

## Commission Exceptionnelle BDDF

**L**e modèle d'évolution du dispositif d'agences que vous nous présentez permet à vos yeux d'assurer une meilleure continuité du service à nos clients.  
Dans le passé, les solutions étaient trouvées dans l'agrandissement des périmètres.



Désormais, il apparaît que l'avenir soit sur des petits périmètres. Est-ce cela que vous appelez le modèle d'organisation alternatif ?  
Le réseau doit réagir aux différentes contraintes qui lui sont imposées.

**FO Banques BNP Paribas** estime que ce projet fait apparaître plus de difficultés qu'il n'apporte de solutions.

*De quelles difficultés parlons-nous ?*

- De la disparition programmée d'un statut de point de vente, base de l'organisation actuelle et des objectifs, vers un statut « hub d'agences » ;
- De la pérennité des postes de Directeurs d'Agences (DIA) mono-sites ;
- De la détermination des objectifs (« Ambitions ») et de l'affectation des commissions dévolues aux conseillers ;
- De la gestion du contact téléphonique client au travers de la nécessaire évolution de l'outil interne (« Optima ») ;
- Des principes organisationnels de sécurité.

Jusqu'à présent, le niveau « groupe d'agences » permettait, de par sa taille, de trouver des solutions.  
Nous avons déjà connu des difficultés avec le niveau d'entité où, bien souvent, le Directeur d'Entité (DIE) se déplaçait pour permettre des ouvertures d'agences. Comment penser qu'une structure encore plus petite puisse apporter un niveau de fluidité suffisant pour assurer la continuité du service client ?

Un hub d'agences deviendrait-il la nouvelle entité du territoire ? Une sorte « d'entitoire » ?

**FO Banques BNP Paribas** s'interroge sur les critères de détermination des hub. Seront-ils l'émanation d'une trame nationale ou les adapterez-vous aux spécificités locales ?

A force de réduire le personnel et de supprimer des postes, chacun constate que nous sommes désormais exposés aux difficultés de maintenir le service.

**FO Banques BNP Paribas** vous avait déjà alerté lors de la mise en place de Préférence Client avec, entre autres, la suppression des postes d'accueil sur de très nombreux points de vente.

**FO Banques BNP Paribas** vous avait fait part de la crainte des Conseillers Clientèle sur l'évolution de l'intérêt de leur métier. Ne leur donnez pas raison en les utilisant comme chargés de renfort permanents !

Nous voyons bien que dans ce projet préfigure déjà la **banque de demain**.

D'un côté, une clientèle sélectionnée suivie dans des pôles spécialisés. Vous y ajoutez un pôle de compétences Premium  
De l'autre côté, le reste de la clientèle.

Vos réactions et vos suggestions nous intéressent. Venez les partager en cliquant sur



Smartphone



Internet

Françoise ROUX - Éric LEGER - Pascal MASSELIN  
32 rue de Clignancourt 75018 Paris ACI :CSDRCA  
Tél:01 40 14 38 24 Fax:01 40 14 60 05

Mail [paris\\_irp\\_delegation\\_nationale\\_force\\_ouvriere@bnpparibas.com](mailto:paris_irp_delegation_nationale_force_ouvriere@bnpparibas.com)



Facebook



Twitter