, l'accord Groupe précité prévoit notamment que « tout postier qui le souhaite bénéficiera d'au moins trois semaines de congés durant la période du 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre » et que « ces trois semaines sont consécutives, sauf demande particulière du postier ».

En conséquence, s'agissant de l'activité commerciale bancaire, si, durant cette période estivale, le mois d'août est considéré comme un mois creux plus favorable à la prise de congés, il ne peut en résulter une mesure générale ayant pour conséquence d'inciter tous les conseillers bancaires à prendre leurs congés sur ce seul mois.

Par ailleurs, dès lors qu'un conseiller bancaire n'a pu bénéficier de ses droits à congé suite notamment à des sollicitations de sa ligne managériale pour faire face aux besoins de l'activité commerciale, le report de ses congés est de droit.

Enfin, il est rappelé que les congés peuvent être posés sur toutes les périodes de l'année y compris celles où sont prévues des opérations commerciales. Les congés acceptés qui se situeraient sur des périodes de challenge ou autre opération à caractère commercial ne peuvent être remis en cause.

## §2

### En matière de temps partiel

Les dispositions de l'accord Groupe « un avenir pour chaque postier » du 5 février 2015, dont celles ayant pour objet de « faciliter le temps partiel choisi », de même que celles contenues dans l'accord social relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes à La Poste du 3 juillet 2015, sont applicables aux conseillers bancaires. Les temps partiels accordés doivent être pris en compte dans les attendus de l'équipe commerciale et au moment de l'analyse des résultats.

## §3

### En matière de représentation du personnel

Un certain nombre de conseillers bancaires sont titulaires d'un mandat au sein d'une instance de représentation du personnel sans être pour autant permanent syndical. Or, ce type de mandat nécessite très souvent un investissement en temps important qui éloigne le représentant du personnel de son activité professionnelle.

En conséquence, cet investissement doit être pris en compte dans les attendus de l'équipe commerciale et au moment de l'analyse des résultats.

## §4

### En matière de délais de route

Dès lors qu'un conseiller bancaire doit se rendre à une réunion organisée par sa hiérarchie ou à une formation à laquelle il a été régulièrement convoqué, les délais de route nécessaires pour s'y rendre doivent être pris en compte.

A cet effet, il est rappelé, qu'en dehors du trajet domicile-travail, les temps de trajet effectués dans le cadre des déplacements professionnels sont inclus dans le temps de travail et qu'ils doivent être indemnisés.

## §5

### La prise en compte des absences longues

Ce type d'absence doit être pris en compte dans les attendus de l'équipe commerciale et au moment de l'analyse des résultats.

A cet effet, chaque directeur régional, la direction des opérations et le directeur de la DEDT, dispose d'une enveloppe supplémentaire de part managériale pour compenser l'impact des postes vacants ou d'événements importants imprévus.

Cette enveloppe exclusivement attribuée aux Secteurs et équipes concernés, est affectée sur décision du Directeur Régional ou de la DEX DO ou Directeur de la DEDT qui associeront le DRH dans le choix des bénéficiaires.

JP  
PL  
Lg  
MB  
P.N.  
W

En outre, l'accord du 17 décembre 2014 réaffirme la possibilité d'avoir recours à des conseillers bancaires remplaçants [COBAR] au sein des directions régionales du Réseau.

## **§6**

### **La sécurité des conseillers bancaires en bureau**

Une réflexion sera conduite sur la sécurité des conseillers bancaires qui sont amenés à exercer leur activité seul dans un bureau. Les conclusions de ces travaux seront présentées en commission nationale de suivi.

## **Article 2**

### **L'amélioration des conditions matérielles d'exercice des métiers de conseil bancaire**

Outre une plus grande autonomie et une animation commerciale plus mobilisatrice perçues par les conseillers bancaires comme des évolutions essentielles pour les aider dans leur activité, l'amélioration d'un certain nombre d'aspects pratiques constitue un levier essentiel pour renforcer la qualité de la relation client.

## **§1**

### **Un poste de travail rénové pour renforcer la relation client**

Grâce à la modernisation de son poste de travail due à des programmes comme Cap Client 3.0 (dont le déploiement se fait par étapes sur plusieurs années 2015/2018) ou Contact, le conseiller bancaire, plus proactif, pourra davantage se consacrer à la relation client.

A cet effet, les nouvelles situations de poste de travail client devront permettre :

- D'unifier le langage et les pratiques entre les différents acteurs de la Banque et le client,
- De disposer d'une vision simplifiée du profil et de la situation du client permettant ainsi une compréhension rapide et juste de ses besoins, complémentaire mais non redondante avec la préparation d'entretien,
- De simplifier la gestion quotidienne des applications à disposition des conseillers à travers un portail unique.

