



BNP PARIBAS

VOS REPRÉSENTANTS



Pierre LEGRAS



Florence CORNET

06 64 01 52 41 07 60 47 32 68

VOS ÉLU(E)S



Didier BOUGET



Jean-Luc COLLET

06 64 01 62 30 06 64 01 66 47



Stéphane GOUBIER



Valérie GUEVEL-POUPARD

07 60 47 29 41 07 60 47 28 80



Chantal MARCHAND  
06 99 33 92 51

Frédérique CHANTOIN

Valérie DENIS

Bruno FAUCHER

Marc FRERE

Karl LEROY

Béatrice ROUVRAIS

Contacts Cfdt Région Grand Ouest

cfdt\_irp\_grand\_ouest@bnpparibas.com



02 51 84 53 63



CSEE des 26 et 27 novembre 2020

(Comité Social & Économique d'Établissement)

RÉGION GRAND OUEST

01 décembre 2020

SERVICE CLIENTS et CONTACT arrivent pour tous le 18/01/2021 !

Que vous soyez en Agence, en CAF ou en Centre Banque Privée, le 18 janvier 2021, vous allez devoir travailler avec l'outil CONTACT.

La Direction nous le confirme : il s'agit bien d'un outil de Plateforme Téléphonique... Avec sa multitude de compteurs, dont la pertinence, pour votre activité, reste à démontrer : Compteur Temps de disponibilité, Nombre d'appels traités, Compteur Temps de pause prise (avec un motif à enrichir pour chaque pause ! Déjeuner, Formation, Réunion etc etc ....).

Avec cet outil, 100% de vos appels seront enregistrés (sauf refus du client, comme la Loi l'exige). Un système de double écoute sera également possible, sous réserve que votre Manager vous avertisse en amont qu'il sera utilisé (dans ce cas, il pourra même intervenir dans la discussion avec votre client, si il le souhaite).

Une durée minimale de disponibilité de 3 heures par jour vous sera demandée, quel que soit votre métier. En parallèle, votre nombre de RDV hebdo restera le même qu'aujourd'hui... Être disponible, c'est répondre aux appels de ses clients, de ceux de son agence/structure, et, « par débordement », de ceux des autres agences de son Territoire.

En terme de COMMERCE, la production de tout acte de VENTE, pour tous les UNIVERS, sera attribuée au Conseiller FINALISANT l'opération quel que soit son état d'avancement avant l'appel ! Les salariés des agences de Type 2 et encore plus ceux des agences de Type 3 « apprécieront » particulièrement ce concept et son ironie....

Exemple : un Conseiller de l'agence A reprend une simulation de IARD AUTO d'un conseiller de l'agence B (indisponible ou absent à cet instant) et finalise le dossier (avec ou sans modification). L'acte de vente et le MOTIV liés à cette opération seront affectés au conseiller de l'agence A !

Ce nouvel outil va changer radicalement les conditions de travail et l'activité des conseillers. Pour la Direction, tout ira pour le mieux dans le meilleur des mondes, la bienveillance des Managers étant une évidence.

Les Élus Cfdt sont moins confiants et interviendront systématiquement pour toutes situations « anormales ».

Autre date à retenir : La mise en place des typologies d'agences et des nouveaux horaires pour notre Région se ferait le 08/02/2021, mais rappelons qu'un recours un justice a été lancé par la Cfdt.

## L'actualité du CORPORATE :

# Projet BDDF Entreprises

## INFOS RH

### Départs

#### Fin 2020 :

- 1 retraite.
- 2 démissions.
- 4 licenciements / transactions.

#### 2021

- 28 retraites (potentielles).
- 1 démission actée.
- 3 - 4 transactions actées.

27 CDD

Avr 31/10/2020

1 CDD Corporate

## Le projet

- **Nouvelle définition des rôles entre Front et Middle :**

Le poste de CRCE sera recentré sur le Commerce.

Création du poste d'Assistant Commercial (AC) et de postes de CRCE spécialisés (Cash Management, Financements Structurés et Préoccupant).

- **Fluidifier les process :** réduire les délais, améliorer les parcours clients.

Création des Pôles d'assistance commerciale (PAC) en remplacement des PSC.

- **Renforcer l'expertise :** accompagner les CAF sur le réglementaire.

Création du Pôle D'assistance Spécialisé (PAS).

## Impact sur les effectifs

### Région Grand Ouest

Situation au 31/08/2020	
Centres d'Affaires	ETP
RCEI	8
CRCE	33
PSC	
RPSC	1
CSC	10
TOTAL	52

Situation cible	
Centres d'Affaires	ETP
RCEI	7
CRCE	24
RPAC	1
Assistant Commercial	13
PNACC	
Manager	1
Resp. Equipe	2
Assistant Com. Corporate	27
TOTAL	75

## L'avis de la Cfdt

Pour notre région, la mise en place d'un pôle Recertification KYC, rattaché au PNACC, permet la **création de 30 postes** sur Nantes. Ces postes seront ouverts à la mobilité interne avec une priorité au bassin d'emploi local. Ce transfert d'activité sera une nouvelle **opportunité d'emploi sur la région pour nos collègues souhaitant sortir du Commerce.**

La modification de la mission des CRCE entrainera la mobilité fonctionnelle de certains d'entre eux. **Les élus Cfdt espèrent que, lors des entretiens, les GI seront particulièrement à l'écoute des souhaits des salariés.**

Contacts Cfdt Région Grand Ouest

[Cfdt\\_irp\\_grand\\_ouest@bnpparibas.com](mailto:Cfdt_irp_grand_ouest@bnpparibas.com)



02 51 84 53 63

Questions /  
Réponses

Adressez nous vos questions !

Nous reviendrons vers vous pour vous apporter les réponses ou nous interrogerons la Direction en CSE pour obtenir les informations.

Contact @ : [cfdt\\_irp\\_grand\\_ouest@bnpparibas.com](mailto:cfdt_irp_grand_ouest@bnpparibas.com)

DES  
REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL  
QUI VOUS RESSEMBLENT !



Cfdt:

BANQUES  
ET ASSURANCES  
S'ENGAGER POUR CHACUN  
AGIR POUR TOUS