



BNP PARIBAS

Auvergne Val d'Allier

L'INFORMATION DE VOS REPRESENTANTS

CE Régional Juin 2016

Projet d'optimisation du dispositif commercial
du Groupe AVA

La DR a présenté aux représentants Cfdt un projet d'optimisation pour le Groupe AVA qui comporte plusieurs projets en un seul.

Vos
représentants
Cfdt
Auvergne
Val d'Allier

Référent Groupe
Dominique BENEY
04 78 30 33 71
06 68 49 63 91

Délégué du
Personnel
Bruno MAFFRE
CC Aurillac
04 71 43 42 28

Membre CHS-CT
Anne VEDRINE
CP Thiers
04 73 80 83 75

Des questions ?
Besoin d'aide ?



• Transformation de l'agence Le Mont Dore en Espace Conseil

S'appuyant sur un PNB et une rentabilité en baisse et une conquête inexistante, la Direction présente ce projet de transformation comme **LA** solution pour une conservation d'une implantation afin d'éviter la fermeture qu'elle a envisagée.

La solution : Transformation de cette agence en Espace Conseil, afin de conserver une grande partie du fonds de commerce Haut de Gamme ou à «enjeu».

Comment : Présence d'un seul collaborateur qui ne recevra **que des clients connus sur rendez vous**, en les regroupant, au grés de leurs besoins. Il ne pourra pas délivrer de moyens de paiement. Ce salarié sera rattaché à l'agence Les Salins et **ne sera pas remplacé pendant ses absences**.

La clientèle, T1, T2 T3 et Ass. du Mont Dore sera transférée sur Les Salins (pour mémoire, distance Le Mont Dore/Les Salin 48kms - 1h de route...).

C'est ça PPC ?

Pour la Cfdt, après avoir réduit à deux jours l'ouverture de cette agence en 2014 générant un recul du PNB, malgré la forte implication des collègues en charge de cette agence, cette nouvelle organisation ne pourra que nuire à l'image de notre entreprise auprès de la clientèle et entraîner une déperdition de clients importante. De plus, des problèmes de paramétrages des outils risquent de rendre compliquée la gestion de l'agenda du conseiller qui aura en charge cette agence.

• Mutualisation des équipes sur les agences de Clermont Les Bughes / Delille

Sous prétexte d'une certaine proximité de ces deux agences, la Direction présente le projet d'une équipe mutualisée pour ces 2 points de vente.

Comment : Sous la responsabilité d'un seul DIA, les conseillers des deux agences seront présents à l'agence **Les Bughes, les mardi, vendredi et samedi matin**, puis présents à l'agence **Delille les mercredi et jeudi**. Les horaires de ces deux agences seront harmonisés pour être identiques à ceux actuels de Les Bughes. **La clientèle PLS de Delille sera gérée par le Pôle Santé de République**.

Selon la Direction, cette organisation redonnera du temps commercial à ces agences et fera progresser l'efficacité commerciale.....

• Suppression de la caisse espèces de Clermont Les Bughes

La filière espèces de Les Bughes sera supprimée, l'automate en place sera remplacé par un automate dépôts /retraits. Des travaux d'aménagements et de création de bureaux supplémentaires sont à l'étude et conditionnent la mise en place de ce projet.

Pour la Cfdt, si d'un point de vue sécuritaire la suppression de la filière espèces se comprend, la mutualisation des équipes ne trouve aucune justification, si ce n'est la suppression d'un poste de DIA.



• Restructuration des forces commerciales sur la clientèle PLS

Forte du constat que le **potentiel** global de clientèle PL représente **4,4 ETP** et que seule l'agence de Jaude bénéficie de la présence d'un **CAPL**, la Direction présente un projet de restructuration du dispositif en place.

Objectif : Rentabiliser et conquérir les PLS sur l'agglomération Clermontoise.

Comment : Création d'un second poste CAPL sur cette agence et pour la seconde fois création d'un poste de CAPL sur l'agence République

Le CAPL de République aura en charge le suivi des PL de République, Delille, Neuf-Soleil et les Salins, soit 636 clients, les CAPL de Jaude auront eux en charge les 931 clients de leur agence.

Pour la Direction, les CAPL devront faire preuve d'agilité en proposant aux clients PLS de les recevoir dans toutes les agences du centre ville quelle que soit leur agence d'origine.

Pour sa part, le Groupe mettra à disposition des CAPL un logotage « santé » à l'agence République pour apporter de la reconnaissance aux clients PLS. Chacun sa part de travail...

Pour la CFDT, la connotation PLS aurait du être donnée à l'agence République, dès janvier 2013, comme la Direction l'avait indiqué dans son projet (cf. dossier de 01.2013 transfert de Montferrand). Le retard à l'allumage, 2 ans et demi après présentation du projet, ne peut que vous mettre en difficulté en matière de recrutement et de prospection.

• Rééquilibrage des forces dans les entités du Groupe

Objectif : Tout est dit dans l'intitulé du projet, rééquilibrer les forces, tant humaines qu'économiques dans les entités.

Comment : Rattachement Neufs-Soleils, Les Salins, les Bughes, Delille et Mont Dore à Clermont Jaude. Rattachement de Thiers à Centre Auvergne.



Pour la CFDT, après un rééquilibrage en 2013, puis un nouveau rééquilibrage en 2014, qui avaient pour but d'obtenir « *des entités représentatives et cohérentes* », ce nouveau projet interroge sur sa durée d'équilibre. Sera-t-il aussi instable que les précédents ? La Direction confesse que compte tenu du poids de l'entité Jaude dans le Groupe, une « surveillance particulière » sera nécessaire.

• Aménagement des horaires de l'agence Vichy les Halles

Pourquoi : (dixit la Direction) Difficultés à faire venir la clientèle Pro. dans cette agence, faible fréquentation sur le fonds CC, isolement de l'équipe, fréquentation grand public sur flux entrants et opérations à valeur ajoutées réalisées à Clémenceau.

Comment : Ouverture totale de l'agence les mardi et samedi matins. Ouverture sur rendez vous jeudi et vendredi. Fermeture de l'agence le mercredi, les collaborateurs de l'agence s'installeront alors à Clémenceau. Création d'un fond CC unique Clémenceau/Les Halles. 3 collaborateurs multi-sites.

Pour la CFDT, ce projet fait suite à celui qui il y a moins d'un an, prévoyait le maintien d'une structure commerciale sur l'agence Vichy les Halles. Ce projet avait été réalisé en « déshabillant » pour partie l'agence de Clémenceau et en supprimant un poste. Comment alors la Direction pouvait elle prétendre conquérir ou reconquérir la clientèle Pro sur ce secteur, sans se donner plus de moyens ?

La CFDT avait, dès juillet 2015, mis en garde la Direction sur la difficulté de reconquête d'une part de clientèle laissée à l'abandon depuis plusieurs années.

• Aménagement des horaires de l'agence de Bourbon l'Archambault

Objectif : Redynamiser le commerce.

Comment : Fermeture de la caisse espèces les après-midi. Externalisation de la gestion de l'automate. Nouvelle répartition des fonds de commerce avec l'arrivée d'un CC, en charge du commerce les après-midi.

Pour la CFDT, si la configuration des locaux de cette agence est, selon la Direction, la cause de l'impossibilité de supprimer définitivement la filière espèce, le coût des travaux nécessaires a certainement pris place dans la réflexion. **De plus les représentants CFDT seront très vigilants sur les risques psycho sociaux qui pourraient survenir et liés à un fonds CC de 850 clients affichés pour une partie commerce à 50% de son temps, bien au-delà des moyennes constatées par ailleurs.**