



**BANQUES ET
ASSURANCES**

S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS



BNP PARIBAS



CSEC

(COMITÉ SOCIAL & ÉCONOMIQUE CENTRAL)

16/10/2019

LA VALSE DE PRÉFÉRENCE CLIENT, 1 pas en avant et 2 pas en arrière

La fin d'un modèle ?

VOS REPRÉSENTANTS

ALEXANDRE BOUAT
ALEXANDRE BERTHELOT
MARIE-HÉLÈNE CHEVALLIER
VALÉRIE GUEVEL-POUPARD

CHRISTINE COEYMANS
ALAIN JAECKEL
MARIE-ROSE MICHINEAU
SANDRINE TCHOUBOUKOFF

PIERRE RIVIÈRE
LAURENT COURRIER

Intervention de la Direction de BDDF

La baisse du PNB serait d'environ 100 millions d'euros à fin 2019 : ceci étant essentiellement dû au contexte des taux bas, à la concurrence des néo-banques, aux contraintes réglementaires sur la facturation de nos services.

Les efforts et l'engagement des salariés du Réseau ont permis sur le marché des Particuliers, de stopper l'hémorragie du parc de comptes actifs. Chez les TPE, le nombre de clients augmente.

Concernant l'Assurance IARD (partenariat avec MATMUT), seuls 145 000 contrats souscrits pour un objectif de 220 000. Les objectifs (trop ambitieux ?) ne sont pas atteints : cela peut-il avoir un impact sur les engagements du Partenariat ? Les moyens humains sont-ils suffisants ?

Quel horizon pour 2021 ?

Malgré l'annonce de 750 embauches, la baisse naturelle des effectifs va continuer (entre 400 à 800 personnes par an).

Pas de fermetures massives d'agences mais toujours des fermetures ciblées, le maillage et le format des agences va continuer d'évoluer.

La transformation à marche forcée va s'accélérer : poursuite de la digitalisation, mise en place de nouveaux parcours clients, développement du self-care client et de la e-signature (ex. la gestion des contrats d'assurance vie), la mise en place d'un chantier sur l'accueil en agence et une réflexion sur les métiers généralistes & spécialisés.

Le discours évolue ! Plus de la moitié du PNB de la Banque est réalisée par le Réseau.

L'AVENIR DU RETAIL, LA DIRECTION Y CROIT ET VOUS ?

Une fois de plus, la Direction reste sur le terrain économique et sur celui de la transformation à marche forcée, l'humain n'est toujours pas abordé....

C'est inquiétant voire choquant pour nos collègues qui sont en souffrance,

Comment pouvons-nous être « tous commerçants » comme le demande Madame Bérard avec des conditions de travail si difficiles pour les salariés ?

La politique du « toujours mieux », « toujours plus », toujours plus vite avec toujours moins de moyens..... STOP

[Lire notre Déclaration préalable](#)



A la demande des élus CFDT, la direction générale confirme que les objectifs dans les rubriques cœur de métier des DIA et Référent des Hub doivent être automatiquement réduit de 10%.

Cette règle ne souffre d'aucune interprétation.

Les demandes de vos élus CFDT

- Une **politique de recrutement claire, chiffrée et responsable**,
- Une **réelle** volonté d'accompagner les salariés dans leur carrière,
- Une projection par territoire des **suppressions de postes** dans le réseau (à l'instar de l'information sur les **750 recrutements à venir** sur les postes vacants),
- D'inclure un **point d'étape trimestriel** sur l'aspect humain lié aux transformations du réseau
- De **prendre en compte les revendications justes et légitimes des salariés** portées par notre organisation syndicale ([cf. notre cahier revendicatif](#)).



AGENCE à 1 PERSONNE Agence tous risques

La DG souhaitait présenter sa version finale de l'ouverture des agences à 1 collaborateur avant déclinaison régionale. Les élus **CFDT** ont fait part des incohérences relevées dans cette parodie de test.

- **Population testée** : seulement **14 personnes** sur **1866 salariés** potentiellement concernés dans 620 agences cibles.
- **Fiabilité du dispositif PTI** protection du travailleur isolé (panne de pile)
- **Pas de test complet de déclenchement d'alarme** permettant de vérifier les délais d'intervention.
- Sur une moyenne de 3 jours de test consécutifs, la DG annonce que **77 %** des « testés » **ne voient pas d'impact sur la rémunération variable**. En sera-t-il de même après 10 jours consécutifs ? ([cf. notre déclaration préalable](#))

Pour la DG « il faut faire confiance à l'intelligence locale » !



Mais les élus **CFDT** relèvent déjà des dérives potentielles : verbatim d'un DIT « tu es seul 10 jours, renfort le 11ème jour et on repart pour 10 jours »

LES ÉLUS CFDT ONT OBTENU :

- la transmission de ce dossier à la CSSCTC (commission hygiène et sécurité) pour clarifier tous les aspects occultés par la DG.
- la communication du dossier des sociétés de télésurveillance (leur localisation, délai d'intervention, acteurs concernés)

LES ÉLUS CFDT ONT DEMANDÉ :

- Les **modalités de compensation du variable** (enveloppe locale ou autre)
- La détermination d'une **règle non dérogeable fixant le nombre de jours max et durée max d'une agence** sur une durée bien précise (mois, quadrimestre..) maximale dans la durée

Notre priorité, votre sécurité. Les élus **CFDT** ont rappelé à la DG l'obligation légale de résultat et non de moyen pesant sur elle dans ce domaine (*article L4121-1 du Code du travail*).

Incivilité ou malaise, être seul ou à 2 ce n'est pas la même chose.

LES ÉLUS CFDT NE CAUTIONNENT PAS UN TEL PROJET.

