

En CSE, la CFE-CGC s'exprime pour le Front-Office !

La parution le 28/05/25 de la note RVB et la tenue du CSE du 23/07 est l'occasion pour la CFE-CGC de réaffirmer **son rôle d'alerteur quant à l'objectif porté chaque année par cette rémunération complémentaire des équipes de la Direction Développement Omnicanal animée par la Directrice générale adjointe de la banque de détail & directrice générale adjointe déléguée de la BGPN.**

La structure décisionnelle de la Rémunération Variable Bancaire s'affiche comme la ligne directrice du management commercial attendu auprès des équipes DSRC, LBPCS, CIAD et CNMR. Le postulat d'un dimensionnement optimal des compétences et leurs évolutions, l'efficacité commerciale et l'homogénéisation des pratiques en cas d'absentéisme sont identifiés comme axes majeurs du modèle managérial.

Ces ambitions vertueuses et affichées comme telles s'effondrent au regard des constats partagés par les acteurs de Terrain. Pour exemple, pour les appels SAV Assurance Non-Vie qui ne sont pas porteurs de business, le verrouillage des compétences ou le maintien des CSRC sur les compétences « Fragiles » sont clairement identifiés. Ces dérives connues et reconnues pour réaliser du volume et donc de la RVB collective et individuelle génèrent **la mise en lumière de résultats obtenus à l'encontre des consignes et in fine pénalisent les contributeurs les plus engagés sur ce flux clients à enjeux.**

La note précise : « *Récréer une dynamique de prise en charge des clients, augmentation de leur satisfaction et à terme la hausse des ventes...* » et positionne donc le volume des ventes bien après l'accessibilité. Or, toutes les valorisations individuelles du CSRC au DIRCO sont basées uniquement sur une approche chiffrée quel que soit les moyens de sa réussite. **Le modèle « TOUS Vendeurs » perd alors son sens.**



JUILLET 2025

La CFE-CGC avait déjà dénoncé cette organisation qui ne permettait plus d'assurer l'accueil et la satisfaction des clients (contexte gratuité 36 39). La stratégie commerciale de LBP s'articule toujours sur un objectif prioritaire de « Production commerciale » avec le développement de l'équipement. **A l'aulne de la révolution liée à l'IA, cette stratégie semble bien désuète face aux enjeux économiques d'un établissement bancaire fragile.**

A la CFE-CGC, le PNB n'est pas un gros mot, il est le vecteur de la solidité de l'entreprise. A date, et face à l'incapacité de la DDO à responsabiliser la ligne bancaire sur un PNB par client, **les représentants de la CFE-CGC dénonce une vision à court terme qui nuit à la nécessaire mobilisation générale pour pérenniser la Banque Postale.**

C'est pourquoi, nous attendons à l'issue des travaux de la CSSCT Transverses, des avancées significatives quant au sens donné aux équipes et l'autonomie indispensable des managers (sous couvert d'harmoniser les contributions nationales). **Un état des lieux des compétences par CREC est souhaité pour mesurer le rapport compétences / contribution aux flux** et favoriser ainsi une équité légitime et garantir un engagement individuel et collectif au service des clients de LBP.

