L'information de vos représentants

ACTUALITÉS PÔLES & FONCTIONS

Juillet 2023

BNP PARIBAS

VOS REPRÉSENTANTS

ÉLUS

Metin KOSE
Isabelle VOLMERINGER
Eddie COTAYA
Maya FRANCHEO
Jean-Claude DE SOUZA
Samira MOANDA
Oktay ERGUN
Nouchine GHAVAMI
Remi GULER
Aline GLABICKI
Pierre NDIAYE
Claudine FORTUNE
Anthony CHABIRON
Céline SANCHEZ
Alain LEGOEUIL
Ludovic AUTAA
Thomas LUIGGI
Pascal AUBERT
Najla CHEBBI
Ronan POULIQUEN
Hinda MAZZAR
Beatrice SANCHEZ
Nathalie COUVREUR
Marie-Christine GERFAUD
Cyriaque KEMPF
Christelle CORIN
Mélanie DUPUIS

Représentants Syndicaux

Pierre RIVIÈRE - 06 65 64 56 98
Silvio SEGHINI- 06 68 24 12 13

Délégués Syndicaux

Maya FRANCHEO - 06 77 26 98 08
M-C. GERFAUD - 06 68 18 25 04
Metin KOSE -
Samira MOANDA - 06 65 88 66 02
Céline SANCHEZ - 06 68 24 19 06
I. VOLMERINGER - 06 99 26 44 84

RENDUS D'AVIS CFDT — PAGE 1

PAPRIPACT & SPST — PAGE 2

FONCTIONS RISK & COMPLIANCE — PAGE 3

BCEF : AFFINITE CONNECT — PAGE 4

HELLO BANK! — PAGE 5

BILAN MOTIV' 2022 — PAGE 6 / 7

RENDUS D'AVIS :

Rapport de Données Sociales (RDS) 2022 portant sur la politique sociale, les conditions de travail et l'emploi de l'établissement des Pôles et Fonctions de BNP Paribas SA.
Malgré quelques indicateurs encourageants, notamment en matière de formation, ce rapport met en évidence, une fois encore, trois grandes problématiques interconnectées. Tout d'abord la situation des techniciens dans l'entreprise ne montre aucune évolution positive, au contraire elle continue de se détériorer. Ensuite, la difficulté d'assurer une égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans tous les domaines a conduit BNP Paribas à être poursuivie en justice par la CFDT pour non-respect de la loi en matière d'égalité. Enfin l'évolution de la rémunération ne reflète pas l'investissement fourni par les salariés. Nous avons exprimé notre position à plusieurs reprises, malheureusement sans être entendu. Vu le contexte inflationniste actuel, BNP Paribas aurait dû ouvrir de nouvelles négociations salariales début 2023.

Pour toutes ces raisons, les élus CFDT rendent une fois de plus **un avis défavorable** pour le RDS 2022.

Consultation sur le projet d'évolution de l'organisation des IEC au sein de BCEF Entreprises.
Bien que nous ayons entendu les différents motifs qui amènent à cette évolution d'organisation, pour les élus CFDT il s'agit ni plus ni moins que d'un démantèlement avec des suppressions de postes et des déménagements. **Les élus CFDT s'abstiennent sur ce projet.**

Jean-Claude DE SOUZA

Samira MOANDA

Oktay ERGUN

Nouchine GHAVAMI

PAPRIPACT

Le rendez-vous annuel consacré à la présentation du Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIPACT) revêt un caractère important **pour vous et vos élus** car ce document traduit les analyses des risques professionnels du document unique (DUERP) **en actions concrètes de prévention**. Il doit contenir **la liste détaillée** des mesures devant être prises au cours de l'année à venir, les ressources de l'entreprise pouvant être mobilisées ainsi que le calendrier de mise en œuvre.
Le DUERP répertorie l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés tous les salariés du groupe et assure la traçabilité collective de ces expositions. Il sert à transcrire l'évaluation par l'employeur des risques professionnels.
Depuis le 31 mars 2022, par la loi Santé-Travail, **vos élus du CSEEPF doivent être consultés, et négocier avec l'employeur.** Malgré nos nombreuses demandes, à ce jour, nous n'avons pas eu le DUERP, ni pu échanger sur son contenu.

