

## " COMMISSION COMMERCE "

### DÉCLARATION FO

Monsieur le Directeur,

Nous souhaitons, en préambule à cette commission, mettre l'accent sur des phénomènes contradictoires que l'on rencontre dans notre entreprise. Ils portent le nom commun de « paradoxe » et prennent de nombreuses formes :

- paradoxe, lorsqu'un manager félicite collectivement ses équipes alors que lors des entretiens individuels, il leur reproche de ne pas être au rendez-vous ...
- paradoxe dans la responsabilisation du DIE sur l'évolution de son PNB alors qu'on lui tient la bride serrée,
- paradoxe encore lorsque l'ambition 2012 sur la protection est presque doublée alors que l'objectif 2011 n'est pas réalisé,
- paradoxe aussi quand nos collègues nous font part, sous couvert de l'anonymat, de leur grand désarroi devant les difficultés alors qu'ils paraissent enthousiastes lorsqu'ils échangent avec vous : malgré cela, ils sont de plus en plus nombreux à quitter l'entreprise,
- paradoxe encore lorsque l'on constate des suppressions de poste dans les groupes alors que l'amélioration croissante de notre résultat devrait nous permettre de renforcer les équipes. Le nombre de CRC est insuffisant pour assurer de façon convenable la continuité du service client. Dans ce dernier quadrimestre, les nombreuses réunions d'insertion que vous avez demandé aux groupes d'organiser dans des délais très courts, vident vos agences de leurs commerciaux ... et pourtant, vous leur demandez de répondre aux appels téléphoniques de leurs clients ... paradoxe Optima.
- paradoxe encore lorsque l'on privilégie l'actionnaire alors que c'est le salarié qui génère le résultat,
- paradoxe toujours quand on imagine de nouveaux frais alors que l'on prône la prédominance de l'intérêt client,
- paradoxe enfin d'être continuellement dans l'immédiateté alors que l'on cherche la pérennité dans la relation.

Nous arrêterons ici notre liste ... Nous avons, comme vous, la conviction que la très grande majorité de vos commerciaux aime son métier. Posez-leur seulement une question :

- « combien de temps pensez-vous encore pouvoir l'exercer ? ».

Monsieur le Directeur, nous avons la chance de travailler dans une belle entreprise. Vous êtes aux commandes d'un réseau commercial puissant, affûté comme un moteur de Formule 1 ... mais aussi fragile qu'un moteur de Formule 1. Si nous mettons l'accent sur les paradoxes que vivent vos commerciaux au quotidien c'est que, mis bout à bout, ils pervertissent votre message, leur rendent la vie impossible et vont trop souvent à l'encontre de l'intérêt client.

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

Déclaration FO	page 1
Réponse de la Direction : orientations 2012	page 1
Animation Commerciale	page 2
Avenir du réseau	page 2
FARH	page 2
GVA Multi Sites	page 2
GPS (Global People Survey)	page 2
Optima	page 2
CARDIF	page 2
Enquête Satisfaction Clients	page 2
Crédits	page 2
Partenariat Orange	page 2

### RÉPONSE DE LA DIRECTION

#### ORIENTATIONS POUR 2012

*Le contexte économique nous contraint à réorienter notre activité commerciale afin de faire progresser notre PNB :*

- ⇒ *sur la prévoyance, l'assurance et la protection (objectifs majorés de +100% en IARD),*
- ⇒ *sur le maintien de la collecte en capitaux qui sera plus orientée sur une épargne sécurisée et plus particulièrement sur l'épargne logement (il faut s'attendre à de nombreuses animations commerciales sur le sujet en 2012).*

**La direction nous confirme qu'il n'y aura pas de licenciements chez BDDF.**

---

***Nous sommes sur le Web !***

***Rendez-nous visite à l'adresse :***

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

---

## ANIMATION COMMERCIALE

La nouvelle formation DIA « Animer au quotidien » a été créée au 2<sup>ème</sup> semestre 2011. A ce jour, 553 DIA ont été formés.

En cas de retard significatif dans une rubrique prioritaire, un point de passage peut être fait par le manager afin d'accompagner le commercial et l'aider dans la réalisation de son objectif. Si le constat peut être fait, il ne doit pas rentrer dans le cadre d'une évaluation intermédiaire.