La finalité de ces nouveaux outils est donc d'apporter une aide aux conseillers bancaires et non d'en faire des instruments de contrôle.

## **§2**

### **La recherche d'une nouvelle synergie entre Centres Financiers et Réseau**

Au fil des bascules et des mutualisations qui ont lieu dans les centres financiers, chaque Direction Régionale verra ses opérations bancaires traitées dans un nombre plus important de Centres financiers.

Cette évolution ne doit pas conduire à une moins bonne accessibilité des centres pour les conseillers bancaires. D'où l'engagement de La Banque Postale et de La Poste qui a pour finalité de permettre une relation plus fluide au travers d'un guichet unique bancaire :

- Plus simple pour le conseiller bancaire et le secteur,
- Plus professionnel et plus homogène,
- Plus accessible (9h – 19h, y compris le samedi matin jusqu'à 12h).

JP  
PL  
MB ALB  
dg P-N W

Dans ce cadre, le nouveau mode de relation entre centres Financiers et Réseau reposera sur des engagements mutuels :

- Un engagement en Centre Financier d'apporter une réponse qualifiée dans 90% des cas en moins d'un jour, 24h.
- Un engagement du Réseau : les demandes des Bureaux de poste doivent être envoyées à 95% par email au guichet unique bancaire via outil PicassoV2.

Les évolutions nécessaires du système d'information permettront d'atteindre cette cible de fonctionnement dès le début de l'année 2018.

Par ailleurs, afin de favoriser les échanges de bonnes pratiques, les immersions de conseillers bancaires du Réseau dans les services financiers et de conseillers bancaires des services financiers en bureau de poste seront initiées. Chaque immersion fera l'objet d'attendus formalisés et d'un suivi. Ces immersions pourront être réalisées dans le cadre de la professionnalisation des conseillers bancaires sur la vente à distance.

En outre, un groupe de réflexion Réseau et Services Financiers sera mis en place pour travailler à l'amélioration de l'accessibilité dans les échanges entre les bureaux de poste et les centres financiers (notamment au travers d'outils comme PICASSO et le SBA). Ces travaux donneront lieu à des restitutions dans le cadre de la commission de suivi du présent accord.

### **§3**

#### **La circulation des dossiers clients**

La numérisation des dossiers clients et pièces justificatives prospects dès leur entrée en relation permet de donner une connaissance client omni canal.

### **§4**

#### **Les moyens de communication**

Chaque conseiller bancaire doit pouvoir disposer de moyens de communication en meilleure adéquation avec son activité quotidienne.

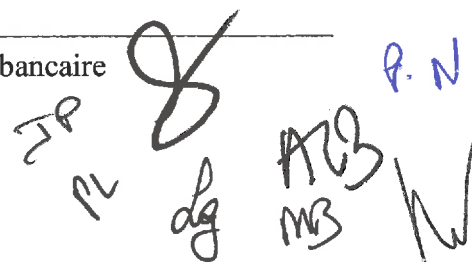
A ce titre, chaque conseiller au sein d'un Secteur disposera d'un seul numéro de téléphone, qu'il pourra communiquer à ses clients et prospects pour être joint. La distribution des communications sur ce numéro sera dynamique, et permettra en particulier de présenter l'appel sur le lieu de présence effective du conseiller, y compris en cas d'itinérance de ce dernier. A ce numéro, seront également associés un journal d'appel et une messagerie vocale, consultables à distance et incluant la génération automatisée des messages d'absence.

### **Article 3**

#### **La mise en place de groupes utilisateurs pour les évolutions technologiques**

De nombreuses évolutions technologiques viennent modifier l'environnement du poste de travail des conseillers bancaires. Ainsi en est-il de projets tels que Cap Client 3.0 ou CONTACTS.

Outre les expérimentations mises en place dans ce type de transformation, les équipes projet devront s'adjoindre systématiquement un groupe utilisateur composé de conseillers bancaires. Les travaux de ces groupes utilisateurs pourront être joints aux dossiers soumis aux instances de représentation du personnel qui doivent être consultées.



Par ailleurs, pour le déploiement de ces nouveaux outils des formations continues ont été mises en place. Elles seront systématiquement intégrées dans les formations de base.

#### **Article 4**

##### **La mise en place d'une écoute active des conseillers bancaires**

Un panel de conseillers bancaires sera mis en place de manière permanente pour assurer une écoute active sur tout ce qui touche aux conditions de travail de la ligne conseil bancaire.

Une synthèse des écoutes réalisées sera présentée une fois par an dans le cadre de la commission de suivi du présent accord.

