

Cfdt:

BNP PARIBAS

11 AVRIL 2024



Juan-Antonio GONZALEZ

06 67 24 54 97



Sophie CREPEAUX

06 98 54 95 03



Stéphanie BOUKOBZA

07 86 23 54 74



Anissa LAIDOUNI



Claudine OMS

07 61 41 04 82

CSEE 28.03.24

Une fois n'est pas coutume les échanges durant ce CSEE se sont avérés intenses avec nos revendications,

Elles-mêmes riches grâce à vos nombreuses questions et remontées.

En voici le 1er compte-rendu ... **IDF OUEST**



L'HEURE DES BILANS

MOTIV Q3 :

Près d'un conseiller sur 2 est en surperformance et a validé ses attendus cœur de cible, tandis que 60% d'entre eux ont réalisé entre 70% et plus de 100% de leurs objectifs en assurances dommages.



Pour améliorer cette performance, et accompagner les conseillers, la direction commerciale de la région partage régulièrement ces points d'attention avec les DIA, les territoires et Cardif IARD.

2023 : « Un bon cru, BRAVO !!! »

Malgré trois points en retrait (la protection, la conquête et le parc de comptes), la direction souligne que le bilan 2023 a été très positif.



En 5^{ème} position sur le Top Pro, 6^{ème} sur le Top Part et 6^{ème} sur le Top Global, grâce à vous, notre région enregistre la deuxième meilleure évolution de BCEF sur le Part et le Pro.

La direction commerciale insiste sur la nécessité d'accompagner la montée en compétences des collaborateurs, notamment des nouveaux entrants, tout en restant bien entendu « exigeante et bienveillante » envers eux.

Les priorités commerciales 2024 seront :

⇒ L'accompagnement

⇒ L'apport d'une valeur ajoutée améliorée :



☆ pour nos clients d'une part par une présence renforcée (traitement des appels entrants et sortants notamment et expertise)

☆ pour les salariés d'autre part via les managers et les experts

SUPPRESSION DES EFFECTIFS



FERMETURES DES AGENCES

⇒ Fermeture définitive des agences de St-Arnoult-en-Yvelines et de Montigny le Bretonneux (« Montigny Village »):

Pour vos Elus CFDT, l'adage

« Agences essentielles un jour, Agences essentielles toujours » demeure, et, par conséquent, ne rendent pas d'avis.

⇒ Fermetures estivales : 34 (vs 24 en 2023)

Leur nombre, incluant les fermetures liées aux JOP 2024, pourra encore évoluer.

☆ Pour rappel, les conseillers repliés sur une agence de typologie différente conservent les horaires de leur agence respective.



BNP PARIBAS

LA CHARGE D'ACCUEIL : LE GRAND MYSTÈRE !

- Tout en nous rappelant que **67 CSC** ont été déployés dans notre région,
- Que c'est par la mesure des flux de clients, des opérations de BAQ et de Servicing,
- Ainsi que du nombre de visites des salles de coffres qu'ils sont répartis,



La direction nous explique que :

- «Elle ne communique pas sur la charge d'accueil »
- Elle n'est pas en mesure de répondre à notre demande de communication des critères chiffrés d'affectation des CSC.

Stupéfiant...”

CONTACT

⇒ LA RÉÉCOUTE :

Globalement 1/3 des salariés de notre région ont fait l'objet d'une réécoute.

Bien qu'ayant fait remonter que certains territoires les avaient déjà imposées à un rythme régulier, la direction nous confirme que cela n'a pas lieu d'être puisqu'elles doivent rester à la main des managers qui ne sont pas objectivés et des salariés dont il s'agit d'améliorer les compétences et la posture commerciale.

[Ici les règles pour rappel](#)

Les Elus Cfdt ont demandé qu'un rappel soit fait aux managers dans ce sens.

⇒ APPELS HORS TERRITOIRES :

Vous êtes nombreux à nous dire que vous répondez de plus en plus à des clients hors territoire.

