



BNP PARIBAS



# L'INFORMATION DE VOS REPRÉSENTANTS

## COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

Séance du 26 Novembre 2020

RÉGION NORD

### VOS REPRÉSENTANTS

Jean-Christophe COPIN

06 98 53 10 48

Bruno DEMETRE

06 99 37 90 20

Dominique DIRIS

06 64 78 82 64

Nathalie HENOT

03 21 87 84 01

Sabrina MITTAG

06 62 43 45 55

Béatrice SOSSON

06 98 53 04 69

Didier VERFAILLIE

**Breveuil : à son tour ...**

**...d'être à la plage!**

L'agence passe en plages horaires conseils les après-midis de mercredi et de jeudi.

Contact Mail :

CFDT BNP PARIBAS DR NORD

### Fermetures estivales en 2021

Un bilan positif, pas d'impact défavorable au commerce... Pour une organisation plus facile on s'oriente sur 3 semaines...

De nouvelles agences pour 2021 : Ham, Blangy, Le Nouvion En Thiérache, Bruay La Buisnière.

#### Rappel : (...)

**Congés :** Les collaborateurs doivent être informés de la mise en place d'une trêve saisonnière sur leur agence et du lieu de repli retenus pour les clients et les collaborateurs... L'information doit être préalable à la validation des plans de congés... Les collaborateurs rejoignent l'agence de repli sur tout ou partie de la trêve saisonnière selon leurs congés... Pas de congés imposés!

**Repli :** Par principe, les collaborateurs seront affectés à l'agence de repli; pour des raisons de service, certains collaborateurs pourront être sollicités pour travailler sur une autre agence sous réserve que celle-ci soit plus proche du domicile.

**Frais de déplacement :** remboursés en cas d'allongement du trajet « domicile travail » (MAPPY).

**Amplitude hebdomadaire :** En cas de différence défavorable pour les collaborateurs sous horaires collectifs, il sera proposé une récupération ou le paiement des heures supplémentaires.

### Être là...

Les heures supplémentaires ou complémentaires (temps partiels) seront à déclarer via INCA (tuto en ligne, validation par Manager ou explication du refus).



Déploiement le 18 Janvier 2021.

### Fermeture le samedi 2 janvier 2021

25 agences ont fait le choix de fermer le 2 janvier 21 (avec déduction de RTT).

### Horaires variables : Voté!

la CFDT n'a pas participé au vote du fait du recours juridique en cours. Celui-ci n'ayant pas fait l'objet d'une opposition majoritaire au sein du CSEE, il sera donc appliqué en janvier 2021 excepté pour les agences.

#### Horaires Variables et Temps Partiel

Chaque situation sera traitée en gestion individuelle.

[Détails ici](#)

### Dernière minute

#### SORTIE ANTICIPÉE

les 24 et 31 décembre 2020 ?

La Direction vient d'accepter la sortie anticipée traditionnelle à 16h30.

## Travail à Distance

Une blessure (chute par ex) pendant les heures de TAD sera bien considérée comme un accident de travail.

### La Direction (Question Cfdt) :

Les données concernant les collaborateurs en travail à distance varient tous les jours (...) Le travail à distance est accru là où il est possible (...) La présence sur site s'effectue sur 1 voire 2 journées maximum par semaine, dans le respect de mesures sanitaires strictes et selon les spécificités des métiers.

### Dans la région :

- Le travail à distance peut être mis en place dans 39 agences selon le protocole mis en place (soit 1 jour par semaine).

- 45 agences avec extensions ou mise en place de plages horaires conseils certains après-midis.

- 4 agences en typologie 0 (1 seule toute la semaine, les autres 1 ou 2 jours).

## Grève du 13 octobre

Comme le fait la Police lors des manifestations, la Direction l'évalue à...

Nombre de grévistes ??

...7 % de la force de travail en BNPP SA !  
(Collaborateur /Effectif)



Cfdt:

BANQUES  
ET ASSURANCES  
S'ENGAGER POUR CHACUN  
AGIR POUR TOUS

## SERVICE CLIENT



### Réponse Direction :

Le déploiement pour la région est prévu le 07 décembre. Un mois avant (le 10 novembre), le territoire de Béthune aura ouvert la voie.

Les formations des équipes se planifient et la plateforme digitale du Change dédiée à cette transformation est en ligne.

**Un Objectif au niveau du Retail :** mieux répondre à la première attente de nos clients, à savoir répondre à ses demandes et les traiter de bout en bout.

**Comment?** des technologies nouvelles et plus performantes et une posture des équipes encore plus tournée vers nos clients.

**Des technologies nouvelles :** Softphonie, Outil Contact, reconnaissance du langage naturel, call back.

**Une posture encore plus tournée client :** Apprendre à naviguer avec ses outils, informer nos clients de ces évolutions, se rendre disponible (soi-même et pour le collectif du territoire), traiter de bout en bout autant que faire se peut et rebondir commercialement.

[Qu'en pensez-vous? Faites-nous part de vos remarques ici ...](#)

### Parcours type d'un appel :

Le client appelle son conseiller, notre accueil téléphonique lui demandera d'exprimer sa demande en langage naturel.

En fonction de sa demande, l'appel sera transféré soit à son conseiller (appel requérant une compétence métier) soit pris en charge au titre des appels «Servicing» (appels liés à la banque au quotidien).

Si son conseiller n'est pas disponible, le client aura le choix entre demander à être rappelé (Call Back), ou à être mis en relation avec un autre conseiller du territoire (et appartenant à la même ligne de métier).

Au moment du lancement, Service Client ne prendra pas en charge la totalité des appels « Servicing », une partie de ces derniers restera comme aujourd'hui traitée par les agences, mais en cible, c'est bien la totalité de ces appels qui ne seront plus à traiter au sein des agences. Même chose pour les mails clients, ces derniers ne seront pas pris en charge dès le lancement mais plus vraisemblablement vers la fin du T1 2021.

**HUB Berck sur Mer—Montreuil sur Mer, Seclin—Annœullin, Tourcoing—Halluin :** La CFDT a rendu des avis défavorables en raison, notamment, des suppressions de postes engendrées.

**RETROUVEZ-NOUS SUR [CFDT.BNPPARIBAS.COM](http://CFDT.BNPPARIBAS.COM)**

### Question Cfdt :

(CSE du 22 Octobre 2020)

A compter du 12 Octobre, **Service Client** va entamer une nouvelle étape avec le déploiement de la **solution contact** dans le réseau.

Pouvez-vous nous parler de cette nouvelle transformation et des conséquences sur le quotidien de nos collègues dans les agences ?