



Cfdt:

BANQUES ET  
ASSURANCES

S'ENGAGER POUR CHACUN  
AGIR POUR TOUS



BNP PARIBAS

Vos représentants élus

Marie-Hélène CHEVALIER  
06.68.75.89.97

Dominique GIRAUD  
06.63.84.85.23

Aline LACIRE  
06.98.85.77.78

Franck SANTI

Suppléants

Jean-François ALFONSI  
Sylvie CYPRE  
Xavier SCHMITT

Représentante Syndicale

Anne-Lise MIKAELIAN  
07.62.32.58.11

Délégués Syndicaux Régionaux

Christine DENNEVILLE  
06.29.12.41.86

Dominique GIRAUD

Aline LACIRE



Contacts mail :

GRAND EST IRP CFDT DELEGATION  
REGIONALE



Suivez-nous !

@Cfdtbnpparibas



L'INFORMATION DE VOS  
REPRESENTANTS

COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

23 Janvier 2020

REGION GRAND EST

## BILAN DES INCIVILITÉS 2019

Regroupement des incivilités par nature	2018	2019
COMPORTEMENTALES	2	1
INCIVILITE 2.0	2	4
PHYSIQUES	2	1
VERBALES	48	57
<b>Total général</b>	<b>54</b>	<b>63</b>



Vos élus **CFDT** s'étonnent de ces résultats !

**63** incivilités pour les 132 agences de la Région Grand EST, c'est beaucoup et peu à la fois. Ce chiffre ne reflète par le discours des collègues qui subissent au quotidien une montée en puissance de l'impatience, des injures et de l'agressivité des clients.

En 2019, par exemple 38 injures contre 23 en 2018 soit 65 % d'augmentation !

Un rappel sur le processus de déclaration des incivilités a été fait, accompagné d'un e-learning envoyé à tous les managers en septembre 2019.

« Toute incivilité, aussi minime soit-elle, doit être déclarée ». Si votre manager ne souhaite pas vous accompagner pour saisir cette déclaration, contactez vos élus **CFDT**.

Vos élus **CFDT** ont demandé, à nouveau, que cet outil de saisie soit accessible à tous et pas uniquement réservé au manager. **Ainsi, les chiffres reflèteront plus sûrement la réalité !**

## POSTES INOCCUPÉS

On ne parlera plus de postes vacants car la notion est trop restrictive (pas de titulaire identifié, vacance du poste depuis plus de 30 jours) et ne reflète pas le nombre de « chaises vides ».

On compte maintenant les **Postes inoccupés** qui englobent les postes vacants + ceux pour lesquels le titulaire est connu mais est absent temporairement et/ou pour lesquels la relève est identifiée ou en cours de remplacement.

Au 31/12/2019, la Région Grand Est comptait **19** postes inoccupés.

**Mais Lamartine a bien raison « un seul être vous manque et tout est dépeuplé » !**

## MOTIV : CA CHANGE ENCORE ET TOUJOURS

Le 1<sup>er</sup> mois de ce quadrimestre se termine et pourtant les chiffres ne sont pas encore accessibles...

« Naviguer à vue » est compliqué, d'autant qu'il y aura :

**2 périodes de vacances scolaires et 4 nouveaux indicateurs qui arrivent !**

2 de **Niveau individuel** : - Taux de couverture de son fonds de commerce,  
- Taux d'implication tous univers sur cœur de métier.

2 de **Niveau collectif** : - KYC - taux de collecte des Cartes d'identité,  
- Appropriation de l'outil « Ca change » avec un focus pour les managers

**Avis Cfdt : nous nous interrogeons sur la façon d'atteindre un taux de 20 % de couverture de son fonds de commerce dans ces conditions ! Et Quid des fonds surdimensionnés et des fonds partagés !**

## LES SALARIÉS PLUS PRODUCTIFS EN TÉLÉTRAVAIL



### TÉLÉTRAVAIL

Aujourd'hui, le télétravail n'est accessible que pour Pôles et Fonctions. Des tests sont en cours pour étendre cette possibilité au réseau dans quelques régions :

#### PARIS

Ile de France Est  
Ile de France Ouest  
Nouvelle Aquitaine  
SUD EST  
**A SUIVRE !**



### Congés d'été 2020

Rappel : vos congés d'été du 01/05/20 au 30/09/20 doivent être posés avant le 01/02/2020.

**Si vous avez des difficultés, n'hésitez pas à nous contacter.**

### EMATESA

A consommer sans modération !

N'hésitez pas à utiliser cet outil pour signaler tout problème dans votre agence et même plusieurs fois si besoin !



## ÉVALUATIONS PROFESSIONNELLES

### Les évaluations professionnelles annuelles

Sont en cours depuis le 13 Novembre 2019 et se termineront vers le 20 Mars.



### Pour les salariés embauchés avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015

Voici l'évaluation récapitulative des 6 dernières années : qui reprend

- ⇒ l'évolution professionnelle réalisée et envisagée,
- ⇒ les besoins de formations,
- ⇒ Les actions de développement des compétences dans le cadre du poste actuel ou à moyen terme,
- ⇒ la mobilité géographique.

Vos élus **CFDT** restent disponibles pour vous accompagner à la préparation de vos entretiens.



## RÉPONSES A NOS QUESTIONS

### Réunion IARD, à quoi ça sert de déplacer tout le monde ?

« Nous ne sommes pas dans les attendus et les résultats probants de l'Assurance Academy pourront être reconduits. La formation est appréciée et permet aux collaborateurs d'échanger sur leurs bonnes pratiques ».

**Avis Cfdt : Nous ne doutons pas de la qualité de la formation mais bien de ce côté intensif qui semble une fois de plus, bien loin de la primauté des intérêts clients !**

### Pourquoi les frais de dossiers des prêts immobiliers sont-ils si chers ?

En fait, c'est le « plafond » qui a sauté car le % est le même. Suite aux différentes remontées des clients, des collaborateurs, le « sujet » est remonté au commerce.... **À suivre !**  
Par contre, les dérogations sont à la main des Directeurs de Territoires à hauteur de 100 % !

### Quel est le déploiement informatique de la région Grand Est en 2020 ?

1/4 des collaborateurs de la région sont déjà équipés.

Dès février les échanges de matériel reprendront pour que fin avril (avant l'arrivée du Centre de Service) tous les collaborateurs soient dotés d'un ulltabook personnel.

En Avril et Mai le déploiement de la Softphonie (téléphonie par ordinateur) sera fait avec dotation de casques spécifiques pour tous.

### Responsabilité des CR/CRG concernant leurs ultras book ?

En cas de perte, de vol du matériel, le collaborateur qui aura pris les mêmes précautions d'usage que pour son matériel personnel ne sera pas tenu pour responsable.

**Avis Cfdt : Pensez quand même à le mettre sous clé ou à utiliser le câble de sécurité...  
2 précautions valent mieux qu'une !**

### Cartographie de la Région Grand Est

Suite à la demande de vos élus **CFDT**, la région travaille sur une carte « interactive » qui permettra de connaître les agences de chaque territoire et leur format (HUB, format conseil...). Elle sera prochainement mise en ligne sur Echo'net.