



L'équipe : Gilles DUVAL - Maria MARTINS-DAEMS - Catherine DELEPINE - Francis BOISVIEUX - Joëlle MEUNIER - Laurette BENEUF

## **ENTRETIEN AVEC LE DIRECTEUR DE LA DAP**

Nous avons été reçu par M. Philippe MEYSSELLE. Cette première rencontre depuis son arrivée a été l'occasion d'échanger sur de nombreux sujets. Nous vous proposons de vous en communiquer les grandes lignes.

### **FORTIS**

Nous avons évoqué l'intégration des 213 salariés de FORTIS que beaucoup d'entre eux vivent mal, en raison de la dévalorisation de leur métier. Il est en effet courant que soit proposé à des CPF des postes de CPA, à des CAER des postes de CAP, sans compter les très nombreux ex-chargés de clientèle que l'on dirige vers un poste de COA.

La direction, qui se félicite d'avoir réussi à mener autant d'entretiens dans une période aussi courte, nous assure qu'elle est très mobilisée sur cette question, et qu'elle est disposée, si nécessaire, à réexaminer les situations individuelles des collègues dont l'intégration s'avérerait difficile. Si vous êtes concerné, n'hésitez pas à nous faire part de vos difficultés.

Avec l'arrivée des nombreux clients d'ex FORTIS, et faute de moyens supplémentaires, nous avons mis l'accent sur l'augmentation des charges de travail des commerciaux. De plus, ces derniers seront fréquemment sollicités pour former leurs nouveaux collègues, ce qui ne manquera pas de dégrader encore leurs conditions de travail. Pour sa part, la direction a évoqué le transfert probable d'une part importante de ces clients vers la DRBP, pour des raisons géographiques. De plus, pour 80 % des clients d'ex FORTIS, il s'agit de relations secondaires. Ces éléments de réponse nous conduisent à penser que la DAP attend que soit mis en évidence des besoins avérés et durables d'effectifs pour mettre en œuvre des moyens humains supplémentaires. Reste à espérer, que dans l'intervalle, cette nouvelle clientèle n'aura pas pris la poudre d'escampette !

### **JOURS ET HEURES D'OUVERTURE DES POINTS DE VENTE**

La proportion des points de vente ouverts le samedi n'est pas remise en cause. Concernant les sièges ouverts 6 jours sur 7, un examen attentif sera fait, au cas par cas, afin de juger de l'opportunité du maintien de ce mode d'ouverture.

Depuis le début, FO a dénoncé ce type de fonctionnement, car il répondait à une volonté d'ouverture plus large des points de vente, tout en diminuant délibérément les effectifs le samedi et le lundi. Dans la pratique, peu d'agences ont échappé à d'énormes difficultés ces deux jours précités, ce qui était parfaitement prévisible. Bon nombre de ces points de vente repasseront probablement à une ouverture classique du mardi au samedi.

La direction a également soulevé l'éventualité, à travers un souhait « d'ouverture au bon moment », d'horaires plus tardifs qu'actuellement, sur des points de ventes ciblés. Le lien fait immédiatement au cours de la discussion, avec les horaires particuliers de l'agence d'Opéra (ouverture jusqu'à 18h15 dans le cadre du « concept store »), ne relève sans doute pas du hasard. En raison des nombreuses conséquences de tels horaires sur la vie privée, nous avons exprimé nos vives réserves ainsi que la nécessité d'un recours au volontariat.

L'éventualité d'un schéma de 4,5 jours de travail par semaine, a même été évoquée par notre interlocuteur.

### **REMUNÉRATIONS**

Nous avons évoqué les différences de rémunérations que l'on rencontre fréquemment parmi les salariés d'un même métier.

#### **Egalité professionnelle**

Si dans le cadre des accords sur l'égalité professionnelle, du chemin a été parcouru, FO considère néanmoins que le compte n'y est pas, en particulier pour les femmes qui ont accumulé du retard tout au long de leur carrière. Pour la DAP, l'écart salarial entre les hommes et les femmes serait moins marqué qu'en province. Cet aveu prouve bien qu'il reste encore à progresser dans ce domaine.

