



# INFOS CE DRSO

## Novembre-Décembre 2015

### MYDEV

Un outil bien compliqué à manipuler !

Les formations en E-Learning sont peu « conviviales », terme sous lequel on aime nous vendre toutes ces nouvelles applications...ah bon ?

### FRAIS DE TENUE DE COMPTE DE PERSONNEL

Sans service = 1,70€.  
Avec relevés en ligne = 1,40€.  
Avec Esprit libre = 0,87€.  
Avec les 2 = 0.  
Pour les comptes ouverts pour frais professionnels avec carte affaire, gratuité par dérogation manuelle....possible.

### AMBITION PRO

Ce dossier n'est qu'un cadre, pas un process ni un carcan, nous dit-on. Les buts avoués ? Satisfaction de la clientèle et...conquête. Pour cela, les experts crédits seront chargés de faire monter en compétence la ligne pro et, de plus, des référents CAP devront accompagner les entrants. Outre les EC qui monteront les dossiers les plus complexes dont ceux de la Banque Privée, les CFMP et CAC seront également impactés, directement ou indirectement.

### FIN D'ANNEE

Cette année a été une année très chargée pour tous, avec beaucoup de changements.

L'année 2016 démarrera, pour 4 groupes, sur les chapeaux de roue et d'autres dossiers viendront « égayer » notre quotidien, n'en doutons pas....

**A toutes et tous, les élus CFDT vous souhaitent de superbes fêtes !!!!**

### RÉSULTATS FINANCIERS AU 30/09/2015

Commentés par le Directeur du réseau, voici les points à retenir :

- Progression du PNB de +0.24% (BDDF -4%) = 398 M€.
- Coût du risque, bonne surprise, - 26%.
- Evolution des commissions de + 4% (mention spéciale à la Banque Privée).
- Résultat Net Avant Impôts (RNAI) : 29 M€, soit + 21% (BDDF + 6,15%), principalement en raison de la bonne maîtrise du coût du risque.

### **A noter:**

- ⇒ 2016 devrait être l'année de la conquête immobilière grâce à des taux plus stables, un TCI compétitif.
- ⇒ Une exigence de qualité des dossiers (peut-être en décalage avec BDDF parfois) primera sur la quantité. Tel est le message adressé par notre DR.
- ⇒ Les contraintes de conformité sont primordiales dans la réussite de cet objectif.
- ⇒ Démarche de coopération entre un panel de commerciaux et de personnel du GPAC pour améliorer le lien entre les services (à savoir, 70% des dossiers ne respectent pas la complétude). La montée en charge des CSI semble apporter de très nettes améliorations, 80% de taux de complétude. Ils bénéficieront d'une semaine d'immersion à l'APAC FP pour créer le lien et mieux se comprendre.
- ⇒ CARDIF s'est engagé par écrit à l'amélioration de son service.
- ⇒ La volonté de la DRSO est, de nouveau, d'avoir 1 RSC par entité (retour à la proximité ? A voir selon la typologie des groupes.....).

### GPS DRSO

Rien de neuf sous le soleil .. Le taux de participation de 61% est en baisse (68% en 2014) car, très probablement, cet outil a pris une allure administrative, peu interactive, sans perspectives expliquées et cela ne satisfait pas les abstentionnistes. De plus, ci ou là, l'anonymat fait toujours débat....

En effet, les points négatifs, salaires, reconnaissance et éthique n'ont vraiment pas reçu d'échos cette année encore ( pas de mesure pérenne et baisse de l'enveloppe salariale individuelle). D'autre part, si les résultats du GPS sont bien commentés à tous, aucun plan de travail n'en découle et personne ne se sent plus concerné. La réalité du terrain est connue, voilà, maintenant il faut faire avec... Vouloir obtenir une démarche collaborative demandera un zeste d'efforts et une réelle implication de la part de notre Direction !

Satisfecit pour la relation au manager direct , on perçoit les prémices d'un management participatif très souhaitable car, dans la situation actuelle, il n'y a que l'entraide, la solidarité et la reconnaissance des efforts fournis qui permettra de passer le cap !

**DÉLÉGATION Cfdt DR SUD-OUEST** – Z08060D - Quai Louis XVIII 33000 BORDEAUX - tél. : 05 57 14 02 14

www.cfdt.bnpparibas.com  
twitter: @cfdtbnparibas

CFDT IRP DRSO@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 : .....