#### **Chapitre 5**

##### **Les modalités de mise en œuvre de l'accord**

#### **Article 1**

##### **La date d'entrée en vigueur et le terme de l'accord**

Le présent accord entrera en vigueur à l'issue du délai légal d'opposition ouvert après sa signature par les parties.

Il est conclu pour une durée déterminée dont le terme est fixé au 31 décembre 2019. A son terme il cessera automatiquement et de plein droit de produire tout son effet. Il ne pourra donc en aucun cas être prolongé par tacite reconduction.

#### **Article 2**

##### **Les formalités de dépôt et de publicité**

La Direction Générale de La Poste déposera le présent accord sur les métiers de conseil bancaire de La Poste auprès des services du Ministère du travail, dans les conditions de forme et de délai prévus par les textes en vigueur.

Un exemplaire du présent accord sera également remis au secrétariat - greffe du conseil de prud'hommes du lieu de sa conclusion.

Le présent accord a été établi en autant d'exemplaires originaux que nécessaire.

#### **Article 3**

##### **La communication**

Un dispositif de communication à destination de chaque conseiller bancaire sera mis en place ainsi qu'une communication régulière dans les différents supports de communication. Notamment, un exemplaire de l'accord sera adressé à chacun.

#### **Article 4**

##### **Le suivi de l'accord**

Une commission nationale de suivi est mise en place qui doit se réunir 2 fois par an, et, en tout état de cause, une première fois 6 mois après l'entrée en vigueur du présent accord.

Cette commission se compose, outre des représentants des Directions Générales du Réseau et des Services Financiers, des représentants des organisations syndicales signataires du présent accord.

JP  
PL

J P.N  
dg

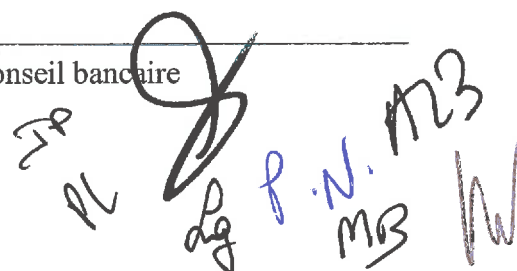
ALB  
MB

W

Au niveau local (NOD), une commission de suivi sera mise en place qui devra se réunir également une fois par an minimum avec les représentants des organisations syndicales de l'accord national.

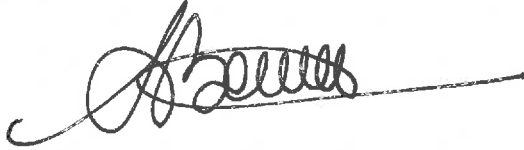
**Article 5**  
**La révision de l'accord**

Le présent accord pourra le cas échéant être révisé pendant sa période d'application conformément aux dispositions de l'article L.2261-7 et suivants du code du travail. Des avenants pourront être ainsi négociés et signés.

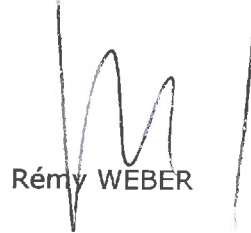


**SIGNATURES**

Fait à Paris le 11 septembre 2017

**Pour La Poste**La Directrice Générale Adjointe de La Poste  
Directrice Générale du Réseau

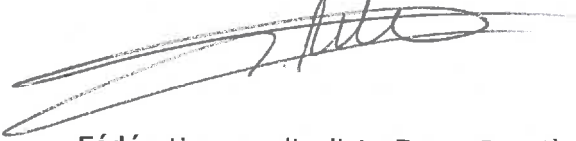
Anne-Laure BOURN

Le Directeur Général Adjoint de La Poste  
Directeur Général des Services Financiers

Rémy WEBER

**Pour les Organisations Syndicales**Fédération nationale des salariés du secteur des  
Activités Postales et Télécommunication  
(FAPT - CGT)


Julien PETIT

Fédération Communication Conseil  
Culture (F3C - CFDT)SCHAEFFER François  
Fédération syndicaliste Force Ouvrière  
De la Communication : Postes et  
Télécommunication (FO-COM)

Patricia NAGARD

Fédération des syndicats PTT  
Solidaires Unitaires et Démocratiques  
(SUD)**Liste « Unis pour Agir Ensemble »**Fédération CFTC des Postes et  
Télécommunication (CFTC)

Patrick LESCHER

Syndicat National des Cadres  
CFE - CGC de La Poste  
(CGC La Poste)Marjorie BURKHA  
Union Nationale des Syndicats  
Autonomes - Poste (UNSA Poste)

dne GIRODIN

