



Unis Pour Agir
Ensemble



AMB3 – Attractivité Services clients

Des mesures phares...enfin une lueur d'espoir !

La liste « Unis Pour Agir Ensemble » est heureuse de pouvoir vous communiquer l'essentiel des mesures visant à améliorer l'attractivité des Services Clients. Ces services phares du « front office », constituent l'épine dorsale de nos Centres Financiers, et les services développement en composent la « substantifique moelle ». Après l'expérimentation de la vente de produits simples par les Chargés de Clientèle (Epargne, argent au quotidien), le développement de la gamme commercialisable par les Chargés de Développement (Crédit consommation, IARD...) la Direction des Services Financiers nous a présenté les attendus métier, les parcours professionnels et les actions de développement de compétences

Par un dialogue constant et toujours constructif, les représentants CGC et CFTC de la liste « Unis Pour Agir Ensemble » sont en mesure de vous annoncer les mesures découlant du bilan de cette expérimentation et du respect des accords AMB3.

UN NIVEAU CIBLE : ENFIN LE II-3 POUR LES CHARGES DE CLIENTELE !

L'engagement est fermement pris par l'entreprise, de positionner le niveau cible des Chargés de Clientèle en II-3, *sur la base de la maîtrise entre autres de la vente*. Le niveau cible en Service Développement est quant à lui réaffirmé sur le niveau III-1.

C'est une très ancienne revendication de la liste « Unis Pour Agir Ensemble » qui aboutit en partie ! La difficulté du travail en Service Client enfin reconnue mais, pour nous, les Chargés de Développement doivent être reconnus en III-2 à minima.

UNE MONTEE EN COMPETENCE PROGRESSIVE

Pour parvenir à la montée en compétence des chargés de clientèle, notamment dans le domaine de la vente simple, un dispositif de formations allant de 4 à 6 jours, vient en prérequis à la mise en situation de vente.

La liste « Unis Pour Agir Ensemble » exige que la démarche de vente se fasse sur la base du VOLONTARIAT

1000 EUROS DE PRIME D'ADAPTATION

Une prime d'adaptation de 1000 euros sera payée, *si pratique régulière des 3 médias* (téléphone, mail, écrit), pour les personnes *s'engageant dans la démarche de la vente simple*.

Bien entendu, la liste « Unis Pour Agir Ensemble » a demandé que cette prime soit payée le plus rapidement possible aux collaborateurs ayant déjà réalisé des ventes simples sur les centres pilotes (Lille-Nancy-Strasbourg-CNMR Chalons)

UNE VENTE EN MOYENNE PAR SEMAINE : RVB 800 EUROS + 400 EUROS BONUS*

***soumis aux objectifs commerciaux du centre**

Sur la base d'une vente en moyenne par semaine, la rémunération variable bancaire (RVB 2017), prévoit une enveloppe de 800 euros par vendeur, valorisée de 400 euros si les résultats collectifs du Centre sont aux attendus.

Si le taux de réalisation du centre est au moins égal à 95 %, cette valorisation sera minorée de 75% soit 300 euros. Versement 3 mois après la première situation de vente, et bien sûr après la formation.

Même si cette mesure nous paraît positive, Il paraît injuste à la liste « Unis Pour Agir Ensemble » de réduire d'un quart le versement du bonus, pour un taux de réalisation qui serait inférieur d'un pour cent (<96%) seulement par rapport aux attendus !

FORMATION « INCIVILITES AU TELEPHONE » : les managers attendent vos inscriptions

Un dispositif de formation en deux temps avec atelier pratique d'une demi-journée puis accompagnement individuel sur base du volontariat

Là aussi, c'est une revendication de la liste « Unis Pour Agir Ensemble » qui aboutit et qui reconnaît la difficulté des conditions de travail en Service Client.

Le plus AMB3 : Parcours qualifiants en 2017 pour les Chargés de Dev et Clientèle...

Managers et ADCC :

Vos représentants ont rappelé l'importance de l'implication de la ligne managériale et d'animation dans ce nouveau dispositif ERCAD : Evolution de la Relation Client à Distance. La RVB 2017 doit aussi évoluer pour ces acteurs impliqués au quotidien...A titre d'exemple, les ADCC sous pilotage du RPAC (Responsable Professionnalisation et Animation Commerciale) seront en soutien sur les services DEV et SC.

PROMOTIONS : UN EFFORT SUPPLEMENTAIRE PAR RAPPORT AUX NEGOCIATIONS AMB3 !

L'entreprise prévoit un doublement des promotions annoncées sur les niveaux II.3 et III.1 en 2017 pour les Chargés de Clientèle : nous passons donc de **200 promotions à 400 !**

En ce qui concerne les Chargés de Développement : **100 promotions supplémentaires !**

C'est un effort substantiel qui rend enfin le Service Client plus attractif. Nous souhaitons que La Banque Postale s'engage à accentuer fortement cet effort en 2018.

POINT SUR LA FONCTION DE CHARGES DE CLIENTELE ET D'APPUI (CCA)

Presque 80 % des Chargés de Clientèle et d'Appui sont recrutés.

Cette fonction vient en appui des Managers et des ADCC, mais ne peut servir à elle seule à délester nos collègues souvent surchargés d'une part, et doit être en adéquation avec les quantums de présence d'autre part.

MISE EN PLACE D'UN LABORATOIRE DEDIE AUX SERVICES CLIENTELES EN 2017

Pour la recherche et l'étude sur de nouveaux modes d'organisation, de fonctionnement au sein des équipes afin de privilégier la recherche de l'efficacité et de l'harmonie (selon les termes de la Banque Postale !).

Nous invitons nos collègues à participer activement aux travaux et à faire remonter les problèmes dès que les modalités de fonctionnement en seront connues.

C'est grâce aux accords AMB3, signés par la CGC et la CFTC, rassemblés pour former la liste « Unis Pour Agir Ensemble » que ces avancées ont pu être obtenues. Enfin, elles envoient des signaux positifs de reconnaissance à nos collègues du front office. Nous soulignons depuis longtemps l'urgence d'envoyer des signaux forts envers les collègues des Services Clientèle. C'est un bon début, mais le dialogue constructif doit se poursuivre et plus particulièrement sur le chantier des horaires.

La nouvelle voix pour une VRAIE information et de VRAIES propositions

Vos correspondants CGC – CFTC – Unis Pour Agir Ensemble

Sabrina DIGARD-Th. LAURENT: cgc.sflbp@gmail.com – Ph. RESCH: philippe.cftc@gmail.com