

## " COMMISSION BDDF APRÈS-VENTE OAV "

### DÉCLARATION FO

Lors de la dernière commission OAV, nous vous avons fait part des inquiétudes et de la souffrance de nos collègues face à la multiplication des changements dans un environnement où l'homme est de plus en plus absent.

Six mois après, le constat reste le même :

- l'utilisation d'emplois précaires pour maintenir une fluidité dans l'écoulement de la production,
- le refus de mettre en place de vrais parcours de formation,
- la pression persistante des managers à qui on demande de faire plus en réduisant les effectifs,
- la fatigue générée par les temps de transport,
- le peu ou pas de proposition pour les salariés qui ne peuvent suivre leur métier,
- les difficultés pour revenir vers le commerce,
- le manque de promotion et de reconnaissance financière,
- l'incompréhension croissante entre les équipes de BDDF commerce et d'OAV, créant des situations de conflit.

Sur tous ces sujets, nous n'avons pas constaté beaucoup d'améliorations.

Le personnel d'OAV a fait preuve, lors de ces dernières années, de sa grande capacité d'adaptation. Il a mis toutes ses compétences au service de la modernisation de l'après-vente.

Et vous, que leur proposez-vous ?

- l'emploi d'intérimaires plutôt que de CDD que nous souhaiterions voir transformés en CDI,
- une formation bien souvent faite sur « le tas »,
- une méthode ACE qui vise surtout une réduction des effectifs,
- de nouveaux changements de périmètres avec une centralisation sur l'Île de France,
- une rémunération variable au plus bas,
- la mise en place d'un RRAV par DR, etc. ...

Ce n'est pas ce qu'attendent les salariés d'OAV. Ils ont besoin de visibilité sur l'évolution de leur travail et d'une reconnaissance de leur savoir faire et de leur investissement.

### Sommaire du compte-rendu de cette commission :

Déclaration FO	page 1
Réponse de la Direction d'OAV	page 1
VIRTUO	page 2
Intégration Banque de Bretagne	page 2
Agence successions	page 2
Plateforme Trade	page 2
Météor	page 2
RRAV	page 2
SVI	page 2
Cartographie prévisionnelle OAV	page 2
APAC de Montpellier	page 3
Rémunérations	page 3
Ressources humaines	page 3

### RÉPONSE DE LA DIRECTION D'OAV

*Pour 2011, pas de « schéma directeur » mais une poursuite des projets en cours :*

- ⇒ déploiement de VIRTUO,
- ⇒ mobilisation des équipes « projet » de DPMO sur l'intégration de la Banque de Bretagne,
- ⇒ mise en place de l'agence de Crédit de Nancy,
- ⇒ amélioration de la qualité des relations entre le « back » et le « front » office.

**« Les salariés sont la richesse de la structure. Les métiers exercés sont des métiers de production au service du commerce ».**

Toutefois, au niveau salarial, la Direction d'OAV se refuse de faire un comparatif avec le réseau.

**Pour FO, à niveau égal il ne doit pas y avoir de différence entre les rémunérations.**

**Rendez-nous visite à l'adresse :**

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

## VIRTUO (outil de dématérialisation des documents)

En réponse à nos craintes sur les délocalisations que pourraient entraîner ce concept, la direction laisse entendre que ce projet « permettrait » de garantir le maintien des emplois dans les BPAC.

Pour **FO**, il reste encore de nombreuses zones d'ombre. Nous avons des inquiétudes sur la santé des salariés qui travailleront toute la journée sur un écran non adapté.

## INTÉGRATION BANQUE DE BRETAGNE

Les entretiens de carrière pour les salariés de la Banque de Bretagne ont commencé.

**FO** rappelle à la direction que l'APAC située à Saint Grégoire est assez éloignée du centre de Rennes.

Comme beaucoup de salariés d'OAV, nos collègues de BdB ont subi récemment des mutations qui ont déjà allongé leur temps de transport. Aussi, nous demandons aux gestionnaires de carrière d'en tenir compte lors des entretiens.

## AGENCE SUCCESSIONS

Le regroupement des 2 APAC en une agence successions sur le site de Val de Fontenay (immeuble Tassigny) va avoir lieu courant juin.

Un poste de « COS » (correspondant successions) va être mis en place. La fiche emploi est en ligne sur l'Intranet et le recrutement est en cours.

Le souhait de la direction est d'ouvrir ces postes à des salariés qui ont de l'expérience et des profils différents. Bien que ce poste ait une vocation commerciale, **il sera également proposé aux salariés d'OAV.**

## PLATEFORME TRADE

Opérationnelle en Inde depuis 2010, le transfert des tâches est en cours. Pour la direction il ne s'agit que de travaux administratifs, la partie « relation clients » restant sur le site de la Défense.

Pour **FO**, c'est encore un moyen d'optimiser les délocalisations et de minimiser les emplois en France.

Les activités de change et de devises regroupant plusieurs processus actuellement traités dans les APAC CI et Flux, **seront traitées en totalité sur le bassin d'emploi de Lille / Roubaix.**

Leurs centralisations seront progressives et débuteront à partir du 2<sup>ème</sup> semestre 2011.

## MÉTÉOR

Dans la continuité de la mise en œuvre d'« Impact Crédit », l'outil METEOR va être déployé dans les APAC FEED et les agences Crédits pour la partie gestion des crédits aux Professionnels, Entrepreneurs et Entreprises.

Selon la direction, METÉOR n'a pas posé de problème dans les APAC financement des particuliers, espérons qu'il en sera de même dans les « agences crédit, » et les APAC FEED.

