



BNP PARIBAS

VOS REPRÉSENTANTS



# L'INFORMATION DE VOS ÉLUS CFDT

## ECHANGES

11 Mars 2022

IDF OUEST

Alors que selon notre directrice de région, les autorisations de recrutement supplémentaires devraient permettre d'atteindre le plein-emploi d'ici l'été 2022 (Pas de poste vacant sans relève identifiée), autour d'un constat partagé sur un niveau de production fortement impacté par les difficultés RH de notre région en 2021, voici les points clés de notre échange sur les **Ressources Humaines**.

### 1. Impact de la crise sanitaire et de l'absentéisme : notre région étant la plus avancée dans le passage à Modèles de Services avec ses « nocturnes », elle est aussi la plus impactée. Les résultats de la région ont été impactés.

Que pouvons-nous dire à ce stade de ces nocturnes, si ce n'est qu'elles ne favorisent pas la prise de RDV supplémentaires tardifs ?

Pour rappel, les élus CFDT n'ont d'ailleurs jamais cru à cette version, mais plutôt à celle de la mise en place d'une plage supplémentaire et plus tardive de phoning, plage qui ne semble pas non plus faire recette.

Au regard des conséquences sur les équilibres de temps de vie pour un grand nombre de salariés, le jeu en valait-il la chandelle ? A ce stade, pour les élus CFDT, c'est clairement NON !

### 2. Moyens : 60 postes vacants en moyenne sur la région en 2021, malgré l'arrivée de 50 renforts supplémentaires en cours d'année. Pour rappel, 155 suppressions de postes en 2020.

Tandis que la situation s'améliore sur Mantes et Neuville, elle se dégrade sur Sceaux, Boulogne et Versailles. Sur ces deux derniers territoires, le turn-over est à 40 %.

Pour réduire ce turn-over et améliorer la satisfaction face à la réflexion des clients : « mon conseiller change tout le temps », la direction souhaite allonger les durées de poste. Cependant, consciente des limites de cet exercice, pour « vendre » cet allongement, elle compte en contrepartie valoriser certaines sorties (Affinité sur Banque Privée par exemple).

Bien que le recrutement tourne à plein (280 nouveaux entrants en 2021 et déjà 30 début 2022), notamment sur des postes de chargé de renfort (alternance formation My Campus et formation en situation de travail), l'intégration de nouveaux salariés d'origines diverses (banques et hors banques) reste longue et compliquée, BCEF ayant constaté un délai moyen de 18 mois pour une montée en compétences optimale alors qu'il est de 2 à 3 mois pour un salarié déjà en poste.

Les élus CFDT ont proposé d'une part la mise en place d'un accompagnement personnalisé des nouveaux entrants par des tuteurs-mentors formés et valorisés (prime de 500 euro comme cela est déjà pratiqué dans certaines entreprises) et d'autre part la baisse de 20 % des objectifs des équipes les accueillant.

### 3. De nombreuses, trop nombreuses, transformations dans un contexte de crise sanitaire.

L'accumulation des réorganisations structurantes (Horaires, Contact, MDS et pilote « Focus Client ») n'est pas de nature à stabiliser les effectifs., comme l'avaient prévu les élus CFDT, En effet, toute réorganisation étant en premier lieu une désorganisation de l'existant.

La question de la pertinence des « pilotes » a d'ailleurs été posée par vos élus, ce qui n'est pas sans impact sur le turn-over.



Sophie  
CREPEAUX  
06 98 54 95 03



Juan Antonio  
GONZALEZ  
06 67 24 54 97



Claudine OMS  
07 61 41 04 82



Yannick  
MARGERIE  
06 73 98 52 45



Stéphanie  
BOUKOBZA  
07 86 23 54 74

#### 4. Un départ commercial « lancé » en début d'année et une forte fatigue en fin d'année avec un « surinvestissement » sur l'outil Contact.

Et oui, nous avons régulièrement fait remonter vos remarques et interrogations sur ce nouvel outil fortement décrié dont nous avons aussi dénoncé les dérives (pas de flicage, la mise en place d'un doublon de contrôle et de suivi au fil de l'eau n'étant pas validé par la direction régionale).

La fatigue des salariés est un doux euphémisme, tant nous sommes régulièrement confrontés à de l'épuisement ainsi qu'à de la lassitude.

#### 5. Un turn-over dans les équipes de direction (3 ans après Pilotage du Réseau).

Focus de la situation par vos **élus Cfdt**

##### Turn-over/attractivité : Employé de banque : un métier qui ne fait plus rêver ?

L'industrialisation poussée de notre activité (au centre du nouveau GTS 2022/2025) recentrée autour de la notion de production, avec son suivi et son contrôle « scientifique » via l'outil Contact (aussi synonyme de 1.000 suppressions de postes à l'échelle nationale rappelons-le), ne favorise pas l'épanouissement des salariés.

Soumis à une forte standardisation et circularisation de leur activité, ces mêmes salariés doivent quant-à-eux délivrer une expérience client individualisée et personnalisée.

Comment doivent-ils parvenir à concilier ces injonctions contradictoires ?

