



BNP PARIBAS

B.D.D.F.

« PREFERENCE CLIENT » : TOUJOURS PLUS, MAIS A QUEL PRIX ?

LA CFDT A INTERPELLÉ MME CAPOBIANCO, RESPONSABLE DE BDDF, LORS DE LA COMMISSION BDDF COMMERCE 2015.

- Sur les restructurations de groupe, l'accélération des fermetures d'agence dans toutes les régions.
- Sur le sous effectif vécu au quotidien.
- Sur les dysfonctionnements de la mise en place du Projet Préférence Clients.
- Sur l'alourdissement des process malgré « Simple & Efficient »
- Sur les impératifs liés à la conformité de plus en plus contraignants
- Sur l'industrialisation excessive de la banque au détriment de la relation client
- Sur la multiplicité des chantiers menés simultanément.

Le constat du mal être qui s'insinue dans l'entreprise est bien celui d'une dégradation lente et continue.

LA CFDT A EXPRIMÉ LES DIFFICULTÉS DES SALARIÉS PRIS EN ÉTAU ENTRE L'EXIGENCE DES CLIENTS ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL DEVENUES ÉPROUVANTES.

Mme Capobianco nous reproche de « *dépeindre une situation plus catastrophique que la réalité* » et nous présente un éclairage différent :

- Le contexte économique n'est pas favorable à la Banque de Détail.
- L'évolution des comportements des clients les pousse vers la banque digitale sous toutes ses formes.
- L'arrivée de concurrents non bancaires menace le PNB de l'industrie Bancaire.
- Mais nous possédons des arguments forts pour défendre notre leadership
- L'évolution doit se poursuivre dans le timing annoncé.

La situation est difficile mais la Direction ne peut promettre plus d'aisance pour BDDF dans les années à venir. « *Je confirme qu'il faut que les effectifs s'adaptent. Cela n'est pas lié à Préférence Client. La baisse des effectifs aurait eu lieu* ».

Mme Capobianco occulte le mal être des salariés d'une phrase « *Je suis consciente des tensions. Je ne m'y attarderai pas, pour ne pas retarder le projet* »

Mais où est la symétrie des attentions envers les salariés ?

(Suite page 2)

La **CFDT** a réitéré sa demande de mise en place d'un Groupe de Travail sur le Projet Préférence Client et demandé une veille sociale sur l'absentéisme dans l'entreprise.

Pour la D.G, tant que le projet n'a pas été entièrement déployé, elle ne communiquera pas sur le sujet.

Les sujets ayant fait l'objet des débats les plus animés sont les suivants :

- **Optima** : la D.G. se satisfait de l'évolution de 25 à 60 % de taux de réponse en 5 ans. En cas d'absentéisme à situation exceptionnelle la Direction de Groupe doit pondérer ses analyses. Optima est toujours là et sera toujours là ...
- **Renégociations de crédits immobiliers** : Cette Activité chronophage pour le commerce, considérée par la D.G. comme un acte de SAV, ne fera pas l'objet d'un commissionnement. Pour la **CFDT** c'est pourtant un véritable acte de vente qui mérite d'être reconnu.
- **Banque en Ligne** : objectif faire de Hello Bank une banque en ligne à 15 % de part de marché en 2016. Suite aux constats répétés des difficultés d'embauche, la CFDT a proposé de revoir la grille des salaires ainsi que l'amplitude des horaires. Pour le responsable de la Banque en Ligne, il n'y a rien à modifier .
- **Conformité et Déontologie** : la D.G. confirme un alourdissement important des procédures nécessaires dans la relation banque/client. Le questionnement déontologique fait désormais partie de notre quotidien : « *il faut faire avec ...* ».
- **Banque Privée et Certification** : La CFDT a attiré l'attention de la D.G. sur la surcharge de travail et les inquiétudes causées par la certification. Ce n'est pas une obligation légale mais un label voulu par BNP Paribas.
« *L'obtention de ce label permettra de communiquer sur l'excellence de nos services Banque Privée* ».
La Direction comprend notre inquiétude mais ne reviendra pas sur sa volonté.
La CFDT estime que cela génère beaucoup de stress.

A quel niveau de rentabilité de BDDF, la Direction Générale considèrera t-elle que la baisse des coûts et des effectifs est suffisante?

Le ROE de BDDF est de 28,3% couvrant largement le coût du capital. Ce taux est à ce jour le plus élevé des marchés domestiques, et des autres Pôles (IS et BFI ...) du Groupe BNP Paribas.

LA RENTABILITÉ NE PEUT SE FAIRE SANS CESSER AU DÉTRIMENT DE NOS EMPLOIS ET DE NOS CONDITIONS DE TRAVAIL.

LA CFDT, TOUJOURS A VOS CÔTÉS POUR DÉFENDRE VOS INTÉRÊTS.