

Cfdt:

BNP PARIBAS

RESTEZ TOUJOURS INFORMÉ
AVEC LA CFDT



Vos représentants élus

Marie-Hélène CHEVALIER
06.68.75.89.97

Dominique GIRAUD
06.63.84.85.23

Aline LACIRE
06.98.85.77.78

Franck SANTI
07.87.28.71.03

Suppléants

Jean-François ALFONSI
Xavier SCHMITT

Représentante Syndicale

Anne-Lise MIKAELIAN
06.61.02.57.48

Délégués Syndicaux Régionaux

Christine DENNEVILLE
06.29.12.41.86

Dominique GIRAUD
Aline LACIRE



Contacts mail :

grand_est_irp_delegation_regionale@bnpparibas.com

L'INFORMATION DE VOS REPRÉSENTANTS

COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

1^{er} Juillet 2021

RÉGION GRAND EST

Modèles de Service

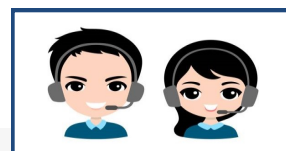
La **CFDT** a demandé qu'un premier point soit fait en CSEE suite au déploiement dans le Territoire de Metz.

Des premières questions émergent concernant la formation notamment. Les conseillers Affinité ou Proxi doivent avoir fait l'intégralité de leur formation avant la prise de poste...

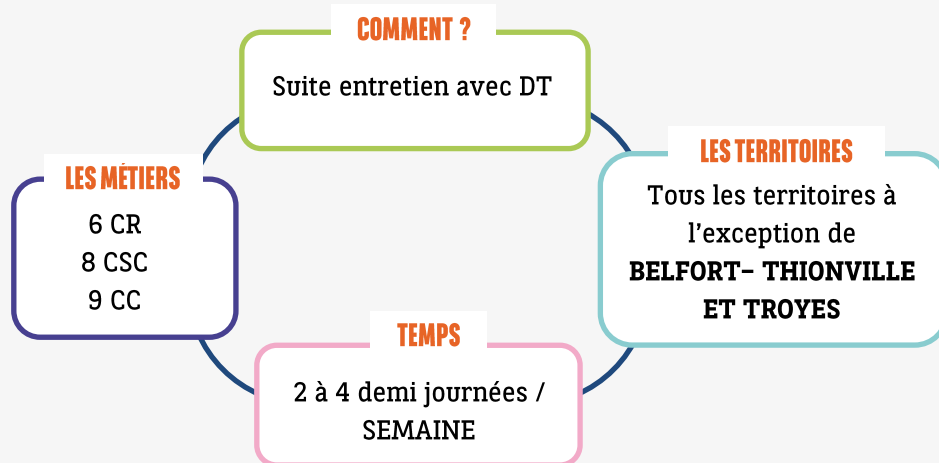
Pour Metz, avec les vacances, il ne leur restera, en moyenne, que 7 semaines pour tout faire ! Ce qui représente 1 à 2 jours complets par semaine de e-learning !

Pour les territoires qui commenceront en Septembre, **nous vous conseillons de profiter des vacances pour faire un maximum de e-learning** notamment les règlementaires, obligatoires qui prennent beaucoup de temps. Cela sera toujours ça de moins à faire pour la formation « Modèles de Service » !

SERVICING



Prise en charge des appels clients.
Création sur les territoires « afin de préserver l'emploi »
Mise en place fin mai.



Un premier constat fait ressortir la prise en charge d'environ 6 appels/heure soit un appel toutes les 10 mn environ.

Vos élus **CFDT** sont intervenus pour mettre en avant les problématiques de pouvoirs informatiques empêchant les collègues de finaliser les demandes clients.

Situation frustrante, aussi bien pour le client que pour le collaborateur !

Tout appel décroché est considéré comme « validé » et entre dans les chiffres !

La Région souhaite qu'une dizaine de collaborateurs viennent renforcer les équipes d'aujourd'hui à raison d'une demi journée par semaine soit **2 ETP** de plus que les **4-5** actuels, un appel à candidature sera lancé en septembre...

Affaire à suivre

Rappel : Les collaborateurs ne peuvent pas être sollicités pour d'autres activités pendant ce temps de servicing (neutralisé dans Motiv de niveau individuel et agence).



AUDUN LE TICHE

Sera la seule agence qui
fermera cet été sur la
période du 10 au 21 août
2021.

La fermeture intervient
suite à la mobilité d'un
collaborateur et un plan
de congés déjà établi.



Les résultats de décembre
présentent une évolution
moins favorable de celle
d'avril 2020 .

Niveau moyen à 63%
contre 65% . Les résultats
sont très différents selon
le genre, l'âge, l'accès au
Travail à domicile ou pas..

Les collaborateurs du
réseau sont plus inquiets
quant à leur devenir que
ceux des CAF et de la
Banque Privée.

Les items en baisse sont
la communication, la
confiance envers les
dirigeants de la banque
ainsi que le soutien de
mon manager...!

NPS

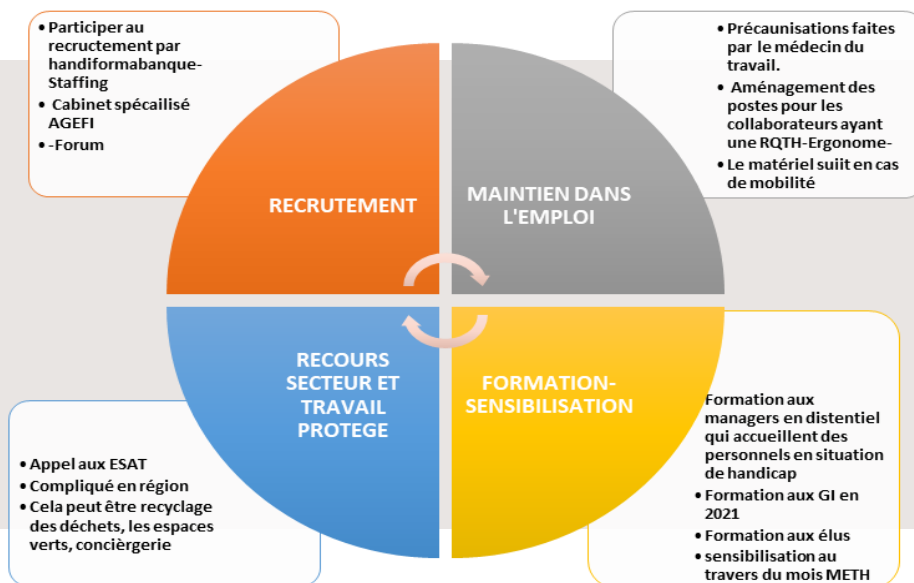
Progresse de 24 Pts chez
BDDF et de 19 Pts dans
notre région

La meilleure progression
est celle de la Banque
privée puis celle des CAF
et enfin du Retail.



LE HANDICAP DANS L'ENTREPRISE

Présentation par Gilles SCHMITT, référent
Handicap pour la région Grand Est



N'hésitez pas à vous rapprocher de la Mission handicap pour tout renseignement :

mdemissionhandicap@bnpparibas.com

PROTOCOLE SANITAIRE



Nous n'avons plus aucun malade
ni de collègue en « quatorzaine ».

Mais restons vigilants : le masque reste obligatoire dans les
locaux, les réunions ne doivent pas durer plus d'1h30 et les
moments de convivialité ne sont possibles qu'en extérieur !



Vos **élus Cfdt** vous souhaitent
d'agréables vacances.

Et que la COVID cède enfin sa place au
soleil !