



BNP PARIBAS

6 Décembre 2023

VOS REPRÉSENTANTS

Représentant Syndical National



Stefan DESBOURDES
06 68 24 35 41

Représentante Syndicale Nationale Adjointe



Chantal MARCHAND
06 99 33 92 51

Vos élu(e)s



Alexandre BOUAT
06 98 54 83 53



Anthony CHABIRON
06 62 67 90 85



Eddie COTAYA
06 67 75 35 39



Aline DALICHAMPT
06 98 85 77 78



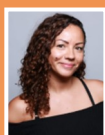
Loic DOPIERALA
01 60 95 47 40



Oktay ERGUN
01 55 77 90 13



Claudine FORTUNE
07 87 97 57 63



Nadège HAMDI
07 64 26 23 07



Marie-Rose MICHINEAU
06 67 13 42 74



Alexandrine TROLLAT
04 67 06 43 10



CSEC

Agile sur tous les terrains ?

Plage Horaire Conseil (PHC) : Droit dans le rideau (ouvert !)

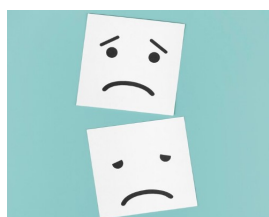
Les élus Cfdt s'associent à la Direction sur tous les bienfaits de PHC (maitrise des flux clientèle, meilleure planification du travail, organisation possible si postes vacants ou collègue absent...)

Ce concept a permis à nos collègues de retrouver du sens dans leur travail mais aussi une approche qualitative et quantitative des RDV clients.

Malgré cette bonne pratique, la Direction nous annonce le lancement d'un test en Occitanie dans lequel les formats PHC se feront en mode « rideau ouvert ».



Les craintes de vos élus Cfdt



- Une incompréhension/insatisfaction client
- La fin de la gestion des flux physiques
- Une dégradation de vos conditions de travail (surcharge)
- Une baisse du NPS et NPE

Les obtenus de vos Elus Cfdt :

- ✓ La possibilité de revenir en mode rideau fermé
- ✓ Un point sur le bilan de ce test
- ✓ Une communication au clients via l'appli et les relevés.
- ✓ Une signalétique claire et visible
- ✓ Une présentation en CSE local



Les Elus Cfdt ne comprennent pas que la Direction persiste dans cette option, malgré l'échec cuisant du pilote déjà mené récemment sur Grand Ouest.

Cfdt:

BNP PARIBAS

Mutualisation des flux téléphoniques conseillers dédiés

Suite au test mené sur Grand Est cet été, la Direction généralise son projet de mutualisation des débordements des flux téléphoniques Affinité au sein d'une même région (DIA Affinité inclus).

Les CAP de la Nouvelle Aquitaine bénéficieront également de la mise en place de ce dispositif.

Cette nouvelle organisation sera opérationnelle avant la fin de l'année.



AVIS CFDT

Les clients affinités ont une promesse relationnelle qui n'est pas celle d'avoir quelqu'un au téléphone mais **leur propre conseiller dédié**. Les conseillers sont caramélisés par les appels de clients affinité d'autres fonds sans pouvoir être précis dans la réponse à apporter et n'arrivent plus à avoir leurs propres clients.

Pour les élus CFDT c'est une fausse bonne idée !

IMEX Plan Energétique : « à vos thermomètres, prêt partez ! »

Imex est venu présenter la suite du plan d'action énergétique. Les élus CFDT s'attendaient à découvrir les sommes consacrées aux travaux d'isolation et de rénovation des bâtiments que la Direction se doit d'accomplir pour économiser l'énergie sans dégrader nos conditions de travail.

Hélas...pas d'information à ce sujet !

Arriver au bureau le matin et constater qu'il fait 15°C avec une augmentation progressive à 19° au cours de la journée, ce n'est pas possible !



- Continuité du plan sobriété énergétique, (19° l'hiver et 26° l'été).
- Déploiement d'un test avec la mise en place de box sur 24 agences (12 en IDF et 12 en Auvergne Rhône Alpes) pour piloter la consommation des énergies.
- La CFDT a obtenu une étude sur la modification des portes d'entrées de nos agences.

Les Elus Cfdt restent vigilants sur l'amélioration de vos conditions de travail, n'hésitez pas à envoyer aux élus CFDT de vos périmètres les relevés de températures de vos locaux en cas de froid excessif.

Cfdt:

BNP PARIBAS

AGILES ! ET VOUS ?

Un point d'étape sur le déploiement de l'Agile au sein de BCEF nous a été fait. Plus de 2500 collègues sont formés et opérationnels sur le sujet.



65% BCET IT



25% Métiers



10% BCEF Opérations

A ce jour plusieurs métiers sont concernés dans les Domaines pluridisciplinaires



QU'EST-CE QUE L'AGILE @SCALE?

L'Agile est une nouvelle façon de travailler qui repose sur des pratiques, des valeurs, des principes mais aussi un état d'esprit vers lequel l'entreprise veut faire converger les salariés.

Pour vos élus Cfdt, nous regrettons :



- Que cette nouvelle méthode de travail ne donne pas entière satisfaction à nos collègues et ne redonne pas de sens à leur travail.
- Un NPE toujours négatif à **-3** mais meilleur de BCEF (-6).
- La technologie de l'Intelligence Artificielle (IA) est désormais mature dans certains domaines et fera désormais partie de notre quotidien. Malgré l'absence d'un bilan d'impact des prochaines livraisons sur les effectifs.

vos élus Cfdt seront attentifs aux conséquences sur l'emploi, vos conditions de travail et au suivi dans votre accompagnement face à cette nouvelle technologie