Vos élus CFDT ont rappelé l'importance d'être consultés, associés à la construction du DUERP et du PAPRIPACT afin que nous puissions influer sur la priorité des actions présentées et même de proposer des mesures supplémentaires pour une bonne prise en compte aussi des impacts des projets sur vos conditions de travail, de l'impact de l'accroissement de votre charge de travail sur votre santé tant physique que mentale. Le service de santé au travail joue un rôle majeur dans l'accompagnant des collègues, dans la prévention des RPS, la vaccination ... **mais il n'est pas le seul !**

L'AVIS DE LA CFDT :
A quand une véritable politique sociale chez Bnpparibas ?
A quand l'humain au centre de toutes les stratégies et préoccupations de l'entreprise ?
En l'absence de tous ces éléments, **Abstention !**

Remi GULER

Aline GLABICKI

Pierre NDIAYE

Claudine FORTUNE

BCEF MONÉTIQUE - PROJET ZENIT

Les salariés de la monétique BCEF ont eu une plénière il y a 15 jours pour évoquer un très gros projet de basculement de toute l'activité Monétique de BCEF vers une SSII danoise : NETs.
A ce stade, ce ne serait qu'un projet ? **MAIS** il existe d'ores et déjà des ateliers et des échanges entre les salariés de BCEF Monétique et leurs collègues de NETs. Pour ce qui n'est qu'un projet aux dires de la direction, **les élus Cfdt constatent toutefois qu'il est bien avancé !!**
Ce projet concernerait également PARTECIS la joint-venture avec BPCE (30% BNPP - 70% BPCE).

La décision finale sera prise en décembre 2023.

Ce serait la fin de PARTECIS si ce projet voit le jour. Les effectifs diminueront donc fortement dans les 3 entités.

Ensuite, le « reste » de l'activité monétique passerait chez ITG, quitterait donc BCEF, car cette activité deviendrait mondiale.

Les commerçants seront pluggés chez NETS. Les salariés sont désabusés car il leur est demandé de participer à des ateliers avec NETS pour faire partir « leur job » .... chez NETS.

L'AVIS DE LA CFDT :
Vos élus Cfdt ont donc interpellé la direction en séance plénière du CSEE PF du 12/07/2023 en rappelant qu'un projet de cette nature qui :
- aura un impact sur la collectivité des salariés,
- n'est pas un projet ponctuel ou provisoire,
- entre donc dans le champ de compétence du CSEE,

doit faire l'objet d'une présentation formelle aux élus du CSEE PF qui sont, en vertu de leur élection, l'expression du collectif de salariés concernés.
La direction maintient son discours en affirmant qu'à ce stade ce n'est qu'un projet mais annonce par ailleurs que le bâtiment V4, où sont « logés » entre autres les salariés de la Monétique, sera rendu à son propriétaire en aout 2024... Curieux hasard ?

Mail : PARIS IRP CFDT CEPF - Tel : 01 53 31 66 84

RAPPROCHEMENT DES ACTIVITES IA ET RPA AU SEIN DES FONCTIONS RISK ET COMPLIANCE

Metin KOSE
Isabelle VOLMERINGER
Eddie COTAYA
Maya FRANCHEO

La technologie RPA permet d'accélérer et fiabiliser les processus. Ajouter l'intelligence artificielle à la RPA on entre dans la robotisation intelligente

Les fonctions Compliance et Risk veulent **accélérer l'utilisation des solutions RPA** (automatisation des processus robotisés) et de **l'intelligence artificielle** d'ici 2025 en mutualisant leurs équipes. L'objectif est de **créer de la valeur en favorisant les économies de coûts** tout en fiabilisant les activités.

Vos élus CFDT ont posé la question sur une extension du traitement automatisé aux tâches plus complexes dans un processus de bout en bout, ***l'association RPA et IA ne sera pas étendue à un process de bout en bout pour des raisons réglementaires notamment (ex : prise de décisions sur les alertes...).***

Ce projet est à effectif constant jusqu'en 2025. Il y aura une hiérarchie commune qui rapporte aux 2 CCO et il n'y aura ni déménagement prévu ni changement de RH.

Hinda MAZZAR
Beatrice SANCHEZ
Nathalie COUVREUR
Marie-Christine GERFAUD

L'AVIS DE LA CFDT :

Vos élus CFDT seront vigilants sur cette mutualisation, sur la charge de travail de nos collègues et restent disponibles pour répondre à vos questions.

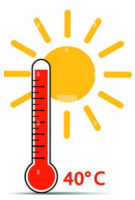
RATTACHEMENT ÉQUIPE CAMPUS SERVICES CIB 2S

Suite à la fusion de BP2S et BNP Paribas SA, mise en place d'une organisation commune au sein de CIB entre les départements Premises et Facilities, Campus Services et Global Markets - Admin Support à partir de 1er Septembre 2023 pour rationnaliser ces métiers et sans impact pour les effectifs et aucun déménagement prévu.

Les Services Moyens Généraux de CIB seront répartis autour de 3 Campus (Quartier Central des Affaires, GMP, Montreuil).

Les élus CFDT surveilleront la charge de travail de nos collègues et les impacts réels sur les emplois sur le long terme.