La direction a confirmé que, même si une rubrique est à 0, cela ne doit en aucun cas être un motif de rupture de contrat.

**FO a dénoncé les dérives constatées sur le terrain.**

## AVENIR DU RÉSEAU

L'agence reste au cœur de la relation « Clients ». Leur nombre restera stable.

- Accueil et Services : fin du programme en 2015. Un nouveau concept (Alice) est testé sur 4 agences. Il favorise les nouvelles technologies et va changer les habitudes des conseillers (entretiens en côte à côte).
- La Net Agence n'est pas un choix industriel mais sa mise en place découle d'une demande de certains clients. Elle n'est pas appelée à remplacer les agences mais à en être complémentaire.
- Maison des entrepreneurs : pas d'évolutions dans les organisations propres à chaque métier. Toutefois, aucune assistance commerciale dédiée aux CAER n'est envisagée. En cas de difficultés, ils doivent pouvoir bénéficier de l'assistance des Centres d'Affaires quand elle est disponible.

**Même si les évolutions sont nécessaires, elles ne doivent pas se faire au détriment de « l'humain » ... ce que craint FO pour les années à venir.**

## FARH

Le sujet n'est pas maîtrisé par la direction. La Responsable des Ressources Humaines de BDDF n'a pas connaissance des problèmes rencontrés. Elle compte même sur les syndicats pour faire remonter les anomalies !!!

**Soyez très attentifs à vos fiches de paie et n'hésitez pas à nous faire part de vos difficultés.**

## GVA MULTI-SITES

La direction réaffirme que ce métier ne doit pas exister et refuse la création d'une fiche emploi. Toutefois, elle reconnaît son existence dans le réseau.

**FO s'inquiète sur les risques de sécurité liés à cette fonction.**

## GPS (GLOBAL PEOPLE SURVEY)

Une restitution doit être faite à l'ensemble du personnel, quel que soit son niveau.

**S'il ne vous a pas été commenté, contactez vos représentants du personnel.**

## OPTIMA

L'ambition de la direction sur le taux d'appels décrochés est de 50% pour 2012.

Même s'il doit y avoir un suivi, cela ne doit pas se faire dans le cadre de challenges ou de classements.

**FO insiste sur l'injustice du « reporting » qui met uniquement l'accent sur le taux d'appels décrochés alors que l'attention devrait être mise sur le taux d'appels perdus.**

## CARDIF

Devant de trop nombreux dysfonctionnements, BDDF a mis en place 4 postes de RRAC chargés d'améliorer le suivi des dossiers avec CARDIF.

**Pour FO, ce dispositif est insuffisant. Face aux problèmes rencontrés, chaque DR devrait disposer d'un chargé des relations avec CARDIF.**

## ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS

Chaque trimestre, dans le cadre du baromètre de satisfaction clients (enquête faite auprès de la clientèle sur le comportement du conseiller lors d'un rendez-vous), un « score de comportement » sera établi. Une restitution sera faite à chaque agence afin de faire évoluer les comportements des commerciaux.

**Pour FO, cette restitution doit rester globale et ne pas se transformer en un outil de surveillance.**

## CREDITS

Il n'y aura pas de restriction dans leur distribution. Toutefois, BNP Paribas tentera d'améliorer ses marges sur les taux et la domiciliation des salaires (et des flux) sera obligatoire.

**Pour FO, la politique des taux va défavoriser nos conseillers par rapport à la concurrence.**

## PARTENARIAT ORANGE

Pour la direction, il n'y a aucune ambiguïté : on ne vend pas de téléphones mobiles mais des services bancaires mobiles.

**Pour FO, même si des objectifs ne seront fixés qu'en 2012, la pression a déjà commencé ...**

**Bref, une année 2012 au cours de laquelle la ligne commerciale va être encore plus sollicitée dans un contexte de plus en plus difficile ...**

**Si la direction générale reconnaît l'implication et la qualité du travail des équipes, elle nous apprend que l'enveloppe des commissions ne sera pas augmentée.**

**A FO, nous demandons  
MOINS de pression et  
PLUS de rémunérations.**