



Réunion du 28 septembre 2018

INSTALLATION DES TÊTES DE TERRITOIRE

Les élus Cfdt regrettent le manque d'échange, notamment avec les élus et les collègues des agences concernées, sur ce sujet.

En effet, les équipes DR ont réalisé ce travail en corrélation avec les DIG et RGRH, puis avec les futurs Directeurs de Territoires qui ont pu faire leurs ajustements.

En revanche, les équipes des agences, n'ont pas eu leur mot à dire, juste leurs cartons à faire !

Les élus Cfdt ont déclaré : « *Ce dossier n'est pas à prendre à la légère, il s'agit, dans certains cas, de modifications significatives des conditions de travail des salariés, et il eût été responsable et respectueux de consulter les instances au préalable. Les élus ont une vraie connaissance du terrain, des agences et des collègues qui aurait pu vous être très utile.* »

La Direction a entendu mais se retranche derrière des délais courts et des impératifs techniques ! Néanmoins, elle reste ouverte à nos remontées et suggestions pour les lieux où les espaces de travail et/ou de réception clients seraient (après réorganisation) trop contraints !

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et problématiques. Tout ne serait pas figé !



ALLO ? ALLO ? MAIS QUI EST À L'APPAREIL ?

Vous êtes CC, et vous vous demandez la raison de ces appels incessants et incohérents ? Ne cherchez plus, tapez le nom de votre agence sur GOOGLE et notez le numéro qui apparaît. Vous commencez à comprendre ? Il y a même pire, avez-vous remarqué que le numéro du CRC a disparu, ne laissant même plus le choix et les amplitudes horaires aux clients !

La Direction a reconnu :

- * Il s'agit d'une directive légale qui interdit l'affichage d'un numéro surtaxé,
- * La décision s'est prise dans l'URGENCE afin de se mettre en CONFORMITÉ,
- * Le choix s'est porté sur la ligne agence... soit celle du CC, puisqu'il n'y a pas ou plus de téléphone à l'accueil,
- * Le sujet est identifié et un numéro en 08, non surtaxé, doit arriver ...

Les élus Cfdt ont dénoncé :

- ♦ la décision arbitraire SANS MÊME AVERTIR LES COLLÈGUES CONCERNÉS,
- ♦ la surcharge de travail induite et non reconnue à ce jour par la Direction,
- ♦ Le choix de cette ligne qui n'est pas transférable... donc encore un bon motif d'insatisfaction client !

Les élus Cfdt ont demandé :

- * la suppression des statistiques Optima,
- * Une attention particulière sur les IC des collègues (trop occupés à jouer les standardistes),
- * Une attention particulière sur le NPS susceptible de se dégrader (en cas d'absence du CC par exemple) !

La Direction n'est pas en mesure de nous donner une date pour l'arrivée du nouveau numéro non surtaxé mais là, elle communiquera !

La Direction a entendu nos demandes et y sera attentive, même si elle n'admet la surcharge de travail que dans les plus grosses agences... C'est bien connu, le téléphone ne sonne pas partout pareil !!! Qu'en pensez-vous ?

Faites nous remonter vos remarques sur ce sujet : CFDT.IRP.DRO@BNPPARIBAS.COM



RESSOURCES HUMAINES

Les postes perdurent jusqu'à la bascule.

Dans la pratique les élus Cfdt ont eu des remontées très différentes c'est pourquoi nous avons demandé un référent jusqu'à ce que toute la partie RH soit en place. La Direction s'y refuse car le process est bien clair, pour vos sujets RH :

Avant le 15/10 : votre ARH ou RGRH doit vous répondre. Il ne peut pas vous être répondu que ce n'est plus de son ressort, que vous verrez après son départ et le passage en territoire.

Après le 15/10 : votre nouveau GI se substitue et doit vous répondre, même s'il n'est pas encore arrivé...

Conclusion : PAS DE RUPTURE, vous avez un interlocuteur !

Pour toute question, vos élus Cfdt sont à votre disposition.

