

# CONTRE JOURNAL FINANCIER **CLAQUE 40**



LIGNE CONSEIL BANCAIRE

## **RVB : Rému Vraiment Brouillée**

**La RVB fait partie intégrante de la rémunération de la ligne conseil bancaire ■ Le montant de l'enveloppe allouée à cette rémunération variable reste un véritable secret bancaire ■ La Suisse ne ferait pas mieux ! ■ Autant de mystère pour tenter de dissimuler que son montant stagne depuis des années.**

### **Pingrerie !**

Comme chaque année, les patrons de LBP se veulent rassurants et d'expliquer qu'avant tout rien ne change... Le modèle mis en place est reconduit, tout comme les montants moyens par quadrimestre... et ce depuis 2015 !

À la création de la prime de fonction bancaire en 2015, la moyenne quadrimestrielle était de 1126€ pour un Cofi. En 2017, puis en 2018, comme en 2019 elle est de 1128€ pour un Cofi. Une augmentation qui a de quoi motiver les conseiller-es !

En revanche, côté objectifs c'est l'escalade année après année. Le message est clair, les COBAs doivent produire toujours plus, en gagnant autant voire moins ! Le tout dans un contexte où les conditions de travail n'ont cessé de se dégrader.

### **Part managériale, le prix du flicage !**

Le malus non-conformité créé en 2018 est reconduit, une aubaine pour donner ou pas l'intégralité de la prime. Les possibles dérogations pour s'affranchir de ce malus relèvent plus des relations hiérarchiques que de la prise en compte des bugs des outils et du système. Le recours aux procédures de secours (DOF et DCI papier, etc.) favorise le risque de non-conformité. Les contrôles de niveau 1 "RADAR", reposent en partie sur des critères libres

d'interprétation par exemple le scan budget.

Les dysfonctionnements entraînent des tâches chronophages et réduisent indubitablement le temps pour remplir toutes les cases du budget lors de la découverte pour privilégier la « concrétisation » ... la faute à qui ? Quoi qu'il en soit c'est encore une fois la rémunération des COBAs qui s'en ressentira !

S'ajoute à ces critères déjà existants un nouveau portant sur la méthode et les outils. Désormais, 15% de la RVB reposera sur la bonne application de 7G et l'utilisation de Cap Client... et est donc basée sur la fluidité du système d'information et les aléas techniques trop bien connus dans la majorité des Secteurs !

### **TRO du CAO, kézako ?**

Nouvelle subtilité pour 2019, l'enveloppe de la part managériale sera calculée en fonction du TRO CAO (Taux de Réalisation des Objectifs - Contrat Annuel d'Objectifs) omni canal du Secteur. En d'autres termes, en fixant des objectifs inatteignables, la direction limite de fait le montant de la RVB. La distribution du commissionnement est amputée, ou éconômisée, que l'on soit du côté de la ligne-conseil bancaire, de la ligne guichet ou de celui de la direction de La Poste !

Tout comme les DS, les Cobas ne négocient pas leurs objectifs personnalisés, sinon ça se saurait ! Les objectifs sont descendants... du coup vu qu'ils sont

indexés sur le taux d'atteinte du Contrat Annuel d'Objectif, selon les bureaux et le niveau d'absentéisme, comme Don Quichotte, il faut se battre contre des moulins à vent.

### **Le grand flou des enveloppes**

Année après année, Sud dénonce l'opacité de l'enveloppe dédiée à la Rémunération Variable. C'est l'omerta pour ce qui concerne son montant et sa distribution. Il n'y a pas de raison pour que ce soit différent pour les enveloppes complémentaires. Que ce soit pour la très méconnue enveloppe de compensation des postes vacants ou la valorisation de la sur-performance, il n'y a aucune communication quant à leur utilisation. À qui ? Pourquoi ? Tout est distribué ?

Seule information pour 2019, l'enveloppe de valorisation de la sur-performance est doublée. On sait désormais qu'elle est dimensionnée sur 20% des effectifs de la DR. Mais au final impossible de savoir combien de conseiller-es en ont bénéficié. Pour Sud, le principe même de cette enveloppe est injuste, il pousse en effet les COBAs à produire toujours plus, parfois au détriment de leurs conditions de travail. Si le montant de cette enveloppe servait à revaloriser la prime commerciale bancaire (gelée elle aussi depuis 2015), il y a fort à parier que les conditions de travail des conseiller-es s'en ressentiraient !

## LBP ne fait pas rêver...

Pour servir les ambitions de La Poste via un accroissement de la distribution de dividende dans ses filiales (LBP Prévoyance, LBP Financement, LBP Asset Management ...) il faut des « vendeurs ». Pourtant La Poste a du mal à pourvoir les postes vacants de COBAs... par manque d'attractivité en interne ? Ou à cause d'une réalité acerbe des conditions de travail ?

