

Cfdt:

BNP PARIBAS

VOS REPRÉSENTANTS

Guillemette LOISEL

06 81 03 64 46

Jean-François MARCQ

06 13 51 90 46

Aline DUFOUR

06 65 88 11 29

Bruno DEMETRE

06 99 37 90 20

Marine MORENO

Didier VERFAILLIE

Elsa AMRAOUI



Rappel à l'ordre !!

Au 1er semestre 2023,

6 lettres de rappel
envoyées à des
Collaborateurs de la
Région Nord.

La Direction prévient
déjà : d'autres
suivront...

NAO 2023, c'est parti !

Du 26/09/23 au
20/09/2023

Pour l'occasion, une
intersyndicale est lancée
car « l'union fait la force »
et obtenir ce qu'il y a de
mieux pour vous est notre
priorité !

L'ACTUALITÉ DE VOTRE RÉGION

CSEE RÉGION NORD

Réunion du 21 Septembre 2023

Quelques questions / réponses en Région Nord

Outil Contact : Question de bon sens !

Selon la Direction : « comme la satisfaction de nos clients passe aussi par une meilleure joignabilité, décrocher le premier appel lors d'un rendez-vous physique avec un client est une préconisation de bonne pratique ».

En résumé, il n'y a pas de règle établie : la Direction parle de « bon sens » !

Cette pratique reste à la discrétion du Conseiller selon la nature du rendez-vous.

Vos élus Cfdt veilleront à ce que le « BON SENS » ne soit pas un « SENS UNIQUE » !



Modèle de Service : Rentable ?

Depuis la mise en place en 2021 dans la région, il ressort un taux de facturation moyen de 83.5% et un taux de résiliation de 7.8%.

Pour la Direction, il faut voir les choses dans leur globalité : l'écart de PNB sur des « clients jumeaux enrôlés vs non enrôlés » est égal à + 310 euros après Modèle de Service.

SELF CARE : Des étudiants intérimaires en renforts !

Dans le cadre d'un plan d'accompagnement au Selfcare, la BNPP va recruter des étudiants dans les écoles partenaires pour :

> Assurer la fluidité du parcours client, aider les clients dans l'usage de la banque au quotidien sur des opérations simples par la promotion du Digital et/ou des Automates, accompagner les clients au bureau du Conseiller pour diminuer les temps d'attente.

Attention : non cumulable avec un autre statut, comme auxiliaire par exemple.

20 agences déjà identifiées sur la région et sur des créneaux à forte fréquentation.

Pour la Cfdt, cette aide, même bienvenue, interroge quand même sur l'emploi de contrats précaires sur un métier enfin reconnu comme étant indispensable en agence.



E-learning : Au Boulot ou Chez Soi ?



La Direction et vos élus Cfdt vous rappellent que les E-learning doivent être effectués sur votre temps de travail et non sur votre temps personnel .

Penser à bloquer régulièrement des plages horaires dans vos agendas afin de les réaliser dans les délais impartis.

RETROUVEZ-NOUS SUR [CFDT.BNPPPARIBAS.COM](https://www.cfdt.bnppparibas.com)