

CONTRE JOURNAL FINANCIER **CLAQUE** **40**

“Quand on parle de pognon, à partir d'un certain chiffre, tout le monde écoute !” **Michel Audiard - 1968**

UNE DIRECTION AUTISTE

■ Le 3 Novembre, les organisations syndicales étaient reçues en plénière par la direction de l'Enseigne ... ■ C'est bien l'unité syndicale qui a permis de faire entendre d'une seule voix le fort mécontentement des conseillers bancaires ■ L'attitude de la direction a contribué d'elle-même à faire de la journée du 5 octobre une véritable réussite ■ Celle-ci usant et abusant de toutes formes de pression pour faire capoter le mouvement, est maintenant avertie : les forces de vente sont prêtes à repartir en lutte.

2010 : les yeux pour pleurer comme solde de tout compte

A la demande des organisations syndicales dans leurs préavis du 5 octobre, la direction a attendu plus d'un mois pour nous recevoir. Un délai afin de présenter son *plan 2011* un mois avant la date prévue. Le problème c'est que ce n'est pas ce que nous réclamions en priorité. Mais la direction est restée droite dans ses bottes. Il semble qu'elle n'ait pas entendu, ou voulu entendre, les préoccupations des Conseillers Bancaires. D'entrée, elle a donc commencé par présenter son plan d'action 2011 avant même de nous donner les réponses ou quelques éléments sur les revendications de 2010.

Même si nous avons insisté pour débiter cette plénière par les revendications des forces de vente, la direction a refusé d'entrer dans ce débat. Pour SUD-PTT, il était nécessaire d'aborder ce sujet central avant d'entamer le plan d'action 2011.

Plan d'action 2011 : autisme de la Direction !

La direction des ventes a déroulé son plan d'action 2011. Mais ni dans leur présentation ni dans leur argumentation, elle n'a tenu compte du mouvement très suivi des forces de vente ; un véritable mépris !

Il faut préciser qu'aucun syndicat n'a eu de dossier préparatoire. L'attitude de cette Direction laisse clairement penser qu'il y a une volonté délibérée de laisser les syndicats et le personnel dans le flou et ceci, le plus longtemps possible, pour pallier à d'éventuelles actions des Forces de Vente.

La direction a indiqué son intention d'un retour à la qualité de service. Prioriser le « comment » par rapport au « combien » ! *Elle sous entend donc qu'avant, la plupart des conseillers bancaires auraient travaillé n'importe comment ! Une véritable déconsidération pour notre travail !*

Le document de présentation envoyé aux organisations syndicales après la réunion plénière porte le titre :

« *Management commercial bancaire et la rémunération variable* ». Il est sous-titré « *2011, année charnière* ».

Une année charnière laisse augurer, encore et toujours, de nouvelles règles pour les années suivantes. Ce serait plutôt de stabilité dont les forces de vente de l'Enseigne auraient besoin.

Parlons rémunération variable !

En 2011, la Rémunération Variable Bancaire sera divisée en deux parties.

- 50% seront calculés sur les résultats individuels, comme aujourd'hui,
- 50% seront répartis comme suit :
 - ⇒ 20% de part managériale terrain, attribuée sur proposition du DET et validée par le Directeur des Ventes en fonction des efforts et des résultats consentis par les conseillers dans **l'ensemble du terrain**,
 - ⇒ 30% (à terme 50%) de part managériale en fonction des pratiques individuelles notamment sur la synergie avec les conseillers spécialisés, la promotion du multi canal, la fluidité des portefeuilles et **l'attitude de service**.
- Pour les Gestionnaires de clientèle bancaire : 30% de part managériale sur les pratiques individuelles (*le comment*) et 70% de part calculée sur les résultats individuels.

Nous avons dénoncé ce « saucissonnage » de la Rémunération Variable, qui, pour les Conseillers, coincés entre la carotte et le bâton, les obligeraient, comme l'âne, à baisser la tête et à avancer au pas.

Pouvoir ...

Quand trop de pouvoirs sont concentrés dans peu de mains, les abus de pouvoir ne sont jamais loin !

Sous couvert d'une meilleure qualité de service



pour les clients et un management beaucoup plus soft, **tout le pouvoir sera donné aux DET et DV.**

C'est Carré d'As V2, déjà présenté, qui modifie ce « carré » de manager en sortant le DEX en haut de hiérarchie en le remplaçant par le DET adjoint. Soit le DTELP, le DV, le DET et le DET Adjoint.

Fin de la récréation !

Après quatre heures de séance, nous avons enfin pu aborder les revendications du préavis. Faut-il croire que nos dirigeants se sont sentis fatigués, toujours est-il qu'ils ont, dans une belle unanimité bottés en touches. Sur la question du samedi après midi, une décision de continuer ou non l'expérience avant peut-être de la généraliser sera prise en janvier 2011. Dernière surprise avec le texte de présentation daté du 16 septembre soit 20 jours avant la grève d'octobre ... Sans commentaires...

En résumé

Sur la rémunération variable : rien ! Excepté le fait que les avances accordées en juin pour pallier à l'absence presque totale de commissionnement ne seront pas reprises sur le dernier trimestre. La Direction nous en fait royalement cadeau.

Plus d'étoiles pour les nouvelles cartes adesio association (2 par an pour certains conseillers) et doublement rétroactif des étoiles pour le crédit conso sont les principales annonces de la direction. Et bien sur, un management soi-disant plus doux et une facilité du travail administratif.

Que des promesses !

Solde de tout compte 2010, les conseillers ne sont pas des mendiants !!! La boîte ne donne que des clopinettes, ce qui est une vraie provocation. Elle n'a à aucun moment tenu compte de la grève du 5 octobre, de toute la souffrance vécue par la profession aujourd'hui. Ce n'est pas acceptable. Aucun engagement n'a été présenté aux organisations syndicales.

Les syndicats ont quitté la salle en menaçant très clairement d'un nouveau conflit avec comme ligne de mire la tenue du PACS début décembre.

Pour SUD, les agents des Forces de Vente doivent rester mobilisés et prêts à l'action