## **Ecart entre les jeunes et les salariés expérimentés**

Nous avons fait part des écarts de salaires, parfois flagrants, à l'intérieur d'un même métier, entre les nouvelles embauches et les salariés ayant de nombreuses années d'expérience. Cette différence de salaire, est d'autant plus mal vécue par certains, qui doivent, en plus de leurs charges de travail, former les plus jeunes. La DAP reconnaît que ce sujet est important.

Dans le même ordre d'idée, nous avons mis l'accent sur les disparités de rémunérations qui existent, à niveau équivalent, entre BDDF et la DAP, et qui pénalisent plus particulièrement les salariés de notre réseau, en dessous du niveau G.

Nous ne manquerons pas de surveiller ces écarts afin de les évoquer dans les différentes instances concernées.

## **LES SENIORS**

Après avoir attiré l'attention de la DAP sur les difficultés rencontrées en fin de carrière par cette population, la direction a exprimé son intention de se montrer inventif sur le sujet. Compte tenu que le recul annoncé de l'âge de la retraite ne fera qu'accentuer ce problème, nous espérons que la direction apportera rapidement des solutions adaptées.

## **LES JEUNES**

Nous avons évoqué le malaise ressenti par de nombreux jeunes, qui en fonction des métiers auxquels ils sont susceptibles d'accéder, ont le sentiment d'être rapidement « pris dans un entonnoir ». Plusieurs solutions ont été évoquées par la direction, en particulier l'allongement de la durée des postes qui passerait à 4 ans, l'amélioration des mouvements intergroupes, la mise en place d'un plan de relève pour les BAC + 2, ainsi qu'une gestion centralisée des BAC + 2 pour valoriser les meilleurs éléments. FO souhaite que soient mises en place des passerelles entre les différents pôles de l'entreprise.

## **OPTIMA**

Le taux de décrochage des appels entrants est au cœur des préoccupations de BDDF. Le taux moyen actuel est de 25 %, le but est de le faire passer à 33 %. Ce projet doit être le résultat d'une œuvre collective, l'intention n'étant pas de mettre en place des objectifs individuels. Par ailleurs, la DAP a l'intention de revoir à la hausse son parc de téléphones portables.

## **GVA MULTI SITES**

Ce projet demandé à multiples reprises par FO n'a toujours pas vu le jour, de nombreux CRC continuant de jouer le rôle de GVA sur plusieurs points de vente. La DAP nous a assuré qu'une réflexion est en cours sur le sujet au niveau national, et que les conclusions devraient nous parvenir au cours de l'automne.

## **COA**

Nous avons soulevé le problème du manque de COA, ce qui contraint souvent les commerciaux à tenir le poste d'accueil. Notre interlocuteur a mis en avant l'obligation d'apprentissage de l'entreprise à l'égard de ses stagiaires, dans le cadre, par exemple, de la formation en alternance. Bien entendu l'obligation de tous les commerciaux d'un point de vente d'assurer, si nécessaire, le remplacement d'un COA a été mis en avant. Nous avons nettement senti une fin de non recevoir sur le problème, pourtant bien réel du remplacement des COA.

## **TRAVAILLEURS HANDICAPÉS**

Après avoir rappelé l'obligation faite aux entreprises d'embaucher 6 % de salariés en situation de handicap, la direction nous a répondu qu'elle n'était pas en mesure de nous répondre dans l'immédiat, mais qu'elle examinerait ce sujet.

## **CHARTRE DU MANAGEMENT**

Alors que nous évoquions le stress auquel sont confrontés de très nombreux collègues, M. MEYSSELLE nous a fait part de son intention de mettre en place sur la DAP une charte du management au cours de 2011. Nous en attendons d'autant plus du concret, que nous avons ressenti chez notre interlocuteur un attachement certain pour le relationnel.

### **FORCE OUVRIERE AGENCES PARISIENNES**

Adresse Courrier Interne : CSD02G1 32, rue de Clignancourt – 75018 PARIS Tél. : 01 40 14 45 19 – Fax : 01 40 14 12 93

[www.fobnpparibas.com](http://www.fobnpparibas.com)