



BNP PARIBAS

Janvier 2015

Vos correspondants:

Vos élus Cfdt assurent une permanence tous les lundis depuis le 1er Septembre :

DRBP

10-12 rue des Trois Fontanots,
92000 NANTERRE
06 73 98 52 45, 06 65 34 65 38,
06 67 24 54 97



Sophie Crépeaux



Isabelle Delcroix



Sylvie de Freitas



Anita Guignard



Corinne Murer



Bernard Avenel



Damien Marthon



Jean Marie Remy



Juan Antonio Gonzalez



Alain Meunier



Yannick Margerie

CE DRBP:**L'information de vos élus Cfdt**

Le trait d'union entre les salariés

Réunion de CE du 21 Janvier: Préférence Client

La Cfdt a demandé une réunion pour faire un point d'étape sur la mise en place de Préférence Client à Marne la Vallée. Une réunion de CE exceptionnelle dédiée s'est tenue le 21 janvier en présence du DIG de Marne la Vallée. Vos préoccupations sont nombreuses, nous l'avons constaté lors de nos tournées...

L'ordre du jour fut dense: 43 questions dont 36 posées par vos élus Cfdt sur des sujets pertinents ...

BILAN A CE JOUR:

La montée en charge du métier de spécialiste épargne-prévoyance est plus compliquée que prévu. La charge des spécialistes immobiliers doit être suivi de près, pourtant, dès le départ la Cfdt avait alerté la direction sur le sous dimensionnement de ces postes. La direction est contrainte de le reconnaître trop tardivement...

Les renégociations des crédits seront gérées en agence.

La direction nous dit « *le CP s'enrichit de l'expertise des spécialistes.* » nous laissons juges nos collègues anciens CPF, aguerris, de ces propos...

La baisse de fréquentation justifierait cette réorganisation...

Pour la Cfdt, la baisse des effectifs constitue la principale motivation...

Voici la liste de nos questions et les réponses obtenues:

Les CRC sont-ils reçus dans le cadre de ce programme ? Quand seront ils formés ? Qu'est-il prévu pour les CRC qui ne trouveront pas leur place dans cette nouvelle organisation ? Quels seront les reclassements possibles ?

« *Leurs compétences ne sont plus adaptées.*

Un travail est à réaliser en 2015. ils vont être reçus. L'objectif est de les faire évoluer... »

Le MC 13 manifeste un changement : mobilité géographique ou fonctionnelle : Nous réitérons notre demande de remise d'un MC 13 pour l'ensemble des salariés concernés, tel les CPF devenant CP... Les garanties des commissions, les durées de postes doivent être discutées.

La direction se range derrière les instructions de BDDF et ne changera pas sa position sans un arbitrage extérieur à l'entreprise. La durée d'un poste peut être rallongée, par exemple 36 mois n'est pas une règle.

Nota Cfdt : le rallongement des durées de postes est une des sources de démotivation..

Les garanties de commissions devraient être assurées pour tous, or il s'avère que des strates de métiers en sont écartés.

Un poste de Conseiller Clientèle doit-il rester dans chaque point de vente ?

« *La typologie clientèle dicte la nature des postes. Dans la très grande majorité, les sièges en disposeront.* »

CALENDRIER:

3 groupes sont en phase de déploiement, Marne la Vallée, St Quentin en Yvelines et Enghien.

Voici le calendrier pour 2015 :

St denis, Evry, Melun puis Versailles, Massy et Cergy.

SECTION SYNDICALE DRBP - ZSYDRBP - 10 rue des 3 Fontanot, 92000 Nanterre

www.cfdt.bnpparibas.com
twitter: @cfdtbnpparibas

mail: NANTERRE BDDF Cfdt DRBP

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 :





- Variations d'effectifs que vous prévoyez agence par agence, dans le cadre du projet Préférence Clients.

La direction signe et persiste et refuse de communiquer les éléments, pas de lien entre la baisse des effectifs et Préférence Client selon elle. Nous ne pouvons la croire sur parole...



- Certains collègues ATS ou CPA de niveau D ou E se voient proposer le statut de CP Junior. Pourquoi cette distinction entre les Conseillers Patrimoniaux ?

Janvier

« Le statut junior n'existe pas, seule l'expérience et l'ancienneté des salariés

diffèrent. »

Nota Cfdt : les disparités vont perdurer... Nous avons demandé la suppression de ces classifications non répertoriées (notion de junior)

Largement dénoncée par les élus Cfdt à l'origine, la trop grande rapidité de mise en œuvre a été reconnue, le calendrier a été assoupli.

- Les postes vacants seront-ils tous pourvus lors de la mise en place de préférence client ?

La direction veut éviter les vacances de postes, le renforcement de l'équipe de CRR est une réponse...

- Le rôle des conseillers spécialisés et leurs prérogatives seront ils différents d'un groupe à l'autre ?

Une fiche mission clarifie l'exercice du métier...

- Mutation d'un groupe sous préférence client vers un groupe ancien format : conséquences pour les salariés?

La mobilité vers un groupe hors préférence client renverra le salarié vers un métier « ancien format » (tel CP vers CPF...)

- Avez-vous prévu une formation spécifique concernant la gestion des disparités salariales ?

Le sujet a été abordé avec les RGRH en réponse aux salariés qui pourraient perdre leurs repères.

- Dans l'attente de la livraison du mobilier dédié, il est demandé au(x) collègue(s) en charge de l'accueil de se lever à chaque entrée d'un client ou de rester debout? Avez-vous informé les CHSCT ? Les risques ont-ils été évalués ?

