



# INFOS LOCALES

## GROUPE DE DIJON

### ET AVIS CHS-CT POUR LA CFDT

### SUR PPC à DIJON

## PREFERENCE CLIENT A DIJON



BNP PARIBAS

28 septembre 2015

### PONTS 2016

Agence travail-  
lant du Mardi au  
Samedi :

**02 Janvier 2016**

Agence travail-  
lant du Lundi au  
Vendredi :

**15 Juillet 2016**

### HEURES SUPPLEMEN- TAIRES

**DECLAREZ –  
LES !!**

ELLES DOIVENT  
VOUS ETRE  
REGLEES COMME  
CELA SE PRA-  
TIQUE DESORMAIS  
DANS TOUTE LA  
DR LYON

### Les entretiens RH :

Les entretiens exploratoires avec les managers ont tous eu lieu (sauf absence du salarié) Les entretiens RH seront terminés d'ici fin Septembre .  
Le Passeport Préférence Client doit vous être remis lors de votre entretien RH finalisant votre affectation .

Votre imprimé de mobilité vous sera également transmis lors de votre changement de poste. Il sera important de rester attentif à son contenu .  
Les élus Cfdt sont à votre écoute et à votre disposition pour évoquer tous les sujets concernant votre affectation ( formation, rémunération....)

### L'adaptation du modèle dans le groupe de Dijon :

Le groupe sera composé de 3 entités et 14 agences.

1 entité « mère-filles » : BEAUNE

1 entité « Mono-sites » : DIJON DARCY

1 entité « Multi-sites » : DIJON REPUBLIQUE

2 agences PROJETS qui seront Dijon Darcy et Dijon République .

12 agences Conseil

Concernant l'évolution des effectifs dans les agences, ils resteront à 65,9 avec une redistribution des tâches et une évolution des métiers , un accroissement de la polyvalence au sein des agences.

ET BIEN SUR : « l'accueil est l'affaire de tous » .

Seules les agences de Darcy, Beaune, Talant et République se verront allouer des postes de CSC.

1,5 pour Darcy , Talant et République se partagent un CSC à 0,5 chacun -  
Beaune : le CSC sera à 0,5.

Concernant la formation, un socle commun à tous les métiers aura lieu : Pratiquer et promouvoir les outils digitaux, De l'individuel au collectif, la relation client omnicanal, les attitudes de service .

Puis par ligne de métier pour les conseillers clients : Acquérir les essentiels de l'EER et de l'équipement du compte chèque, Acquérir les Essentiels de l'épargne, l'assurance et la prévoyance, Acquérir les Essentiels du crédit . Pour les conseillers patrimoniaux , Posture et outils de diagnostic épargne et prévoyance.

Les conseillers spécialisés, en amont de la prise de poste iront à l'école de commerce, pour une formation sur les indispensables immobilier ou épargne et prévoyance .

Tout l'état major est également formé : Projet service agence et attitudes de service, Conduite du changement .

1/2

DÉLÉGATION RÉGIONALE Cfdt - Z08075C 3, rue de la République 69001 LYON - tél. : 04 78 30 33 70

www.cfdt.bnpparibas.com  
twitter: @cfdtbnparibas  
paris.irp.cfdt.delegation.nationale  
@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 : .....



## AVIS CHS-CT CFDT SUR LE PROJET PPC DU GROUPE DE DIJON



28 septembre 2015

**Futurs  
conseillers  
spécialisés :**

**Vous devez à  
minima être  
ou obtenir la  
classe F**

**Vos élus  
CFDT  
A VOTRE  
ECOUTE**

Mickael GILLIER  
0380592430  
Philippe POMMIER  
0380539307  
Michael TULOUP  
0385876557  
J-F ALFONSI  
0380595325  
M-H CHEVALLIER  
0668758997

Votre présentation et la connaissance que nous avons de ce projet depuis son développement dans les groupes, soulève de nombreuses questions sans réponses concernant les moyens mis en place pour le groupe de Dijon.

**Concernant l'accueil**, nous constatons que vous créez des postes de CSC dans certaines agences. Mais qu'en est-il des petites structures ? Qui gèrera les tâches de back office ? Comment les commerciaux pourront-ils gérer leurs priorités : l'accueil ? la réalisation des objectifs ? les dossiers des clients ? les demandes clients ? les rendez-vous ? la messagerie sécurisée ? la clientèle Pro (conseillers CP pri/pro) ? leur travail administratif ? les formations, les congés, les absences .... ?

**Concernant l'aspect immobilier** : quid des travaux annoncés ? Sous quels délais ? quelles agences ? Et le mobilier annoncé ? la WI FI ? Les tablettes ? et les ultra-book ?

**Concernant le dimensionnement de l'équipe des conseillers spécialisés** immobilier, il nous paraît inadaptée. Seulement deux conseillers immobiliers pour trois entités. A charge pour l'entité restante d'utiliser la Visio, dans l'hypothèse où les conseillers spécialisés seront disponibles. Les CP vont donc continuer à gérer les renégociations de prêts, tâche qui n'est jamais comptabilisée dans leur temps de travail alors même qu'elle est chronophage.

**Concernant les risques psycho-sociaux**, nous resterons très vigilants car face à ce manque de moyens, les salariés seront fortement sollicités. Vous demandez une forte réactivité aux demandes clients, des interruptions de tâches régulières, des postures comportementales de plus en plus exigeantes, une augmentation des charges managériales, une surcharge de travail évidente (heures supplémentaires).

**Nous constatons une fragilisation des compétences, une perte de visibilité sur les critères d'évaluations, mais aussi sur les parcours professionnels, la dévalorisation du métier de CPF, le manque de formation notamment sur le métier de CP PRI/PRO. De nombreuses interrogations demeurent également sur la rémunération des conseillers.**

Nous vous demandons la présentation de tous les projets de service agence s'ils modifient les conditions de travail des salariés ou les locaux. Nous vous demandons qu'un point régulier soit établi sur l'évolution et le déploiement des mises en œuvre du projet Préférence client dans notre groupe.

**Devant tous ces éléments, la CFDT ne peut que rendre un avis défavorable en CHS-CT**

2/2

DÉLÉGATION RÉGIONALE Cfdt - Z08075C 3, rue de la République 69001 LYON - tél. : 04 78 30 33 70

www.cfdt.bnpparibas.com  
twitter: @cfdtbnparibas  
paris.irp.cfdt.delegation.nationale  
@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 : .....

