

## COMMISSION BDDF COMMERCE du 1<sup>er</sup> juin 2010

Cette réunion, riche d'environ 140 questions, n'a pu être traitée dans la seule journée accordée par la Direction Générale pour des sujets aussi vastes que la politique commerciale, la maîtrise des risques, la communication et la publicité qui font partie intégrante de cette commission « BDDF Commerce ».

La suite de cette réunion est programmée le 8 juillet 2010.

**Notre déclaration préalable est accessible sur le lien ci-dessous :**

[http://www.fobnpparibas.com/ELUS%20CCE/pdf%20session%20printemps%202010/CCE010620108\\_Elus.pdf](http://www.fobnpparibas.com/ELUS%20CCE/pdf%20session%20printemps%202010/CCE010620108_Elus.pdf)

### Comportements managériaux

Pour le Responsable de BDDF, le modèle managérial repose sur quatre valeurs fondamentales basées sur :

- le respect de la personne,
- l'exemplarité des managers,
- la performance,
- le développement humain et professionnel.

Le Représentant de BDDF considère que les tensions font partie de la vie quotidienne. C'est un phénomène qui fait partie des relations normales dans la vie en société.

Il confirme que les dérives sont de la responsabilité de l'Entreprise et s'engage à apporter une attention particulière aux endroits où ces tensions perdurent dans le temps.

**FO a insisté fortement sur l'importance que revêtent les comportements managériaux sur la santé des salariés.**



Nous dénonçons le comportement inacceptable de certains états-majors et demandons à la Direction Générale de ne pas cautionner ses pratiques et faire en sorte qu'elles cessent le plus rapidement possible.

### Global People Survey

Sondage de périodicité annuelle dans l'ensemble du Groupe BNP Paribas SA. Les résultats se déclinent jusqu'au niveau des Groupes.

L'anonymat et la confidentialité sont garantis.

D'après la DG, le Global People Survey sera de plus en plus utilisé ... mais ce n'est pas un baromètre pour mesurer l'ambiance d'un Groupe ...



Quelle est donc son utilité ??? ...

### Organisation du Réseau



Avenir et localisation des Experts : RRC, CDI, CAC, CFMP, Expert Crédit.

Sujet regardé dans le cadre de l'étude menée sur les missions du DIG (Directeur de Groupe).

**Rôle du DIG** : le début de la réflexion sur le rôle du DIG ne fait que commencer.

Un point sera fait en fin d'année.

### FORTIS



Intégration des salariés de FORTIS Banque France.

La Direction Générale s'est engagée pour qu'une proposition d'affectation soit faite, dans tous les cas, au moins un mois avant le transfert du salarié.

Une commission de suivi sera mise en place courant septembre.

### Incivilités

Elles sont en progression. Pour 2009 ; 697 points de vente concernés essentiellement en DAP, DRBP et DR Méditerranée.

3 704 salariés ont été formés dont 1 100 managers.



### Relations Réseau OAV

Liaisons avec les APAC :  
51% des dossiers immobiliers transmis la semaine dernière par les commerciaux sont irréguliers.



**Un taux aussi élevé fait ressortir un dysfonctionnement qui ne peut-être imputé qu'à la seule force de vente.**

**FO interpelle la Direction sur le besoin de formation tant chez les commerciaux que chez OAV.**

De plus, le manque d'effectifs criant d'OAV est loin de répondre aux besoins du Réseau.

### MATESA et Accueil et Services

**MATESA** : BDDF reconnaît le peu de visibilité dans ce domaine.  
FO demande que les CHSCT locaux puissent être informés du suivi des interventions MATESA.



**Accueil et Services** : pour les agences non concernées par le programme, une ligne budgétaire est allouée aux Groupes pour faire des travaux de rafraîchissement.

### Animation et outils

Reporting unique : déploiement prévu 1<sup>er</sup> semestre 2011.

4 thèmes retenus :

- suivi de production,
- suivi des OC,
- suivi des rendez-vous,
- fiche synthèse conseiller (qui reprendra les données clés du fonds de commerce et de l'activité d'un Conseiller.



FO a rappelé qu'actuellement la multiplication des challenges ne permet pas aux commerciaux de percevoir le modèle de vente souhaité par le responsable de BDDF.

**Ceux-ci ne doivent pas subir cette évolution mais en être les acteurs principaux.**

### OPTIMA

L'objectif de cet outil doit servir à améliorer la relation téléphonique du commercial avec son client.

**FO dénonce le détournement de ce concept trop souvent transformé en levier de management créateur de stress supplémentaire.**



### Maison Des Entrepreneurs

C'est un projet commercial et pas une modification des structures.

Une cible de 60 MDE sera atteinte d'ici à 2011.

Un bilan sera fait en début d'année sur les 17 MDE déjà ouvertes à ce jour.

**BUSINESS**

### Assistants Banque Privée

Avec le nouveau régime de commissionnement à l'acte, les assistants Banque Privée subissent une perte importante de leur rémunération.

RH Groupe estime que ce sont des situations individuelles et qu'elles doivent être réglées par les Directions des Groupes.

