



BNP PARIBAS

VOS REPRÉSENTANTS

Vos contacts



Jasmina ZIVKOVIC

06 98 82 50 05



Nathalie BEFFA

06 64 01 96 87



Nathalie WILHELM

06 99 13 78 85



Nadège HAMDY

07 64 26 23 07

Vous souhaitez connaître les projets, les échanges lors des réunions de CSEE contactez-nous ou retrouvez les PV [ici](#)



L'INFORMATION DE VOS REPRÉSENTANTS

Une journée type en agence!

12/05/2021

IDF Est

Un conseiller raconte sa journée type :

« Devant l'obstination de BNP Paribas face à ses ambitions avec des méthodes parfois plus nocives que bénéfiques, je souhaiterais interpellier sur un sujet non sans importance :

Le quotidien en agence des équipes et ses Risques Psycho Sociaux !

Afin de vous permettre de bien vous imaginer la situation, je vais vous détailler l'exemple d'une journée conseiller spécialisé (immobilier et épargne prévoyance) qui, depuis plusieurs semaines, est devenue une habitude :

Alors que mon 1^{er} rendez-vous de la journée est prévu 30 minutes après l'ouverture de l'agence, je me connecte à Contact. Afin de bien préparer mon entretien client, je consulte son dossier.

1^{er} appel contact débordement!

En « employé » agile, chaleureux et attentif, j'écoute attentivement la cliente qui me dit ne pas pouvoir commander en ligne avec sa CB. Nous sommes d'accord si je vous dis que ce genre de demande ne fait pas partie de mon métier !

Bon, passons ce détail (qui à vos yeux n'est qu'un détail, tout le monde l'a bien compris). Afin de conforter l'image de mon entreprise, je m'efforce de répondre à la demande car mon objectif a toujours été la satisfaction client.

Temps passé : 5 minutes minimum

Jusqu'à mon rendez-vous, je reçois deux autres appels téléphoniques, cette fois les demandes concernent une opposition sur prélèvement plus une commande chèque de banque. Parfois certains clients demandent le conseiller spécialisé d'un autre territoire que le mien, imaginez lorsque le client n'a pas le nom ni l'orthographe (ce serait bienveillant de votre part de nous fournir la liste des conseillers spécialisés de notre région).

Temps total écoulé afin de répondre aux demandes clients : 15 minutes minimum

RÉSULTAT :



Entre le traitement des appels et le temps de me reconcentrer sur le dossier, je n'ai eu que quelques micro minutes pour préparer mon rendez-vous...

C'est donc parti pour une journée en jonglant entre rendez-vous, appels contacts, répondre aux messages clients, assurer le suivi des rendez-vous clients avec diagnostics, simulations...

Pour rappel, les rendez-vous visio se font avec des clients portant le masque, à distance de leur conseiller... Je vous laisse imaginer l'inconfort du rendez-vous lorsque le client a une petite voix...

A vos côtés!

Marc CHAMBON

Zoubida DIOURI

Philippe FERRE

Nadège HAMDI

Olga MAYELE

Alain MEUNIER

Isabelle Paitel

Dalida VERTEUIL

Vous rencontrez des difficultés ou avez juste besoin d'informations: contactez-nous !

Nous écrire 

Je vous rassure, je ne suis qu'un être **Humain**. Je m'accorde donc une pause déjeuner... Mais parfois, les agendas cumulent les rendez-vous et il me faut faire les comptes-rendus clients, préparer les prochains entretiens etc etc...

Et donc, je raccourcis ma pause déjeuner pour ne pas me sentir submergé (parfois, je m'aperçois que j'ai omis de me mettre en pause déjeuner sur Contact. Oh ben mince alors ! Parce que je dois vous faire un aveu : cliquer à tout va pour indiquer si je suis disponible ou pas, n'est pas une activité super excitante).

Comme si tout cela ne suffisait pas, on se heurte trop souvent à des problèmes informatiques (je ne les compte plus depuis longtemps mais comme vous pouvez être au courant je vous laisse vérifier) et on ne peut finaliser l'opération convenue avec notre client.

Bref, les heures passent avec toutes les actions citées ci-dessus...

La fin de journée approche, on en a plein les pattes (et oui, je vous le rappelle, nous sommes des êtres humains !!!), l'heure de fermeture anticipée est imminente pour respecter l'heure du couvre-feu.

Et là, on reçoit un mail de nos responsables d'animation qui nous font un reporting commercial avec des codes couleurs qui dépassent tout entendement et qui donnent le classement des premiers et des derniers de cordée...

Hummmm ! Quelle motivation !!!! C'est fou à quel point on se sent rassurés et accompagnés !! Les responsables ne pourraient-ils pas venir à la rescousse de certaines agences au lieu de pointer du doigt les derniers et applaudir les premiers ? Parfois plusieurs fois par semaine ???

Bref, je pourrais passer des heures et écrire un roman pour détailler le ressenti de beaucoup face aux moyens et aux méthodes employés pour atteindre des ambitions parfois incroyables compte tenu de la situation du moment...

Pour conclure, j'ai une principale interrogation :

BNPP martèle que la santé des collaborateurs est sa priorité... De quelle santé parlons-nous exactement ? Vis-à-vis de la situation sanitaire pourquoi pas... on a des masques, du gel, un protocole en cas de suspicion « cas Covid »...

Mais en ce qui concerne les risques **RPS** ? Quels moyens sont employés exactement ? Merci de nous épargner que les salariés peuvent consulter la médecine du travail, l'assistante sociale et autres services de décharge...

Ne nous leurrons pas, rien que les méthodes managériales constituent un magnifique rouleau compresseur qui en lasse certains et en écrase d'autres.

En me relisant, je trouve cela assez triste... Très triste même, car BNP Paribas pourrait être une entreprise magnifique mais les méthodes, moyens, transformations à tout va, créent un climat d'interrogations, de défiance et même de renoncement de la part de beaucoup de collaborateurs vis-à-vis de leur employeur. >>

A votre tour, racontez nous votre poids de journée!

Cfdt: BULLETIN D'ADHÉSION

Rejoignez le 1^{er} syndicat de France !

CPDT.FR