

" COMMISSION COMMERCE EXCEPTIONNELLE "

DÉCLARATION FO

Lors de cette commission, vous allez nous présenter plusieurs dossiers remettant en cause l'organisation actuelle de BDDF. Après examen, il nous semble que leur dénominateur commun est une baisse des effectifs ayant pour but une diminution des coûts.

Dans chacune de ces présentations, vous avez une vision de réduction des frais généraux mais vous semblez avoir complètement oublié la vision commerciale, ce qui est un comble pour une commission « commerce ».

Des sondages réalisés auprès de la clientèle montrent l'attachement au contact direct avec les commerciaux. Or, ces projets vont dans le sens inverse :

- **le projet « ALICE »** : basé dans un premier temps sur un nouveau concept mobilier, il débouche rapidement sur la montée en charge de la « visioconférence ». Cette dernière va même être mise en place en dehors du concept.
- **l'espace « Appartement »** : le développement de BNP Paribas à travers ce concept nous semble compromis. En effet, comment un conseiller, isolé dans un appartement, va-t-il pouvoir véhiculer l'image de BNP Paribas ? Comment va-t-il développer son portefeuille et renouveler sa clientèle ? Comment va-t-il pouvoir se motiver ?

Quant à **la refonte du dispositif de contrôle des risques**, l'éloignement des CSR va enlever de la proximité dans les Groupes. Cet éloignement va gommer l'aspect « formation » en matière de risques.

Nous nous interrogeons sur la rapidité avec laquelle vous traitez ce dossier avec un lancement du pilote en mars, un élargissement sur le groupe Midi Toulousain en juin et un bilan en septembre.

L'accélération de ces mises en place nous inquiète. La montée en charge d'«ALICE» était prévue sur 10 ans et vous extrapolez déjà en installant le matériel pour les «visioconférences» en dehors du concept.

Nous allons écouter votre présentation de ces dossiers et nous vous interpellons au fur et à mesure sur différents sujets.

Toutefois, dès à présent, nous vous alertons sur les conséquences négatives de ces projets qui vont entraîner une disparition de la proximité, que ce soit pour le personnel ou pour la clientèle, sans aucun bénéfice commercial pour la banque.

Sommaire du compte-rendu de cette commission :

Déclaration FO	page 1
ALICE	page 1
Expertise en Ligne	page 2
Espaces Appartement	page 2
Contrôle des Risques	page 2

« ALICE » : POINT SUR LES ÉTUDES IMMOBILIÈRES

Ce projet propose un nouvel environnement immobilier dans la continuité du concept «Accueil et Services». Il est en test dans les Groupes de St Germain en Laye et de Valence.

Il propose un design repensé avec des espaces plus ouverts et plus transparents. Ce concept vise à favoriser l'entretien en côte à côte et devrait permettre une plus grande autonomie de la clientèle qui aura accès, dans les agences, aux nouvelles technologies. Les premiers retours des collègues et des clients semblent positifs.

Des études complémentaires et budgétaires, en vue d'une éventuelle généralisation, vont continuer en ce début d'année.

Pourquoi la direction met-elle au conditionnel cette généralisation qui, pour FO, ne fait aucun doute ?

Nous sommes sur le Web !

Rendez-nous visite à l'adresse :

fobnpparibas.com

EXPERTISE EN LIGNE

Découlant du projet «ALICE», elle se fera via les nouvelles technologies. Lorsqu'un besoin d'expertise est détecté par un conseiller en agence, un entretien est conduit entre le conseiller, le client et un expert en ligne (par visioconférence ou par téléphone).

Dans un premier temps, seront concernés :

- les crédits immobiliers avec l'appui de Net Crédit,
- l'épargne financière avec l'appui de Net Epargne.

Pour la clientèle professionnelle, ces nouvelles technologies permettront d'être en contact avec les experts de proximité des groupes d'agences.

L'IARD et la Prévoyance pourront enrichir le processus du soutien à la vente par l'expertise.

Actuellement, 5 agences en expérimentation ALICE sont équipées de ce système.

Une extension à 54 agences supplémentaires, réparties sur l'ensemble de BDDF, permettra de collecter des éléments utiles pour évaluer ce service d'expertise.

Là encore, sa généralisation est certaine mais non avouée.

Notre crainte : voir le rôle du conseiller se limiter à un rôle de prescripteur et ne servir que d'intermédiaire entre les clients et les experts.

La Direction nous affirme le contraire. L'avenir nous le dira !!!

ESPACES APPARTEMENT ...

... UNE INITIATIVE DE LA DR OUEST

Ce projet est présenté au CCE à la demande des Organisations Syndicales.

Il s'agit d'une alternative pour conserver l'enseigne BNP Paribas lors de la fermeture d'un point de vente dans une ville du secteur diffus ou rural, notamment.

Il s'agira d'une pièce, située dans un immeuble, sans « pas de porte ».

Il n'y aura aucune filière espèces (même sous forme d'automates).

Elle sera occupée par un seul collaborateur qui aura en charge la clientèle haut de gamme de l'agence fermée. Les autres segments de clientèle seront transférés dans le point de vente le plus proche.

Les entretiens auront lieu sur rendez vous dans l'« appartement » ou au domicile du client.

La Direction n'a pas cessé de nous persuader que ce concept, issu d'une initiative régionale, n'a pas pour but de se développer...

Les expériences passées nous montrent que de telles initiatives ont vite débouché sur des généralisations.

Nous constatons dans ce projet :

- un manque de vision sur la conquête et le développement de la clientèle,
- des doutes sur la pérennité de ces sites à long terme,
- des problèmes de sécurité.

Les élus FO s'opposeront, comme à leur habitude, à toute situation de travail isolé.

PROJET DE REFONTE DU DISPOSITIF DE CONTRÔLE DES RISQUES

Afin d'harmoniser les pratiques en matière de contrôle des risques, d'accroître la fluidité lors de la mise en œuvre des contrôles, d'accentuer le partage des connaissances, de faciliter la formation des nouveaux CCSR, de renforcer les compétences des collaborateurs au sein des pôles dédiés et d'améliorer la productivité du dispositif, la Direction souhaite mettre en place un Pôle Régional des Risques constitué de 2 ensembles interconnectés et complémentaires :

- un pôle Conformité,
- un pôle Risques de crédit.

La structure serait placée sous l'égide d'un Responsable Régional des Risques.

Dans les Groupes, le RCSR resterait au cœur du dispositif et son rôle de référent serait renforcé.

Un pilote se déroulera dans la DR BORDEAUX de mars à septembre 2012.

Sur un effectif opérationnel de 20 collaborateurs, seuls 14 intégreront la plateforme régionale.

La régionalisation de cette fonction va, une fois de plus, déshumaniser les rapports entre collègues.

Les compétences vont disparaître au profit d'une industrialisation des tâches.

Sans attendre les résultats de ce pilote, les Élus FO ne peuvent pas cautionner un projet qui entraînera une nouvelle baisse des effectifs.