Face à ce constat, pas de chiffres disponibles à ce jour. Toutefois, ils devraient bientôt pouvoir être comptabilisés. **A suivre ...**

Taux de réponse aux appels entrants (*en 1^{er} et 2^e intention*) : 77 % depuis le 1^{er} janvier 2024. **Les ventes sont affectées au conseiller à l'initiative du rebond commercial.**

☆ **NB : [Affi Connect](#) a traité 5,6% des 2.400 appels Affi depuis le 1^{er} janvier 2024.**

RÉPARTITION DES VENTES AVEC UN CONSEILLER SPÉCIALISÉ

- Le rdv à 3 doit avoir une **durée minimum de 30 minutes**.
- Les ventes d'Épargne et de Prévoyance en capitaux doivent être **concrétisées et comptabilisées dans les 2 mois** par un acte miroir.
- **100% des capitaux** sont pris en compte.

LES EXPERTS CRÉDITS

Pas encore finalisée, la réflexion sur les experts crédits (13 pour 15 territoires) sera bientôt achevée.

La présentation d'un projet arrive « très prochainement ». **A suivre ...**

NICKEL : ATTENTION AU MÉLANGE DES GENRES !

Sous prétexte d'une synergie forte avec cette filiale, attention à ne pas y pousser des clients hors cibles. **Critères à recevoir ...**



Cfdt:

BULLETIN
D'ADHÉSION

Rejoignez
le 1^{er} syndicat
de France !

cfdt.fr



BNP PARIBAS

A QUAND LA FIN DES AGENCES A 3 NOCTURNES ?

Malgré la possibilité d'effectuer certaines requêtes quand elle le souhaite,

🗨️ la direction nous dit ne pas être en mesure de répondre à notre demande de communication du nombre de rdv clients et de ventes réalisées entre 18h et 19h.



Toutefois, et sans explication précise, elle nous indique que ces agences affichent une performance supérieure aux autres agences !

La direction nous redit qu'elle va analyser et nous revenir sur le sujet...

(L'espoir fait vivre.)

MODELES DE SERVICE

⇒ POUR LES CONSEILLERS PROXIMITÉ :

Face à une charge de travail déjà « très/trop » élevée, les élus Cfdt ont demandé à la direction de revoir l'objectif porté de 15 à 17 rendez-vous hebdomadaires imposé dans certains territoires, objectif fixé sans distinction d'une charge d'accueil à effectuer ou non.

La direction nous précise qu'elle n'est pas à l'origine de cette demande et que le nombre de rdv hebdomadaire par Proxi avec charge d'accueil est en moyenne de :

8,5

⇒ ENRÔLEMENTS AFFINITÉ : Où en est-on ?

La région a enregistré 40 420 « adhésions » au modèle AFFI, soit 54 % de l'objectif initial présenté en mai 2021.

★ A noter que 56 % de ces « adhésions » correspondent aux seuls clients Affinité, le reste étant réparti entre les clients Proxi (15%), ceux éligibles à la BPF (17%), les non scorés (9%), et 3 % sans explication.

⇒ LE BINÔMAT EN AGENCE :

Il dépend de la configuration RH de chaque agence.

- Lorsqu'il y a un seul Affi, le DIA est considéré comme binôme de même compétence.
- Lorsqu'il s'agit d'un seul Proxi, c'est tout le reste de l'équipe.

🗨️ Pour les élus Cfdt, ces règles « officieuses » n'ont jamais fait l'objet d'une information/consultation en CSEE. Elles rendent aussi problématique la pose des congés qui doit être faite et validée par le seul manager.

Pour ses congés, le DIA doit s'organiser avec le DIA binôme. 🔥

C'EST DRÔLEMENT CALME DANS LES SERVICES EN CE MOMENT !...



LA Cfdt, TOUJOURS LÀ POUR VOUS DÉFENDRE !

VOICI D'AUTRES RÉFORMES

VENEZ D'ABORD AVEC D'AUTRES MOYENS



PILOTES EN COURS EN IDF OUEST

- [IZI by EDF](#)
- [Contact Mail](#) (en stand-by)
- [New Appui Co](#)
Assistance au montage pour accompagner les collaborateurs entrants aux dossiers Pro et Er

- Solutions Prévoyance
- Qualifications des EER
- Rétrocessions
- Cultiver ses 10 prospects clés sur les espaces Er

Contactez vos élus Cfdt // Mail : [PARIS IRP Cfdt IDF OUEST](#)