



PILOTAGE... ET PILOTE DANS L'AVION !!!



Des discussions sont en cours entre la direction et les organisations syndicales sur le thème du **pilotage commercial**.

Nous avons demandé à la direction, qu'outre les aspects concernant le management commercial tel qu'il devrait être pratiqué, et les outils de suivi commercial qui sont à bannir, nous parlions aussi **du contenu d'une journée de travail en agence : cela ne rentre pas dans les cases !**

La somme de tout ce qu'il y a à faire, avant, pendant et après les rendez-vous, mais aussi tout ce qui concerne le SAV, les réponses aux questions et messages des clients, les séances de phoning (avec leur préparation, et le débriefing éventuel), etc... **amène dans bien des points de vente des commerciaux à dépasser allègrement les horaires**, en raccourcissant la pause de 12h30-13h30, en allongeant la fin d'après-midi, en dépassant les 12h30 du samedi, etc...



Lors de la réunion du 26 juin, la direction avec monsieur AUDOUX, nous a présenté un **référentiel du métier de RCP et un du DA**.

Selon lui, le but est d'abord de **recalibrer la journée de travail** en agence, en prenant en compte les **évolutions dans le travail liées au développement des nouveaux canaux** (messages téléphoniques, mails) depuis la création des référentiels précédents, mais de **séparer aussi la partie performance, de la partie exercice des différentes fonctions du métier.**

Bien faire son métier, ce n'est pas forcément être le meilleur vendeur !

Enfin, mais sans jamais reconnaître officiellement les dépassements d'horaires, le but est de **revisiter la journée pour dégager du temps administratif...pendant les heures officielles de travail et pas au-delà de 18 heures.**



Pour le RCP, ce référentiel prend en compte en les minuant, certaines activités (les briefs, les EIA et EMI, le SAV, le traitement des dossiers,...), annexes à l'activité de rendez-vous purs, **et réduit la voilure sur les RDV et le phoning pour laisser de la place au SAV et au traitement des dossiers.**

Plus en détail, la proposition actuelle :

- Le **taux de couverture du portefeuille** serait de 70% (on doit voir 70% de son portefeuille par an), et 80% de l'activité commerciale est attachée à la gestion de son portefeuille (20% pour les remplacements, le tout venant, le portefeuille agence...).
- A noter qu'en ce moment le taux de couverture n'est que de 50%...*
- Le **nombre d'entretiens hebdomadaires** passe de **20 RDV** actuellement dans le référentiel, à 18 (17 heures de RDV, avec **16 RDV physiques (1h) et 2 par téléphone (30')**)
- Le nombre d'heures de **phoning** passe de 2h/jour, à **1H25 en moyenne, avec 1h le samedi.**
- Le temps de **traitement suite à la sollicitation des clients** (mails, téléphone) est jaugé à 1h/jour, comme celui du **suivi des dossiers** (dont 20 minutes pour le MAD et RPM)
- Les **briefs quotidiens** sont limités à 15'/jour, et 1 heure le jeudi, avec 1 EIA ou EMI par semaine de 30' maxi.

.../...

Le 28 juin, madame PAIX a présidé une réunion avec les OS pour **faire le point sur les négociations** (terminées, en cours, ou à venir), et préparer le calendrier du 2^o semestre.

Cela a été l'occasion pour Sud de repréciser notre vision des affaires :



Sur tout ce qui a trait aux outils de pilotage et à l'organisation d'une journée de travail, nous avons un problème avec la direction sur la difficulté à lui faire reconnaître la situation actuelle au niveau de la masse d'heures travaillées en dehors des horaires conventionnels, même si ce qui est mis en œuvre va dans le sens de réduire la voilure commerciale pour laisser du temps pour le reste...

La réduction du nombre de RDV par semaine et celle du phoning peut être un point positif certes, mais ce qui sera déterminant en bout de course, c'est le management commercial au service des exigences.

Et là, le pouvoir sera, comme il est aujourd'hui, aux DR !

On a beau réduire officiellement le nombre de RDV et le phoning, si tel ou telle DR continue à appuyer sur l'accélérateur pour être devant (tant qu'il y aura un classement des régions...), il n'y aura rien de changé sous le soleil de la CERA...

A ce niveau de la discussion, madame PAIX est intervenue pour **affirmer qu'on va vraiment passer à autre chose** que les ventes pour les ventes, et que tout ce qui est mis en œuvre s'inscrit dans **une autre logique et une stratégie fondamentales**, avec une organisation « *où on ne peut plus continuer comme avant* », mais une organisation « *dédiée à l'entretien du client et à sa fidélisation, notamment par la bancarisation* ».

Continuer à *mesurer les ventes nettes n'est même plus qualitatif*, et on est aujourd'hui dans une spirale « *où l'on doit vendre de plus en plus en brut pour avoir du net* »...

Idem pour le PNB : « *c'est important de mesurer le PNB frais apporté par une vente* », mais on doit surtout « *rééquilibrer avec la mesure du PNB du stock* », le seul qui en fin d'année valorise ou pas un fond de commerce.

« *Cette nouvelle politique a un impact fort sur l'organisation et sur les outils de mesure* » et, selon elle, « *elle ne fait plus débat au niveau du directoire et de la direction du réseau...* »

S PAIX considère en plus que « *la composition des portefeuilles, et la répartition des clients dans les portefeuilles, sont gérés aujourd'hui n'importe comment* », « *ce qui est très grave* », pour les commerciaux (des déséquilibres criant entre commerciaux) et pour la gestion des clients.

Nous avons soutenu l'idée d'une présentation officielle et détaillée de cette nouvelle politique devant le personnel, avec, bien rangés comme un seul homme derrière la politique choisie et mise en œuvre, le directoire, la direction du réseau, et tous les DR !!!

Nous aurons l'occasion de revenir dans les prochains mois dans le détail des autres négociations prévues : temps partiel, organisation du travail, accord AOTT, GPCE (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) : « *rien n'est fait aujourd'hui à la CERA* », selon madame PAIX « *c'est pour cela qu'on doit mettre en place le plus tôt possible des comités de carrière pour anticiper les mutations, promotions, mettre en œuvre les mobilités inter-régions en vue de rapprocher les gens...* »

Quant au **questionnaire ESSOR développé pour le CHSCT**, madame PAIX affirme qu'elle va attendre ses résultats et propositions, pour éventuellement les mettre en œuvre...

C'est donc bien le moment de le remplir, si vous ne l'avez pas fait !

Encore une fois, pour conclure, c'est sur des actes forts et tangibles, que nous pourrons juger de la capacité de madame PAIX à vraiment changer les choses... et à emmener avec elle les réfractaires qui n'existent que par l'ancien système.