PONTS 2019

Les élus Cfdt ont proposé les dates suivantes :

Equipes du Lundi au Vendredi :

vendredi 16 aout OU vendredi 31 mai

Equipes du mardi au samedi :

Samedi 2 novembre OU mardi 24 décembre

La Direction communiquera bientôt son choix.

CSC

Tous auraient un temps dégagé de l'accueil nécessaire au traitement de leurs tâches administratives ...

Nous en doutons. Dites le nous.

FOCUS DYSFONCTIONNEMENTS ALIS ET NET CRÉDIT IMMO

Attention, les élus Cfdt ne critiquent pas les équipes des services mais la gestion du personnel par BNP Paribas.

BNP Paribas se promeut dans la presse comme une entreprise éthique et soucieuse du bien être des salariés, elle a même été plusieurs fois élue TOP EMPLOYEER. Et pourtant, force est de constater qu'au même moment, ses salariés (Agences, GAP, NCI...) éprouvent de grandes difficultés : surcharge de travail, manque d'effectif, outils obsolètes...

Des tensions naissent alors entre ces salariés alors même que tous sont en situation délicate.

Les élus Cfdt ont demandé un traitement et une attention particulière des sujets liés notamment au traitement des demandes ALIS. BNP Paribas doit tenir ses engagements. En cas d'urgence ,n'hésitez pas à solliciter votre GI, l'assistante sociale, ou même vos élus. Ne restez pas seuls.



Sur le sujet de NCI et des problèmes liés à la prise en charge des dossiers, là encore cela aurait été consécutif à des problèmes d'effectifs et à une surcharge de travail. « Cela serait réglé ».

Nous restons prudents et attendons de vous, que vous nous signaliez les anomalies afin que nous les « escaladions ».

La Direction s'est engagée à faire un rappel du fonctionnement et du circuit.

Les élus Cfdt insistent : « **les dossiers immobiliers doivent être gérés par des personnes formées et habilitées** ».

RENTREE ÉTUDIANTE

Votre agence est concernée par un surplus d'activités lors de cette période ? Vous avez été sollicité en dehors de vos heures de travail ? Sachez que **la Direction ne fait aucun obstacle au paiement ni à la récupération des heures.**

Vous êtes arrivés plus tôt ou êtes partis plus tard, vous avez fait des permanences sur votre pause déjeuner... **N'HESITEZ PAS et DEMANDEZ la récupération ou le paiement de ces heures.**

Pour toute questions, contactez vos élus Cfdt.

Les IC c'est bientôt fini. Le projet MOTIV' a été présenté à Paris en CCE. Le RDC viendra nous le présenter en région au **CE le 25 Octobre.**

ENVOYEZ NOUS VOS QUESTIONS :

CFDT.IRP.DRO@BNPPARIBAS.COM

CR, CRG et CMR

La Direction s'étonne et nous dit que rien ne change hormis le hiérarchique à compter du 15/10. Tous ont été reçu par leur RPASC pour un 1er entretien pour connaître leurs souhaits !

Le GI est connu, le manager aussi, et la Direction réfléchit à l'éventuelle mise en place de relais en proximité. A suivre ...

La Cfdt interroge mais **quand cela sera-t-il formalisé** car le 15 octobre c'est demain et certains ont accepté de nouvelles agences en fonction de leur domicile.

Aussi, la Cfdt demande la **formalisation/confirmation** des périmètres d'intervention de chacun ainsi que la **présentation des nouveaux outils, des modalités de prise en charge des frais et du calculs des Heures Supplémentaires...**

Ce qui se passe dans d'autres régions nous laissent penser qu'il y a eu des changements. Ce qui nous fait peur, c'est que la Direction semble l'ignorer ! **Les élus Cfdt s'interrogent, à quoi sert le déploiement en plusieurs temps ? Ce serait bien d'arrêter d'apprendre en marchant et d'anticiper un peu non ?**



RAPPEL DEMANDE PRIME MEDAILLE

Vous totaliserez 20 ou 30 ans d'ancienneté entre le 1er janvier et le 14 juillet 2019 :

VOTRE DOSSIER EST À DEPOSER AVANT LE 15 OCTOBRE 2018.