## **COMPORTEMENT DES CLIENTS**

« Dans une agence, nous avons eu à déplorer le fait qu'un homme, en raison de sa confession religieuse, refuse d'être servi par une femme sur le seul motif que c'était une femme !!! »

**La direction juge intolérable un tel comportement.** Il ne faut pas répondre favorablement à ce genre de demande. Une communication de la Direction sera diffusée à tous les groupes leur précisant l'attitude à adopter. Sans menace, violence ou injure, cette situation ne peut pas être déclarée comme une incivilité. Toutefois, ce genre de comportement reste répréhensible par la loi.

## **CONSEILLER CLIENTELE (CC) et AMF**

Actuellement sur la DRSO, 32 CC n'ont pas à ce jour la certification AMF. 20 d'entre eux vont la passer très prochainement et les 12 autres ne souhaitent pas l'obtenir. Cette certification, outre le fait qu'elle soit réglementaire pour la vente de certains produits financiers, permet d'obtenir un montant métier plus important dans les futures Incitations Commerciales.

## **CONSEILLER PATRIMONIAL (CP)**

A ce jour, 37 CP ne sont pas encore de niveau F. La Direction confirme qu'ils devront tous passer à ce niveau en Avril 2016.

## **AFFECTATION/MOBILITE**

Plusieurs échanges sur ce sujet ont eu lieu au sein du CE. Le dossier a également été présenté au CCE le 2 décembre 2015. [Voir la communication CCE](#).

A ce jour, il reste encore des questions sans réponses. Nous les avons posées au sein de toutes les instances du personnel et certains points ne sont pas éclaircis.

La Direction s'engage à nous apporter une réponse fiable et définitive, en particulier, sur l'échelle des sanctions possibles dans le cas de plusieurs refus consécutifs d'un salarié lors d'une proposition d'affectation.

Nous reviendrons vers vous pour vous apporter davantage de précision.

## **CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER (CSI)**

Comme indiqué précédemment, la politique BDDF est de relancer l'activité du crédit immobilier, en proposant des TCI bas.

Dans un même temps, BDDF a décidé de renforcer les CSI au sein du réseau. En effet, il y aura la création de 100 CSI dans les groupes et 100 CSI à la NCI... si l'activité le nécessite.

La direction nous confirme que ce seront bien des effectifs en supplément de ceux existants.

Il semblerait que CARDIF ait pris des engagements forts auprès de M. BONNAFE pour améliorer très rapidement et efficacement la qualité des services.....humm....

BDDF Opérations aurait pris également des engagements dans ce sens, avec l'autorisation budgétaire de créer des postes au sein des APAC FP (30 nationalement ?).

Nous espérons que les engagements seront tenus afin d'éviter un remake des récentes expériences malencontreuses.

## **NOTATIONS PROFESSIONNELLES**

Sauf situation particulière, les notations professionnelles devront être réalisées avant le 31/03/2016. Toutefois, pour les derniers groupes qui vont passer en Préférence Client sur le 1er trimestre 2016, il sera possible de déroger sur les dates sans pour autant dépasser le 30/06/2016.

Il est effectivement important de tenir compte de ces situations particulières. Or, ces salariés seront donc évalués sur une durée plus courte. Les évaluateurs devront le spécifier dans le contexte des notations.

## **PROJET REORGANISATION DISPOSITIF VILLE D'AGEN : NOTRE AVIS**

Ce projet de réorganisation de l'agglomération d'Agen nous paraît cohérent compte tenu du contexte immobilier actuel avec une agence en plein centre-ville, mal positionnée et difficilement accessible.

Toutefois, cette réorganisation qui passe par la fermeture de l'agence de CESSAC avec une concentration de la force de vente sur deux sites et un effet immédiat d'une réduction de 3 ETP ne réduit pas pour autant la charge de travail actuelle. Pour nous, comme nous l'avons dit lors de l'information dans cette instance, le calcul de la charge ETP ne prend pas en compte la réalité du terrain. Nous vous demandons de prendre d'autres dispositions sur les postes de CC et donc de réajuster l'effectif en conséquence.

Nous doutons que la stratégie du groupe puisse être ainsi payante. Effectivement, aujourd'hui, tous les sites de l'agglomération agenaise sont en progression en termes de PNB, y compris les 3 sièges concernés par ce projet.

Alors, pourquoi changer une équipe qui gagne ? Nous délivrons un avis défavorable.

**DÉLÉGATION Cfdt DR SUD-OUEST** – Z08060D - Quai Louis XVIII 33000 BORDEAUX - tél. : 05 57 14 02 14

[www.cfdt.bnpparibas.com](http://www.cfdt.bnpparibas.com)  
twitter: @cfdtbnparibas

CFDT IRP DRSO@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 : .....