Par le déploiement de leurs seules compétences comportementales individuelles (les fameux « soft skills » dont la célèbre agilité, dernière « tarte à la crème » des compétences idéales), cqfd !!!

En fait, ce qu'on demande maintenant depuis longtemps aux salariés de façon très infantilisante et culpabilisante, c'est d'intérioriser des contraintes qui leur sont imposées par de nouvelles organisations du travail.

**Deux métiers à revaloriser : DIA et CAP. Pour la Cfdt, l'équation est simple :**

**Plus de pouvoir = Plus de risques = Plus de rémunération**

##### GI

Une charge de travail alourdie par la mise en place de Staffing et Solutions ainsi que par les difficultés que rencontrent les salariés avec RH-GAP.

La plateforme nouvellement créée n'a pas apporté l'amélioration et l'allègement de la charge de travail prévus tandis que sans recrutement supplémentaire, la crise sanitaire a fortement impacté et alourdi l'activité de RH-GAP, nos GI et nos ARH ayant tout mis en œuvre pour tenter de pallier cette surcharge de travail.

Par ailleurs, BCEF s'est engagée à ramener le délai entre la commande et le recrutement effectif qui a été porté de 4 à 9 mois en 2021.

**Accueil :** Après avoir supprimé les postes dédiés de COA (merci Préférence Clients), la Direction redécouvre l'importance de cette activité, notamment dans les agences à flux.

Un groupe de travail étudie actuellement les solutions pour valoriser le métier de l'accueil dédié (CSC) enfin de nouveau reconnu comme essentiel !

Des contrats « étudiants intérimaires » en renfort sur Cergy et Nanterre.

Préférant cette étiquette à celle de « Mac DO », les élus Cfdt s'interrogent toutefois sur leur viabilité et leur pertinence. A suivre.

Christine DELSAHUT

Adama FAYE

Lilian FOULE

Amel HASSANE

Valérie VERMONT



## Charge de travail: le sujet qui fâche

Comme ils le font régulièrement depuis Préférence Client, les élus CFDT soulignent le poids de la charge de travail et de ses conséquences aussi bien sur la santé physique et mentale des salariés que sur leurs équilibres de temps de vie.

Trop de réunions et de formations (à la maison) en ce début d'année !

Les **élus CFDT** tirent à nouveau le signal d'alarme

Face à notre demande d'expertise externe, Mme RABIER-ALIOME nous indique que BDDF Consulting a entrepris une étude sur le sujet. S'agissant de réduire des irritants par la mesure du temps de travail consacré, nous rappelons que les précédentes démarches initiées dans ce sens n'ont manifestement pas porté leurs fruits.

Au-delà de la mesure du temps de travail, c'est son évaluation par le ressenti des salariés qui doit être prise en compte. Qu'est-ce qui fait la charge de travail ?

La non-reconnaissance, notamment financière, des efforts entrepris pour pallier l'écart entre le travail prescrit et le travail réel ?

La persistance de ces efforts dans le temps ?

L'écart entre le temps prévu pour accomplir une tâche et le temps réellement consacré ?

En 2019, 2 salariés sur trois indiquaient déjà ne pas disposer des moyens nécessaires et suffisants pour faire correctement leur travail.

Le paradoxe du « travail bien fait » : quand ce sont les salariés qui demandent à leur employeur de pouvoir faire correctement leur travail, c'est que quelque chose cloche !

Aussi, bien que l'ayant mise en suspens en raison de la crise ukrainienne, nous avons renouvelé notre demande d'expertise pour le prochain CSEE en espérant pouvoir compter cette fois-ci sur le vote unanime des élus manifestement tous préoccupés par ce sujet.

### **Télétravail pour tous : Ce n'est pas parce que la banque est « essentielle » que tout est « essentiel » dans la banque.**

Avec seulement 4 opérations nécessitant une présence physique (retraits dépannages et de moyens de paiement, accès aux coffres, clients non équipés d'outils numériques et digitaux), les élus CFDT ont toujours réclamé la généralisation du télétravail pour tous.

Un groupe de travail devrait voir le jour sur ce sujet. Les élus CFDT rappellent qu'ils militent depuis très longtemps (notamment face aux intempéries et aux grèves) pour le déploiement gradué et adapté du TT pour tous.

### **Les Alternants**

Pour mieux accompagner et favoriser le recrutement ainsi que leur intégration, BNP PARIBAS va créer son propre CFA et c'est notre ancien directeur des ressources et président de CSEE qui en aura l'insigne honneur.

### **Engagement et symétrie des attentions.**

Pour **la CFDT**, La RSE commence par la façon dont on s'occupe de ses salariés !

Alors, puisque notre activité « essentielle » a servi à justifier l'ouverture permanente des agences, pourquoi les travailleurs des agences bancaires sont-ils les grands oubliés du « travail essentiel » ?



NOTRE SOUTIEN À  
L'UKRAINE

#SoutienUkraine

**LA CFDT EST SOLIDAIRE DES UKRAINIENS [\[cliquez ici\]](#)**