## RRAV (Responsable Relation Après-Vente)

Débuté depuis novembre 2010 par l'arrivée du premier RRAV en DR, le dispositif des RRAV d'OAV est complètement déployé.

Il sera un véritable lien entre les Groupes et OAV.

Principaux interlocuteurs des RCPP et des CAC, ils pourront dorénavant être contactés par les DIA et DIE.

Une information dans ce sens va être donnée.

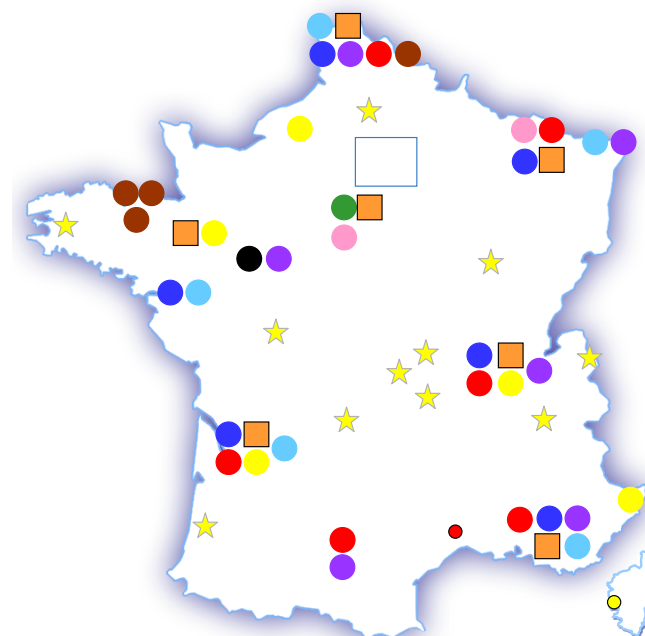
## SVI (Contact téléphonique Réseau / OAV)

Généralisé depuis décembre 2010 à l'ensemble du réseau, il permet aux groupes d'agences de joindre l'appui commercial d'OAV directement en pianotant sur les touches d'un téléphone «OPTIMA ».

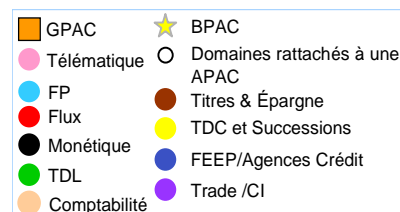
## Cartographie prévisionnelle des GPAC et activités

A fin juin 2011, le dispositif OAV sera composé de :

- 10 GPAC,
- 59 APAC,
- 11 BPAC.



### Province



### Paris / RP



## APAC DE MONTPELLIER

La transformation en « domaine », rattaché à Marseille, de l'APAC de Montpellier, qui a la taille d'un BPAC, nous interroge sur l'avenir de cette structure.

**Face à nos inquiétudes, la direction nous assure que la pérennité des domaines serait la même que celle des BPAC.**

## RÉMUNÉRATIONS

La totalité de l'enveloppe du variable a été distribuée en avril. Par contre, seulement 60 % de celle consacrée aux promotions et augmentations a été utilisée.

Les 40 % restant pourront permettre de revoir certaines situations en octobre.

Dans le cadre de l'accord sur l'égalité hommes/femmes, il n'y a plus de budget spécifique mais il y aura des possibilités de rattrapage au cas par cas.

**Pour FO, il y a encore beaucoup de retard sur le sujet.**

## RESSOURCES HUMAINES

La direction envisage un effectif prévisionnel compris entre **4 280 et 4 330 ETP au 31/12/2011.**

Entre septembre 2010 et mars 2011, 239 collègues de Fortis ont rejoint OAV.

L'intégration de ceux provenant de la Banque de Bretagne ne se fera qu'en 2012.

Si on constate un recul des embauches en CDD, il y a encore une montée en charge du personnel intérimaire.

La direction a toujours recours au travail précaire et aux heures supplémentaires pour gérer les effectifs par rapport à la charge de travail.

**Pour FO, la solution serait de mettre en place des équipes de chargés de renfort dignes de ce nom, qui, après une bonne formation, permettraient de palier efficacement aux pics de production et aux activités cycliques ou saisonnières.**

# BULLETIN D'ADHÉSION

Nom : .....

Prénom : .....

Date de naissance : ..... / ..... / .....

Agence / Service : .....

Niveau : A - B - C - D - E - F - G - H - I - J - K  
(entourez la lettre de votre niveau)

Code ACI : / ..... / ..... / ..... / ..... / ..... / ..... / .....

Mon adresse personnelle : .....

.....

.....

Mon adresse e-mail professionnelle

.....@.....

et / ou

Mon adresse e-mail personnelle

.....@.....

## Souhaite devenir adhérent(e) FO

Ces informations sont réservées à usage exclusif de la Délégation Nationale FO Banques BNP Paribas.

Informatique et libertés : Un droit d'accès et de rectification des informations personnelles peut être demandé directement au Syndicat FO Banques BNP Paribas conformément à la loi du 6 janvier 1978.

Je souhaite recevoir les informations FO Banques BNP Paribas sur mon adresse e-mail

Professionnelle

Personnelle

L'Adhérent(e) : (date et signature)

..... / ..... / .....

*J'ai compris...*



*Je me syndique!*

**FO BANQUES  
BNP PARIBAS**



A retourner à vos représentants locaux ou à :  
**Délégation Nationale FO Banques BNP Paribas**  
32 rue de Clignancourt - 75018 PARIS  
ACI : CSDRCA1