



# COMITÉ D'ÉTABLISSEMENT REGIONAL DE LYON

## L'INFORMATION DE VOS ÉLUS.

26 Mars 2015

### Commissions & Absences

Le DIG peut décider qu'une ou plusieurs agences deviennent éligibles aux commissions collectives si elles ont rencontré des contraintes importantes perturbant leur bonne marche (absences de collègues, travaux...).

[Circulaire SE-III-001-001](#)

### Ouverture de compte

Une personne ne parlant ni ne comprenant le français veut ouvrir son compte ?

La DR dit.... **NON !**

Une personne souhaitant ouvrir un compte doit parler français ou anglais ou le salarié doit parler la langue du demandeur.

### HEURES SUPPLEMENTAIRES

Ce sujet a été animé lors des débats... La DR rappelle que les heures supplémentaires doivent :

- Être faites à la demande de votre hiérarchie
- Recueillir l'accord hiérarchique

Et que « ce n'est pas au collaborateur de décider s'il doit faire des heures supplémentaires ».

Dans la réalité, vous êtes (trop) nombreux à devoir travailler sur votre pause de midi et/ou le soir après la fermeture de l'agence sans que ces heures supplémentaires soient reconnues !



La **CFDT** ne peut pas accepter cette situation !

Il appartient à votre N+1 de faire remonter ces heures « clandestines » au RGRH. Ces heures pourront être payées ou récupérées.

### RECUPERATION



Pour **TOUS** (techniciens, cadres, cadres au forfait), la récupération est un **droit** !

Si vous êtes amené à vous déplacer ou à suivre une formation sur une ou plusieurs journées non travaillées, vous devez récupérer ces jours en concertation avec votre manager !

La **CFDT** veillera à ce que l'accord du 23/04/2012 soit respecté ! (*Contraintes Spécifiques du Travail*—Chapitre 5)

Exemple : départ à Louveciennes le Dimanche pour une formation le Lundi à 8h30 ou formation sur un jour habituellement non travaillé.....



### POSE DE CONGES

Depuis quelques temps, il semblerait que la pose de congés se soit compliquée.

La DR confirme qu'il n'y a pas de nouvelles règles en la matière mais que la règle du « bon sens » doit être appliquée.

Si vous rencontrez des difficultés dans la pose de vos congés, **contactez nous** !

DÉLÉGATION REGIONALE Cfdt - Z08075C - 3 rue de la République, 69001 Lyon - tél. : 04 78 30 33 71

www.cfdt.bnpparibas.com  
twitter: @cfdtbnparibas  
paris.irp.cfdt.delegation.nationale  
@bnpparibas.com

Je suis d'accord avec l'action de la Cfdt et:

Je souhaite recevoir des informations par email  Je souhaite adhérer  Je souhaite vous rencontrer

Nom Prénom : ..... e-mail : .....

tél. : ..... Agence, entité, groupe de rattachement : .....



# PREFERENCE CLIENT & CO

Dans le sillage de Préférence Client .....

## Crédit Immo

Taux de complétude DR :

**32%**

Délai moyen de prise en charge par APAC :

**5 jours 1/2**

Moyenne de délai de traitement avec retour des offres :

**72 jours**



## Imprimé de mobilité (MC 13)

Nous avons demandé à ce que votre imprimé vous soit envoyé **AVANT** votre prise de poste !

Si vous attendez toujours votre MC 13,

**Contactez nous !!!**



## PROMOTION

**PROMOTION**

Une promotion « accélérée » est possible dans le cadre de Préférence Client.

Exemple : passage de D à F pour un CPA qui devient Conseiller Patrimonial

En effet, la DR rappelle « qu'au minimum un CP doit être F »

## PROJET DE SERVICE AGENCE (PSA)

La DR confirme que le PSA doit être fait en **concertation avec l'équipe de l'agence.**

Chaque groupe détermine le budget qu'il souhaite allouer aux PSA.

Le PSA doit être de l'initiative de l'agence et n'a pas vocation à être validé par la hiérarchie.

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Le slogan de Préférence Client se décline également dans ce process. Il vous faudra être « *Agile, Chaleureux et Attentif* » pour traiter les réclamations.

L'intervention du DIA sera plus importante :

- un « rdv de considération » avec le client sous 48h après réception de la lettre de réclamation
- Puis, un « rdv d'accompagnement » par le DIA pour présenter au client la lettre de réponse qui lui sera faite
- Enfin, un rdv de post-réclamation pour « réconciliation »

La DR souhaite limiter avec ce process la baisse d'activité, qu'elle constate dans la majorité des cas, avec un client ayant fait une réclamation.



Evelyne MENZILDJIAN  
06 64 01 32 87  
Groupe de Grenoble



Jean-Luc MANAUDOU  
06 65 67 98 75  
Groupe Lyon OUEST



Michel PERRARD  
06 67 92 25 69  
Groupe Lyon EST



Laetitia BARGE  
04 77 30 38 93  
Groupe Loire



J-Stéphane BERBERIAN  
04 78 30 33 74  
Groupe Lyon OUEST



Dominique BENEY  
06 68 49 63 91  
Groupe Loire



J-Paul VANDECASTEELE  
04 76 85 63 92  
Groupe de Grenoble



Julie LEQUEUX  
06 60 68 60 35  
Représentante Syndicale  
au CE

DÉLÉGATION RÉGIONALE Cfdt - Z08075C - 3 rue de la République, 69001 Lyon - tél. : 04 78 30 33 71

www.cfdt.bnpparibas.com  
twitter: @cfdtbnparibas  
paris.irp.cfdt.delegation.nationale  
@bnpparibas.com

Je suis d'accord avec l'action de la Cfdt et:

Je souhaite recevoir des informations par email  Je souhaite adhérer  Je souhaite vous rencontrer

Nom Prénom : ..... e-mail : .....

tél. : ..... Agence, entité, groupe de rattachement : .....

