

VOS REPRÉSENTANTS

Représentante
Syndicale
Nationale

Représentant
Syndical National
Adjoint



Chantal
MARCHAND
06 99 33 92 51

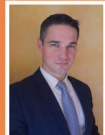
Alexandre
BOUAT
06 98 54 83 53

Vos élu(e)s



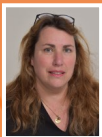
Isabelle
CLERGEAU
07 60 40 61 27

Anthony
CHABIRON
06 62 67 90 85



Loïc
DOIERALA
01 60 95 47 40

Nadège
HAMDI
07 64 26 23 07



Alexandrine
TROLLAT
01 87 74 17 75

Albert
EHOULET
07 78 57 87 72



Eddie
COTAYA
06 67 75 35 39

Aline
DALICHAMPT
06 98 85 77 78



Oktay
ERGUN
01 55 77 90 13

Ludovic
CHMIELEWSKI



POINT D'ÉTAPE DES PRÉ-DÉPLOIEMENTS
DU MODÈLE RETAIL 4.0

La Direction BPE a présenté en CSEC un point d'étape des 2 types de pré-déploiements Retail 4.0 :

- Des flux téléphoniques et mails sécurisés du Calvados, Toulouse Montauban et Paris 10/19
- Des mutations RH induites par le projet en région Sud-Est.

BILAN EN RÉGION SUD EST

Sur 1 200 collègues de la région Sud-Est, le projet engendre 450 mobilités soit 1 salarié sur 3. Combien touchent la prime de 800 euros ? La Direction reste muette. Moins de 20 d'après nos calculs !

CRÉATION DE 3 SITES
ÉVOLUTIFS SERVICE CLIENT

- Nice avec 12 salariés, Marseille 6, Avignon 7
- Les postes sont pourvus par mobilité intra-région.
- Le site de Cannes n'a pas été ouvert à date faute de candidat.
- L'effectif cible global est de 45 salariés avec un minimum de 10 par site.
- La pérennité des sites évolutifs est calquée sur la durée des postes soit +ou-4 ans.



ATTENTION : Vos 3 choix de futurs postes sont très importants ainsi que leur hiérarchisation !

- Les quizz peuvent être passés deux fois.
- Le meilleur score est conservé.
- Les résultats sont inférieurs à 90 %.
- Ils ont été assignés aux collègues pendant les vacances scolaires... à éviter bien sûr !

La majorité des propositions de postes donnaient satisfaction. Cependant l'intervention des élus Cfdt a été nécessaire pour obtenir gain de cause pour plusieurs collègues.



LES FLUX TÉLÉPHONIQUE DES CLIENTS
GRAND PUBLIC DES TERRITOIRES TEST ONT
ÉTÉ DIRIGÉS VERS LES SERVICES CLIENTS

- Création de 3 équipes **CBA Service Client** chacune avec un manager à : Caen 7 CBA / Toulouse 7 / Mérignac 15.
- En agences : baisse de 30 % des flux d'appels sur les fonds Proxi des territoires test.
- Des problèmes techniques au démarrage pour le routage de la messagerie sécurisée « ma banque ». L'ambition est d'apporter une réponse au client dans les 24h.
- L'assistant IA *Pitch Easy* est testé par les **CBA SC** depuis le 25/11. Les rebonds commerciaux proposés par ce robot devront être élargis.
- Baisse, à date, des ambitions commerciales des CBA SC. L'objectif de taux de vente est de 12 % soit 1 appel sur 8 environ.
- Garantie MOTIV jusqu'au déploiement pour les CBA SC (Caen, Toulouse, Mérignac).

Cfdt:

BNP PARIBAS

“

AVIS CFDT

La baisse du nombre d'appels en agence est ressentie positivement par les conseillers Proximités qui devront néanmoins être proactifs pour être aux attendus, alors que la charge de l'accueil sera répartie entre moins de personnes et avec des tailles de fonds de commerce qui augmentent.

Suite à l'accord signé par le SNB, les conditions financières liées aux mobilités sont clairement insuffisantes et concernent trop peu de collègues.

En Sud Est, les élus Cfdt ont été associés à l'accompagnement des collègues. La Cfdt s'interroge toujours sur le manque de moyens RH pour assurer un déploiement harmonieux du projet.



Abonnez-vous à la page « BE CHANGE » sur Echonet. Elle explique le sens du projet et l'accompagnement des salariés. Alors évidemment avec un agenda rythmé par Contact, un minimum de rdv commerciaux et des réunions à répétitions ...

AUREZ-VOUS VRAIMENT LE TEMPS DE CONSULTER CES PAGES ?



NEWS

LA FORMATION CHEZ BCEF

Les sommes importantes investies dans la transformation du réseau d'agences ne sont pas consacrées à accompagner votre mobilité malgré le simulacre de négociations proposé par RHG et adoubi par le SNB.

Elles sont consacrées aux transformations technologiques mais aussi à la formation qui bénéficie d'un budget additionnel de 3 millions d'euros et de 3 formateurs supplémentaires.

LA DIRECTION POURSUIT 3 GRANDS OBJECTIFS

1. Les formations aux métiers cibles.

La formation métier et l'entraînement, s'imbriquent dans l'activité commerciale sur une durée de 6 à 7 mois concomitamment au déploiement du modèle Retail 4.0 dans la région.

2. L'expertise digitale pour promouvoir et accompagner les clients.

Depuis juillet, tous les conseillers ont à disposition un simulateur de « l'app » pour la connaître parfaitement et permettre une démonstration aux clients lors des rendez-vous en agence.

3. La relation client à distance ou présentiel pour accentuer les rebonds commerciaux, avec (en test au CAF à Lyon, en agence à Grenoble et chez Service Client) une nouveauté !

MuchBetter.ai : un avatar IA dialoguant avec les conseillers ! **L'idée** : Vous faire progresser sur votre posture, l'argumentaire et la gestion d'objections grâce à des parcours d'apprentissages adaptés à votre niveau. La promesse d'usage couvre l'embarquement des nouveaux conseillers, et la montée en compétences continue sur les techniques de vente. Vos données sont conservées 6 mois.



Tous les conseillers agence, et Service client, sont concernés. L'heure de formation que vous devez sanctuariser dans vos agendas ne sera pas de trop et pour les parcours métiers devra être étendue. Seule les formations CGP et Responsable d'Animation bénéficieront de 2 jours en présentiel, en local.... Et c'est bien dommage !

