



DELEGATION DU PERSONNEL GROUPE DE LORRAINE SUD



BNP PARIBAS

Septembre 2015

ETAT DES LIEUX EN CETTE PERIODE DE RENTREE

Force est de constater que les vacances d'été n'ont pas aidé à résoudre les situations difficiles rencontrées au cours du 1^{er} semestre 2015, qui ont abondamment alimenté nos échanges en réunions de délégués du personnel.

Postes à pourvoir - perspectives de résolution

- *DIE Adjoint sur Epinal : une candidature est retenue, il reste à finaliser l'ensemble du mouvement*
- *Au Thillot, n'ayant pas encore trouvé de DIA, il est créé, dans un premier temps, un poste de CAP. Ce CAP sera appuyé par la DIA de Remiremont sur la partie management dans l'immédiat.*
- *Epinal, le deuxième poste de CAP (création) est toujours vacant, mais des pistes sont identifiées.*
- *Golbey et Essey, des réflexions sont en cours sur ces 2 postes et un projet sera présenté au CHSCT*

Accueil d'alternants dans le groupe

12 Alternants au total dont 2 BTS en 2^{ème} année, 4 Licences Pro banque, 3 Masters 1 et 3 Masters 2

Surcharge administrative : multiplication de photocopies, suivi des dossiers, réclamations plus ou moins aimables de leurs clients (toujours en cause CARDIF, Natio-assurances l'APAC Carnot,) ... liste non exhaustive

*La direction a conscience des difficultés opérationnelles que rencontrent nos collègues, elle y est très attentive. Le passage en PPC et la nomination de conseillers spécialisés devraient répondre en partie à cette problématique en améliorant la complétude. **Mais la complétude ne résoudra pas les problèmes de perte de documents ou la rigidité des process***

Absence de dispositifs dans les agences (sans guichet) destinés à recevoir la monnaie des commerçants.

C'est un service dû à nos clients, réalisé par le biais du "dispositif ADRM". Un point précis sur ce dispositif sera réalisé, au niveau du groupe, et une analyse pourra être faite au cas par cas.

Traitement des débiteurs professionnels par des collaborateurs exclusivement « Pri » dans certaines agences cet été, sans pouvoirs Pro ni accès aux outils Pro.

*Il s'agit de situations exceptionnelles ponctuelles. Les consignes doivent être laissées par le gestionnaire du FDC avant son absence, les conseillers concernés peuvent s'appuyer de niveau entité sur des DIA aguerris, et/ou /DIE RAP, voire de niveau Groupe. (DCR, expert crédit, RDAC). Un rappel sera fait à l'ensemble des entités sur le sujet. **Il n'empêche que la gestion par des collègues n'ayant pas de délégation en la matière ni de formation leur fait supporter un risque personnel et un risque pour la Banque.***

CPF/CDP qui ne soient pas classe G au minimum, CAP/DIA non cadres en poste depuis 1 an minimum.

Selon la Direction il n'existe pas de cas dans le Groupe. Si vous avez échappé au recensement rapprochez vous de vos Délégués du personnel.

Compétence des DIA à mener les entretiens avec les collaborateurs pour définir les évolutions de carrière, dans le cadre de l'évolution des métiers inhérente à PPC.

Le 15 Septembre, formation des DIA pour réaliser un entretien exploratoire avec leurs collaborateurs. Ces derniers seront ensuite tous reçus par leur GI.

Baisse des commissions totales (individuelles + collectives).

*Le modèle de commissionnement ne cesse de progresser pour favoriser les résultats du collectif agence qui prennent une place de plus en plus importante. Le groupe sera "groupe test" en cette fin d'année sur les nouvelles incitations commerciales (entrée en vigueur en 01/2016. Cela permettra aux managers de s'appropriier les futurs nouveaux outils. **Pourtant de plus en plus de commerciaux ont le sentiment d'y avoir perdu.***

OPTIMA + mise en conformité des postes dans le cadre des travaux PPC

5 postes sur le groupe ne répondent pas aux critères, leur modification va intervenir prochainement.

Point sur les Evaluations professionnelles «ancienne version»

Sauf erreur, il n'y a pas de retard et en 2015 tous les collaborateurs seront évalués sous le nouveau format.

Médaille du Travail

Un rappel sera fait à l'ensemble des collaborateurs pour que chacun puisse effectuer les démarches de demande de médaille, sur Echonet, en temps et en heures.

EVASION DANS LES VOSGES OU LE CLIMAT EST LOIN D'ETRE SEREIN

Postes vacants dans les agences des Vosges

Point évoqué en début de réunion pour

Fermeture d'Epinal-Place des Vosges : compensation de la baisse des primes du 2eme trimestre

Un budget de 750 € a été attribué pour 6 collaborateurs dont 3 sur Epinal place des Vosges.

EPINAL Quai des Bons Enfants

a) création des 2ème et 3ème postes de CAP

La réorganisation des postes d'accueil sur l'agence et une réflexion sur les automates sont en cours.

*Le 2^{ème} poste de CAP est toujours vacant mais des pistes sont identifiées. Pour le 3^{ème} poste dans le cadre de PPC, des opportunités pourraient se révéler après les entretiens exploratoires avec les collègues. **En attendant les collègues subissent...depuis plus de 3 mois***

b) Modification des horaires sur 37h30 en 4 jours et demi.

Avis du CHSCT en 07/2015. Cette opération devrait être engagée dans les plus brefs délais pour répondre aux attentes des clients et aux souhaits des collègues.

c) monopolisation de 2 CRC en août pour faire fonctionner le guichet (congrés simultanés des titulaires) et difficultés induites

Dans le cadre du passage à PPC il est prévu un renforcement de niveau groupe de l'équipe CRC.

Un rappel sera fait aux managers sur la nécessité d'affiner la démarche dans la validation des congés afin d'anticiper davantage les éventuelles difficultés.

- d) certains collaborateurs ont dû remplacer 2 collègues en plus de leurs propres tâches (OC, téléphone, mail, messagerie sécurisée, OC, administratif...) soit une charge de travail disproportionnée !

Situation qui peut avoir lieu en période de congés, le manager doit affiner sa démarche dans la validation des congés et la répartition du travail des absents afin d'anticiper davantage les éventuelles difficultés.

- e) concerne également Vittel : reconstitution des liens concernant les clients transférés de Mirecourt et Epinal Place des Vosges.

*Compte tenu de la situation exceptionnelle d'Epinal (absence 2em CAP) et de Vittel, une collaboratrice disponible et positionnée au PASC a été missionnée pour effectuer ce travail. Pour certains liens ne pouvant être recréés à distance, du fait de la connaissance client, cette collaboratrice doit se mettre en relation avec les agences pour terminer le travail. **Rappelons que BDDF ne cesse de rappeler la nécessité de la connaissance du client mais qu'aucun process automatisé n'a été mis en place pour ne pas perdre celle-ci en cas de fermeture d'agence...***

A L'HORIZON 2016



PRÉFÉRENCE CLIENT

Et tout ce que cela implique en matière de formations, changements de fonctions, mobilités et autres.

L'équipe **CFDT** du groupe et de la DR Est sera à vos côtés, tout au long du processus.

Prochaine réunion le 14 octobre - Faites nous remonter vos questions