



BNP PARIBAS

Vos contacts



L'INFORMATION DE VOS REPRÉSENTANTS

Infos CSEE MAI 2021

18 MAI 2021

IDF Est

CE QUI S'EST DIT!

OUTIL CONTACT

- ⇒ 60% du panel clients, au niveau national, précisent ne pas avoir été avertis du nouveau process
- ⇒ Le motif des appels raccrochés: parcours trop long, demande client non reconnue, clients ne connaissant pas leurs identifiants

La Cfdt constate, 4 mois après la mise en place, beaucoup de mécontentements clients et collaborateurs.

Modification du parcours client pour les CAP, DIA et CAER: à partir de cet été, l'appel du client sera automatiquement routé vers son conseiller. En cas d'indisponibilité, l'appelle bascule sur le call back ou vers un conseiller disponible. Le langage naturel disparaît.

INCIVILITÉS

Les incivilités commerciales en IDF EST sont toujours en hausse, malgré une année de pandémie et des flux clients en forte baisse!

Les agressions physiques et les menaces graves pouvant porter atteinte à la santé mentale **donnent lieu à une déclaration d'accident du travail ou de trajet** (agression entre le lieu de travail et le domicile).

La plaquette d'information élaborée par l'AFB, présente les règles de base sur la conduite à tenir pour prévenir les incivilités et les mesures d'accompagnement possibles.



Plus d'infos, [cliquez ici](#)

AGENCE OUVERTE A UNE PERSONNE

Utilisation du PTI (Protection du Travailleur Isolé):

- ♦ Jamais utilisé à ce jour pour les agences de Joigny, Mitry Mory, Villiers le Bel et Ivry Berges de Seine.
- ♦ Utilisé à ce jour par les agences de Rungis Ville et Marolles en Brie.



Jasmina
ZIVKOVIC

06 98 82 50 05



Nathalie
BEFFA

06 64 01 96 87



Nathalie
WILHELM

06 99 13 78 85



Nadège
HAMDI

07 64 26 23 07



Marc CHAMBON

Zoubida DIOURI

Philippe FERRE

Olga MAYELE

Alain MEUNIER

Isabelle Paitel

Dalida VERTEUIL

BON À SAVOIR

Synergie entre les agences et Nickel:

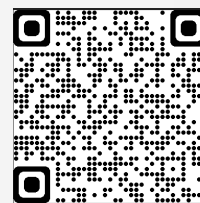
- ⇒ Le pilote sur notre région, interrompu pendant la crise sanitaire, reprend et impacte les **50 agences** qui se trouvent sur les territoires d'Aubervilliers Plaine Commune, Aulnay Terre d'Envol, Roissy en France et Montreuil sous Bois.
- ⇒ Cette Synergie propose une alternative lors d'un refus d'entrée en relation d'un prospect particulier :
 - 1) Refus par l'agence, critères non remplis (revenus, documents, fichage...)
 - 2) Refus par le prospect, si les conditions ne lui conviennent pas, ne souhaite pas fournir les documents...

LES ARNAQUES AU CPF



En plein boom de la plateforme MonCompteFormation.

Les arnaques au CPF prennent de l'ampleur. Le gouvernement prévient: « Ne donnez jamais vos codes CPF. Ils vous sont propres et personnels. Les parrainages, les offres d'emploi conditionnées à l'utilisation de votre CPF ou toute autre sollicitation sont des pratiques frauduleuses. Pour utiliser votre CPF, un seul site officiel moncompteformation.gouv.fr. Redoublez de vigilance lors de votre navigation sur internet ».



Date limite d'inscription le 30 juin

► En télétravail, ai-je droit à des temps de repos et moments de déconnexion ?

OUI. Le droit au repos des salariés et toutes les règles en matière de durée du travail restent applicables au salarié en télétravail. Les plages horaires pendant lesquelles vous devez être disponible doivent être précisément déterminées par l'employeur. La distinction entre temps de travail et temps de repos doit être claire et garantir le droit à la déconnexion des salariés