La direction n'a rien prévu durant la phase transitoire (éch. 2019). Le rôle des CHSCT est pourtant primordial, les élus Cfdt s'emparent dès à présent de ce sujet face aux conditions de travail de nos collègues !!!

- Opération Vitrites : la mise en œuvre a commencé, pouvez-vous nous dire en quoi cela consiste ? Conséquences pour les clients et les salariés, attention aux règles sécurité/confidentialité.

Premiers signes : vidéo en vitrine en lieu et place d'affiches, adhésifs matérialisant le type d'agence (agence conseil etc...) « La confidentialité doit être préservée. » nous dit la direction...

- Du fait des nombreuses réunions, beaucoup de sièges fonctionnent à 2/3 personnes alors que leurs effectifs sont du double voire du triple, Comment gérez-vous la surcharge de travail de nos collègues ?

Calendrier de formation ? Modalités de renforcement des équipes pendant les formations.

La direction le concède, le 1er groupe a en effet déployé dans l'urgence.

la formation doit débiter 2 à 3 mois avant la mise en place de préférence client.

Le recrutement de CDD est autorisé, jusqu'à 6 durant cette période afin de renforcer les équipes.

Nota Cfdt: nous ne cautionnons pas le recrutement de salariés « précaires » qu'il faudra de surcroît former...

- Conseillers spécialisés : Comment sera suivie leur charge de travail ? Quels sont les indicateurs utilisés ?

Les groupes assureront le suivi à partir d'ORACOM

- Quel délai donnez-vous aux DIA pour élaborer leurs projets de service ?

9 à 12 semaines.

- Le projet de service est-il l'aboutissement d'un consensus? Quels engagements pour les salariés et la hiérarchie ?

« Elaboré dans un cadre consensuel, l'objectif est d'écarter les mauvaises pratiques. »

SECTION SYNDICALE DRBP - ZSYDRBP - 10 rue des 3 Fontanot, 92000 Nanterre

www.cfdt.bnpparibas.com
twitter: @cfdtbnparibas

mail: NANTERRE BDDF Cfdt DRBP
@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 :





Les DIA devant organiser un roulement de deux heures, comment cela est-il possible dans les points de vente de 3 voire 2 personnes ? Les CAP, DIE, devront ils assumer également cette tâche d'accueil ? Il est dit aux CC qu'ils assumeront seuls l'accueil. Qu'en pensez-vous?

Il faut s'adapter aux spécificités locales mais la DR ne cautionne pas une seule personne dédiée, les salariés concernés devront réagir.



Nota Cfdt : nous y veillerons...

Janvier 2015

Tant les CAP qu'occasionnellement les DIE peuvent assumer l'accueil.

Nota Cfdt : attention à bien former l'ensemble de nos collègues sur les risques conformité et sécurité des opérations.

- Quand comptez-vous mettre en place une trame de base sur le projet de service pour aider les équipes ?

« Jamais, mais les directions locales peuvent apporter leur aide. »

- Qui assumera les tâches administratives effectuées actuellement par les COA ?

« Cela doit être mutualisé dans le cadre du projet de service. »

- Quel sera le rôle du PASC dans la formation et le contrôle de tous les conseillers aux tâches d'accueil ?

« Les équipes du PASC sont pleinement imprégnées et doivent être fédératrices. »

- Chaque agence a dû définir son projet « incluant notamment les 10 engagements de service. Parmi ces derniers, lesquels seront une priorité pour notre DR ? Quelles conséquences en cas de non tenue de ces engagements pour BNPP, pour nos collègues ?

« Les 10 points sont d'égale importance, néanmoins il faut prendre des engagements qu'il faut être sûr de tenir, le risque ultime étant le mécontentement voire la perte du client. »

Nota Cfdt : l'engagement de recevoir un client dans les deux heures est un risque...

- Bornes de satisfaction : à quoi servent-elles? Quelles sont les conséquences pour les salariés ?

« Il s'agit d'un boîtier que peuvent utiliser les clients en sortant de l'agence. 6 tests sont menés en DRBP, 24 chez BDDF »

Nota : nous avons déjà vécu les limites d'un tel outil...

- Optima et préférence client : L'organisation en open space des conseillers va t elle modifier la gestion des appels entrant dans le cadre d'optima ?

« Des modifications pourront être apportées dans les transferts d'appel et les interceptions. L'accueil ne dispose pas de poste téléphonique. »

- Actuellement, un grand nombre de CCA dispose d'un bureau d'accueil et d'un bureau pour recevoir la clientèle. Ils doivent jongler en permanence entre ces deux postes de travail et subissent une charge de travail souvent excessive accompagnée d'une pression directe de la clientèle. Quelles dispositions vont être prises dans le cadre de préférence client pour réduire ces allers et retours ?

Est-il prévu qu'une carte SDO reste en permanence à l'accueil ?

Dans le cadre de digital working, une procédure de connexion unique sera t'elle mise en place ?

Des réflexions sont menées sur le sujet. Une connexion rapide SDO sera possible sans descente du profil LOTUS.

Notre présence à vos côtés, nos visites régulières sur les sites de la DRRP constituent un réel atout sur lequel vous vous appuyez. Nous pouvons ainsi répercuter auprès de la direction l'ensemble de vos préoccupations. Nous le faisons et la direction le sait!

VOS ELUS Cfdt RESTENT A VOTRE DISPOSITION POUR REpondre A VOS QUESTIONS !!!

N'HESITEZ PAS A NOUS APPELER !!!

SECTION SYNDICALE DRBP - ZSYDRBP - 10 rue des 3 Fontanot, 92000 Nanterre

www.cfdt.bnpparibas.com
twitter: @cfdtbnparibas

mail: NANTERRE BDDF Cfdt DRBP
@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 :

