

Pilotage commercial & RVB 2021



Le 27 janvier dernier, nous nous sommes vus présenter la nouvelle RVB 2021. La Direction fut **élogieuse** quant à **l'investissement des équipes commerciales** pour **atteindre les objectifs** de l'année **2020** dans **un contexte sanitaire anxiogène** qui a fortement impacté les habitudes de consommation de nos clients. En voici la synthèse. N'hésitez pas à prendre contact avec vos représentants locaux pour plus de précisions.

RVB : ce qui change en 2021

- **Durcissement des règles de Taux de non-conformité (TNC) afin de répondre aux engagements vis-à-vis de l'ACPR** (autorité de contrôle en charge de l'agrément et de la surveillance des établissements bancaires).
- ✓ **Renforcement des contrôles de 1er niveau : 8/quadrimestre par conseiller.**
- ✓ **Le malus lié à la non-conformité** impacte désormais la part managériale de production commerciale en plus de celle de repères d'activité :
 - ✓ Si >15%=> les parts managériales de repères d'activité et de production commerciale seront divisées par 2. Maintien de la *dérogation auprès du DS sur justificatifs*.
 - ✓ Au-delà de **30% de non-conformité**, il n'y aura **pas de versement des parts managériales !** Maintien de la *dérogation sur justificatifs auprès du DT*.

La CFE-CGC a dénoncé le durcissement des règles de conformité dans la mesure où les défaillances du Système d'Information pénalisent les conseillers (impossibilité de scanner les justificatifs clients...)

- **Revalorisation de l'Enveloppe de surperformance (ESP) selon un montant moyen par fonction commerciale** : 80 €/GC, 200 €/COFI, 220 € pour les COFI 3.2, COCLI.
- 400 € pour les CSP, CSI, 400 €, CECI et CFAS) en prenant 10 % des effectifs de la DR sur chaque fonction commerciale sur la base des effectifs (réf. Verdi).
- **Maintien de l'enveloppe compensatoire sur postes vacants (ECPV)** : 635€ / poste vacant au quadrimestre (ECPV). Calculée pour chaque DR (du GESCLI au CSP+ CSI, CECI et CFAS).

=> La CFE-CGC regrette que l'ECPV soit encore méconnue de certains DS et demande une meilleure communication lors des formations initiales de prises de fonction

Pilotage commercial 2021 Stabilité du dispositif :

- **Indicateur « repères d'activité et d'expertise » 15% de la part managériale**
Les 4 thématiques restent inchangées : expertise, activité et l'accessibilité, connaissance client et relation client. => suivis sur POLARIS et valorisés dans les contrats de performance.
- => La CFE-CGC a dénoncé le maintien de l'objectif entretiens conseils à 25 pour les COBA et 18 pour les CSP sans tenir compte de l'impact de la crise économique sur la clientèle bancaire (incertitude en l'avenir, baisse de l'attractivité des taux...).**

- 45% de RAD par conseillers :

=>La CFE-CGC a rappelé à la Direction que l'**atteinte** de cet **objectif** dépend notamment de l'**efficacité du système d'information** et a **dénoncé les plages de RAD imposées localement** alors qu'il ne s'agit pas d'une **directive nationale** ! Elle rappelle également que la **relation à distance ne doit pas être imposée au client** : elle doit répondre à un besoin exprimé !

- **Taux de décroché en J/J+** : La CFE-CGC a dénoncé l'**augmentation de l'objectif de taux de décroché** : présenté par la Direction comme un **levier de satisfaction, un simple repère et non un objectif** alors qu'il est vécu localement comme une obligation ! De nombreuses interrogations sur la **basculer des appels et la prise en compte des absences** !!

La CFE-CGC demande à ce qu'un rappel soit fait sous forme de glossaire sur les règles des mécanismes du taux de décroché qui sont des irritants et sujets de RPS pour la LCB !

· La CFE-CGC a demandé à la direction de **dégager du temps aux managers** pour réaliser de **réels entretiens quadrimestriels** afin de **partager les constats et d'expliquer le montant de la part managériale attribuée** (mesure des accords COBA reconduits jusqu'au 31/12/21).

▶ · **CAO de production reste organisé autour de la conquête et du quadripode**

Mise en avant des entrées en relation : **valorisée 60 % de la conquête.**

▶ · Arrivée de l'outil **POLARIS** avec un **rafraichissement des résultats plus fréquents** permettrait de ne plus avoir recours aux **reportings manuels** !

*La CFE-CGC doute que l'affichage des résultats en S-1 et en S-2 pour l'assurance vie puisse contenter les DEX/DR/DT tant que la **culture du suivi et du pilotage de « l'instant »** ne sera pas **bannie de nos méthodes de management** ! (Résultats demandés en J).*

La CFE-CGC salue les évolutions positives telle que l'augmentation du montant forfaitaire de l'enveloppe de surperformance, la mise en place d'outil Polaris et la volonté de redonner du sens à l'entretien quadrimestriel.

La CFE-CGC Groupe La poste restera vigilante et a alerté la Direction sur l'**augmentation des risques psycho-sociaux** que pourraient générer :

- La **non-prise en compte de la situation économique et de l'impact du S.I dans les ambitions du CAO** de production et d'activité.

-Le **durcissement des règles liées à la conformité** alors que la **défaillance du système d'information** ne permet pas à la LCB de travailler dans des conditions optimales.

- Les **reportings quotidiens incessants** malgré l'**évolution de nos outils** permettant à la ligne managériale d'accéder aux informations.

Participez au changement en répondant massivement à l'enquête sur les RPS de la CFE-CGC Groupe La Poste en collaboration avec le Syndicat National des banques (SNB-CGC) menée sur **tous les métiers du secteur bancaire.**

Lien : https://www.modalisa9.com/snb_2021/formulaire.html

Mot de passe: SNB2021