Ce manque d'analyse des conditions de travail conduit La Poste à mettre en place un pont d'or en termes d'offre de rémunération pour recruter en externe (qui ne produit pas vraiment ces effets !). Mais d'où provient cette manne financière qui crée cet écart de rémunération avec les conseiller-es en postes depuis longtemps ?

### Et les Chargé-es de clientèle ?

Le métier de guichetier-e transformé en chargé-e de clientèle, a vu en résonance la pression commerciale augmentée de manière drastique.

Côté rémunération en revanche, il n'y a pas eu d'augmentation en vue. Sauf à considérer que 40 € de montant moyen par quadrimestre soit une juste rémunération, la RVB des Chargé-es de clientèle est ridicule ! En particulier si on considère que le niveau de recrutement est désormais à Bac+2 !

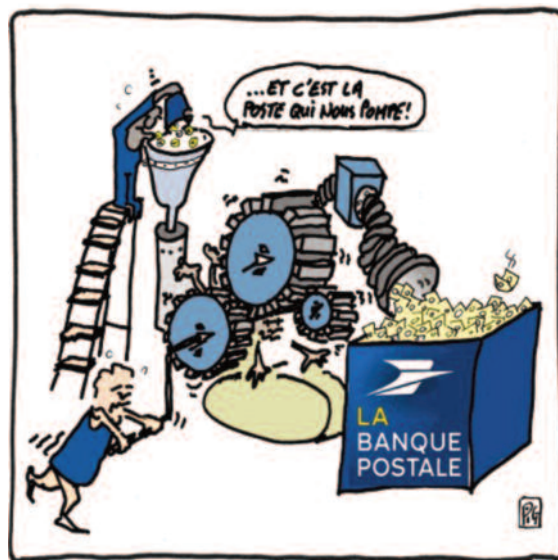
Reste tout de même le bonus bancaire, qui s'élève lui à 133 € par quadrimestre, mais dont l'opacité n'a rien à envier aux enveloppes des COBAs. Pingrerie et enfumage, quand tu nous tiens !

### RVB et (dés)accord

Le nouveau critère "Méthode et Outils" se décline en 4 priorités et 12 indicateurs. Subtilité de l'offense, certains des 12 critères de la méthode 7G ne collent pas avec l'accord portant sur les "Conditions d'exercice du métier de conseil bancaire" de 2017. L'un des nouveaux indicateurs de la RVB 2019, " Proactivité commerciale ", porte sur le taux de traitement de la LAC, le nombre d'entretiens-conseils dont ceux issus de la LAC et l'objectif de 25 entretiens, dont 10 à distance par semaine. L'accord prévoit pourtant que " 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 " (chapitre 2, article 1). L'article 2 du même chapitre, il est prévu que " ces repères d'activité – nombre d'entretiens client en face à face ou à distance- constituent un guide et non une norme

### Nos revendications :

- Un treizième mois pour toutes et tous, sans impact sur les primes ou indemnités existantes
- Augmentation nette de 400€ par mois
- Création d'une prime transport, prenant en charge 100% des frais de transport
- Revalorisation du complément de rémunération et du complément charge familiale de 5%
- Revalorisation des primes de fonction bancaire pour l'ensemble de la ligne conseil bancaire
- Revalorisation de la prime commerciale fixe des chargé-es de clientèle
- Compensation à 100% de la CSG



[...] est à fixer entre le conseiller et son manager ", puis " quant au nombre d'entretiens clients concrétisés, il est acté par le présent accord qu'il ne représente plus ni une norme, ni un objectif [...] Retiré des contrats de performance au plus tard le 1er janvier 2018 ".

On retrouve les mêmes contradictions pour le critère " Gestion de la relation client " de la RVB 2019, qui prévoit un suivi du taux d'appels décrochés via Fil Contact et le taux de traitement inférieur à J+1. Là encore l'accord promettait des améliorations, **Chapitre 4, Contact " la finalité de ces nouveaux outils est donc d'apporter une aide aux conseillers bancaires et non d'en faire des instruments de contrôle "**. Si nous avons des doutes concernant l'application de cet accord, ils sont largement confirmés. Les directions du Réseau et de la Banque ne sont même pas en capacité d'appliquer leurs propres textes. Et une fois encore ce sont les conseiller-es bancaires qui en payent le prix fort !

**Pour Sud PTT, il a toujours été clair que cet accord ne pourrait pas apporter d'amélioration au quotidien des actrices et acteurs de la ligne-conseil bancaire.**

**Entre accords et projets stratégiques uniquement au service de La Banque Postale, les conseiller-es bancaires n'y trouvent plus leur compte. Les salaires stagnent, les primes sont gelées depuis plus de 4 ans. Quant aux objectifs, ils sont chaque année plus inatteignables et la pression de plus en plus forte. Pour Sud, c'est par la mobilisation que nous pouvons obliger La Poste et La Banque Postale à revaloriser nos rémunérations et améliorer nos conditions de travail.**