

Le Contrat de confiance

• Les conditions de travail :

Les jeunes embauchés : pour une vraie formation

- Un vrai accompagnement du service animation et pas perpétuellement par les « plus anciens » qui ne peuvent exercer leur propre travail ; reconnaître le tutorat en EAA et financièrement via le versement d'une prime unique et identique pour tous.
- Accepter une montée en puissance de leurs capacités à vendre en leur laissant la temps (immersion AEL et CMA peut être bienvenue mais doit servir à découvrir le métier, pas à les presser / les décourager ; ne pas demander à des jeunes embauchés de vendre des PEA sans formation sur le sujet).

L'activité au quotidien

- Une vraie anticipation de formation sur les nouvelles offres avant la mise en commercialisation (UCO par ex) : permettra une bonne connaissance produits et une préparation de la mise en vente
- Arrêter les changements de process perpétuellement et au pas de course (parcours CFI/ Trajectoire Patrimoine, Caesar,..): entraîne des consignes qui déshumanisent les relations Sièges/Réseau
- Adapter les repères métiers et les objectifs à ce qui est faisable et pas un souhait (ex conquête avec un objectif non atteint mais 2ème CR ??), par rapport au taux d'atteinte réel par ligne et par métier
- Réflexions à mener sur l'accueil partagé et l'accueil téléphonique
- Limier les outils de suivi commerciaux à 3 en dehors du tableau RCD
- Révisions de certaines lignes d'objectifs :
 - Conquête : -10%
 - Ma banque au quotidien : -10 %
 - Assurances : - 10%
 - Revoir le suivi du BCA (2 bilans assurance hebdo)

- Revoir le suivi des leads et des connexions d'hebdomadaire à mensuel
- Revoir les bornes des enveloppes : baisse de 10 à 15 %, avec une adaptation des effectifs en conséquence
- Chaque enveloppe doit être située dans les fourchettes en fonction du temps de présence
- Créer une cellule qui pourrait gérer toutes les demandes des clients relatives à la BAM (plafonds, Securipass notamment)
- Arrêter les communications à tout va et sur tous les thèmes pour avoir une communication professionnelle, mesurée en nombre mais pertinente (Canal 129 est illisible par ex).
- Prendre en compte l'activité Multicanal « mail » dans l'activité qui s'est démultipliée depuis le Covid (moins de demandes de RDV physiques mais plus de temps de traitement des mails). La BMDP date d'avant le chamboulement qu'a provoqué le Covid.

Les managers

- Un vrai accompagnement des managers pour les prises de postes sur le « comment » pour apporter de la sérénité
- Décharger les managers de la densité des réunions et/ou audios qui polluent leurs activités pour leur permettre d'être concerné entièrement par le travail auprès de l'équipe.
- Changement de posture pour être plus leader par l'exemple et la confiance
- Leur donner un vrai outil pour planifier l'activité de l'agence (congés/formations/absences) pour éviter de passer des heures à faire les plannings
- Donner de la confiance aux managers (moins de reporting, de remontées diverses) pour qu'à leur tour, il la diffuse aux équipes

Les Sièges

- Adapter les effectifs en prévision des montées en charge des services (ex CANO que l'on développe mais on met les effectifs après d'où retards/surcharges/stress/arrêts)
- Avoir une équipe volante polyvalente pour parer aux surcharges régulières selon les services (CANO, CAP avec le déploiement Decap, les PM, RCC régulièrement,)

• L'organisation du travail :

Les propositions qui suivent doivent permettre de répondre au besoin exprimé par les salariés d'un meilleur équilibre vie pro / vie privée.

- Les Horaires des agences, AEL et services en relation avec la clientèle

	Lundi	Mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	total
flex		8h-8h45	8h-8h45	8h-8h45	8h-8h45		
fixe		8h45-12h30	8h45-12h30	8h45-12h30	8h45-12h30	8h25-12h35	
flex		12h30-13h	12h30-13h	12h30-13h	12h30-13h		
pause		13h-13h30	13h-13h30	13h-13h30	13h-13h30		
flex		13h30-14h	13h30-14h	13h30-14h	13h30-14h		
fixe		14h-18h05	14h-18h05	14h-18h05	14h-18h05		
flex		18h05-19h	18h05-19h	18h05-19h	18h05-19h		
TOTAL FLEX possible		2h40	2h40	2h40	2h40		10h40
TOTAL FIXE		7h50	7h50	7h50	7h50	4h10	35h30 mn

- Ouverture agence : 9h-12h30 et 15h-18h tous les jours = lisible pour les clients
- Possibilité de faire des RDV de 8h à 19h avec juste pause du midi de 13h à 13h30 :10h30/jour ; 46h/semaine,
- La flexibilité est à la main du salarié
- Plus facile à gérer pour les managers car les horaires fixes correspondent aux horaires d'accueil donc pas besoin de jongler entre les différentes ressources pour avoir du monde à l'accueil
- Maintenir la possibilité de déjeuner ensemble le midi (cohésion d'équipes)
- Un peu de flexibilité le matin/le soir pour équilibre vie pro/privée
- Plage plus matinale possible pour gérer le multicanal avant les RDV de 9h (activité mails beaucoup plus intense depuis le COVID)
- Horaires identiques SPA et Agences
- Possibilité d'accepter d'une personne seule dans les agences

- Préserver le fonctionnement du siège :

- Adapter la « middlelisation » à notre modèle et pas l'inverse
- Maintien des horaires variables actuels et pas de travail le samedi matin

- Télétravail :

- C'est aussi un outil de confiance Il a fait ses preuves pendant le Covid comme outil adapté à notre activité
- Possibilité de 2 jours par semaine pour le siège (préservé le travail en équipe sur 50%, lien social)
- Possibilité de 1 jour par semaine pour le réseau
- Le télétravail est une méthode de travail, il est exclu lorsque les salariés sont en arrêt de travail ou en garde d'enfant malade
- Les e-learning sont à faire sur le temps de travail et pas hors temps de travail
- Prise en charge des frais liés au travail et de l'indemnité prévue

-Travail déplacé

- Développer le travail déplacé pour les salariés des sites comme ceux du réseau

La reconnaissance et la confiance a priori :

- du respect et de la confiance dans les attitudes

- Moins d'échanges condescendants « *nous ne sommes pas des enfants, nos hiérarchiques ne sont pas nos parents !!!* »
- Prendre le temps d'expliquer et tracer les entretiens avec les chargés de trajectoires pro dans Talentsoft
- Valoriser beaucoup plus les parcours individuels de chacun de manière humaine (que ce soit dans le cadre d'accident de vie privée ou pro ; de souhaits d'évolution ou autres) par le management ou la DDH

- le financier :

- Revoir les pesées des postes (différence entre CR pour les mêmes missions/ différence de rému proposée à l'embauche, frustrante pour les salariés déjà présents et expérimentés/ niveaux d'expertises pro/agri/patri/logement) pour une meilleure

rémunération globale, valoriser l'expertise et l'engagement dans l'entreprise (via des RCP)

- Une prime de partage de la valeur de 1 800 € au titre de 2022 pour reconnaître le travail des salariés et les très bons résultats de la CR