



**S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS**

19 juin 2015



EFFECTIF ACTUEL DU GROUPE

191,90 ETP au 31/05/2015

Pour rappel :

195,6 ETP au 31/12/2014

213,7 ETP au 31/12/2013

221,3 ETP au 31/12/2012

228 ETP au 30/06/2012

Le Groupe OUEST ARMOR a perdu 36,1 ETP en 3 ans.

Préférence Client : quel est le montant du budget alloué à chaque point de vente pour le PSA ?

Est-il identique pour tous ?

Sur quels critères est-il alloué ?

« Aucun budget n'est prédéfini ni alloué systématiquement, chaque PSA est étudié au cas par cas.

Toutes les initiatives locales sont les bienvenues » dicit la Direction. Lâchez-vous ! Et osez demander des moyens pour vos projets !

De nombreuses remontées nous font part de réunions ou conférences téléphoniques qui dépassent les horaires habituels de travail (sur le temps de pause déjeuner ou après la fermeture).

Nous avons déjà abordé ce sujet il y a quelques temps. Après une accalmie, il semble qu'il y ait une nouvelle dérive. Nous avons demandé à la direction de faire un nouveau rappel à l'ensemble des managers quel que soit leur niveau.

Est-il normal qu'un(e) DIE demande personnellement à tous les collaborateurs de son entité de lui remonter personnellement leurs actions, leurs concrétisations et leurs plans d'action ?

Réponse de la direction : *NON.*

Nous sommes bien d'accord que les DIE ne doivent pas court-circuiter les DIA. A chacun son rôle !

La pression commerciale au quotidien est déjà suffisante, pas la peine d'en sur-rajouter !

POSTE VACANTS NON POURVUS :

1 Assistant Banque Privée à Quimper

1 CCA à Perros Guirrec

1 CC à St Brieuc

Et toujours le poste de COA de BREST Jean Jaurès vacant depuis bientôt 2 ans ... une solution serait trouvée ... mais toujours pas de date annoncée ...

Les collaborateurs qui vont en formation sont amenés à avancer sur leurs deniers personnels l'achat des billets de train ou frais d'hôtel. Le remboursement des frais intervient généralement plus d'un mois après. Quelle solution pour éviter ce décalage pénalisant ?

« La solution = la carte Affaires.

D'ailleurs près de 70% des collaborateurs en possèdent déjà une.

Le traitement des notes de frais est effectué 2 fois par mois».

La hausse des taux des prêts immobiliers, communiquée le vendredi à 17 ou 18 H, contraint les conseillers à rester monter leurs dossiers dans l'urgence et dans le stress, et à effectuer des heures supplémentaires après la fermeture de leur point de vente pour pouvoir satisfaire au mieux leurs clients. De plus, il semblerait que certains conseillers soient informés plus tardivement que d'autres, si leur DIA ou DIE est absent.

L'info initiale est partie de Paris à 14h43, puis retransmise par la DRO à 14h57 au RDAC qui a retransmis aux DIA à 15h13 qui ont retransmis à leur tour... Résultat : certains ont reçu l'info plus tardivement que d'autres.

La Direction nous répond que dorénavant le RDAC ou les décideurs adresseront directement le mail à tous les collaborateurs pour éviter que ce type de situation ne se reproduise.

En cette période déjà très chargée, les conseillers professionnels doivent faire face aux réactions parfois vives de leurs clients suite à la facturation systématique de tous leurs comptes professionnels (dont les SCI) au titre de nouveaux frais de tenue de compte annuels pour un montant de 90 € qui s'ajoutent aux frais de gestion déjà perçus par ailleurs. Comment traiter tous les mécontentements suscités ? Quelles sont les instructions pour les rétrocessions ? Suivant les agences ou les entités, le message ne semble pas être identique.

La direction reconnaît un manque d'anticipation et d'information.

D'ailleurs, notre DIG a adressé un mail détaillé à l'ensemble du Groupe sur ce sujet.

Tous les collègues de la ligne PRO ont dû faire face à des clients exaspérés et très remontés, parfois à la limite de l'incivilité. Difficile dans ces conditions de négocier et de saisir cette « opportunité » pour leur présenter notre offre « santé collective » !

L'anticipation et une meilleure information auraient permis d'éviter cette situation éprouvante de stress intense. Cela relève de la responsabilité de BNPP à l'égard de ses collaborateurs .

Certains DIE demandent aux DIA de leur faire remonter tous les jeudi soirs le nombre de RDV programmés dans les agendas de leur équipe.

Nous étions déjà intervenus pour dénoncer cette pratique inutile et stressante qui donne un travail supplémentaire aux DIA.

Réponse de la direction : les outils existants sont suffisants (accès aux agendas) pour permettre aux managers de vérifier par eux-mêmes le nombre de RDV.

L'avis de vos élus Cfdt au CHSCT Ouest Armor

Consultation sur le Plan Stratégique de la DR Ouest :

[Cliquez ici.](#)

Consultation sur l'adaptation du dispositif du Groupe Ouest Armor :

[Cliquez ici.](#)

Prochaine réunion le jeudi 17 septembre



D'ici là, bonnes Vacances et bel été à toutes et à tous !

Maryse RICHARD



02.98.32.32.65.
07.61.46.60.38.

Marc FRERE



02.96.50.83.31.
06.64.01.64.90.

Valérie DENIS



02.98.80.83.64.
06.60.90.20.51.

Chantal LE PELLEC



02.98.64.53.27.
06.64.01.67.19.

Véronique GAILLARD



02.29.00.83.41.
06.64.94.44.34.

Jackie SERANDOUR



02.96.93.33.23.
07.61.46.59.70.