



BNP PARIBAS

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
DALICHAMP
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



Juillet 2023

CSEC
Comité Social & Economique Central

BILAN H.V.T

& INCIVILITÉS

La Direction nous a présenté le bilan annuel de l'avenant à l'accord sur la prévention des risques psychosociaux ainsi que celui du recueil et du traitement des signalements de comportements susceptibles de relever du harcèlement moral ou sexuel, de la discrimination et des agissements sexistes.

Le Bilan en quelques points...

- Une équipe actuellement composée de 6 référents Conduct, la **CFDT** a obtenu un 7ème référent.
- L'arrivée d'un outil de simplification « lanceurs d'alerte » après 18 mois de pilote ne sera opérationnel qu'en 2024; pour les **élus CFDT** ce délai nous paraît bien long.
- Les **élus CFDT** regrettent une hausse de **25%** des alertes (**135** en 2022 vs **108** en 2021).



L'Avis de la Cfdt

Trop de temps pour une généralisation de l'accord, alors que nos collègues sont en grande souffrance !

PROPOSITION DE VOS ÉLUS CFDT

La **CFDT** a proposé une médiation en amont plutôt que d'aller systématiquement vers une enquête suite à un harcèlement et/ou violence au travail (internes ou externes ?)

La CFDT n'a pas signé cet accord en 2022



- 👎 Pas de Comité d'appel
- 👎 Manque de transparence
- 👎 Déshumanisation des investigations en centralisant tout sur Paris...et en visio !
- 👎 Pas de délai de réponse...



Vos élus CFDT sont surpris de constater que l'organisation majoritaire*, seule signataire de l'accord, soit tout à coup si critique vis-à-vis de ces conséquences...

* SNB-CFE-CGC

La **CFDT** se félicite que l'on remette de l'humain dans le process, mais s'étonne que l'accord ne mentionne pas cette médiation.

Attention aux échanges écrits (teams, whatsapp, sms...) qui vous engagent...

Réflexion sur la mise en place d'une médiation :

- 👍 Délégation extérieure pour trouver de façon neutre un terrain d'entente
- 👍 Désamorcer des situations avant d'en arriver « trop loin »



BILAN DES INCIVILITÉS EN 2022

+ **35 %** d'incivilités en 2022 par rapport à 2021, tant pour les femmes que pour les hommes. Les femmes subissent 2 fois plus d'incivilités.



Le nombre de rupture de relation évolue au même rythme que les incivilités.

Répartition des motifs des incivilités

- ❌ **36%** qualité de services
- ❌ **32%** perception de commissions de frais et agios
- ❌ **16%** refus de crédit ou moyens de paiement
- ❌ **10%** erreur de la banque
- ❌ **2%** liés aux automates



Nos Demandes

- Toute déclaration d'incivilité doit être systématiquement suivie d'une déclaration d'accident du travail. Les conséquences morales et physiques d'une incivilité peuvent apparaître à plus ou moins long terme.
- Cartographie des incivilités.
- Priorisation de la ligne d'accueil et managérial sur les formations.
- Que la déclaration de l'incivilité soit à la main de la victime et non de son manager.
- Les incivilités sont trop peu déclarées sur l'ensemble de nos plateformes téléphoniques. Seulement **18 déclarations** sur toute l'année 2022. Etonnant ! Non ? **Les élus CFDT** demande qu'une campagne de sensibilisation soit faite auprès de nos collègues du CRC.

Nos regrets

- Alors que la direction développe le Self Care à tout va, nous regrettons que la déclaration d'incivilité ne soit pas à la main de la victime.
- L'outil de déclaration n'est ni convivial ni intuitif. C'est bien dommage !!!
- Toujours pas assez de collègues sensibilisés ou formés sur le process de déclaration.



La direction ne doit plus banaliser les agressions verbales.

Afin d'éviter, la mise en cause nominative d'un salarié sur les réseaux sociaux la Direction doit renforcer la surveillance et activer le droit à l'effacement (ex : avis Google)



CONTACTS :



Cfdt-bnpp.fr



01 40 14 31 89



www.cfdt-bnpp.fr