Anthony CHABIRON
Céline SANCHEZ
Alain LEGOEUIL
Ludovic AUTAA



A savoir... règlement intérieur et tenue vestimentaire en période de fortes chaleurs.reglement-interieur-bnp-paribas-sa (1).pdf

A cette question la Direction répond qu'il n'y a pas de politique générale en la matière. Une attention sera portée aux situations individuelles qui le nécessitent dans le respect des dispositions du règlement intérieur ... ou comment botter en touche et laisser la libre appréciation à la hiérarchie.

Mail : PARIS IRP CFDT CEPF - Tel : 01 53 31 66 84

Thomas LUIGGI
Pascal AUBERT
Najla CHEBBI
Ronan POULIQUEN

Cyriaque KEMPF
Christelle CORIN
Mélanie DUPUIS

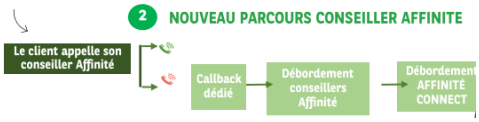
Pierre RIVIERE
Silvio SEGHINI

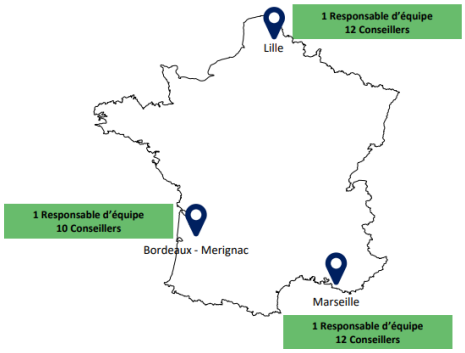
AFFINITÉ CONNECT … LE SERVICING POUR LA CLIENTÈLE AFFINITÉ.

Ce projet a démarré sous la forme d'un pilote en novembre 2022 pour les régions Paris et Occitanie avec une équipe basée à Marseille composée de 8 conseillers et un responsable d'équipe.
En mars 2023 ajout du numéro court 3474.
Les principaux enseignements => un accueil très favorable des clients Affinité sur le numéro court et donc une baisse significative du nombre de raccrochés clients… **rien ne vaut l'humain !**
Constat => le langage naturel reste primordial et il faut être pédagogue pour expliquer au client l'intérêt de contacter les équipes ***Affiinité Connect*** et quel est le rôle de chacun dans son parcours.

Le client appelle le **3474**

…ou contacte son **conseiller *Affinité*** (agence) et si ce dernier ne répond pas c'est Affinité Connect qui prend en charge le client è ***de 8h30 à 18h30 du lundi au vendredi.***





En principe une Généralisation à fin 2023 avec embarquements de 5 régions en septembre (Sud Est/ RAA/ IDF Est/Grand Est/Nord) et 3 régions en novembre (IDF Ouest/Grand Ouest/Nouvelle Aquitaine).
… sauf que la Direction sera attentive que cette montée en puissance correspondant à une charge cohérente pour les équipes, et qu'elle ne soit pas trop rapide au risque de dégrader la joignabilité et de facto la perception du client.

Vos élus CFDT ont obtenu en CSE Central :
- Un bilan à 1 an.
- Une diminution de l'amplitude horaire **soit 8H30 à 18H30 VS 8H00 à 19H10.**
- La reprise de l'ancienneté dans le poste pour les salariés du pilote.

A savoir :

- Les appels de 18h30 à 20h déborderont sur les CRC sans que les conseiller des CRC se substituent aux conseillers ***Affinité Connect.***
- Les conseillers ***Affinité Connect*** ne géreront aucun débordement des autres plateformes.
- Le parcours de formation sera proche de celui de privilège Connect.
- Des montants Métier annuels de **3000€ pour le conseiller et 4500€ pour le responsable d'équipe**.
- Un recrutement uniquement en interne et principalement au sein du CRC car les candidatures sont suffisantes en quantité et en qualité, il y aura tout de même une annonce sur my mobility.

==> Attention à ne pas dépeupler les CRC et accroître la charge de travail.

Vos élus CFDT accueillent favorablement cette création.
Comme pour le projet HB ! nous regrettons que le site de Saran n'ait pas été retenu une fois de plus. Mais la Direction n'exclue pas d'intégrer SARAN si le dispositif devait s'étendre … à suivre.

Mail : PARIS IRP CFDT CEPF - Tel : 01 53 31 66 84

....Un servicing pour la clientèle "Premium"!

Pour un dossier qui en apparence paraît simple et séduisant vos élus CFDT avaient de nombreuses questions pour lesquelles nous n'avons pas obtenu toutes les réponses. Nous regrettons le délai beaucoup trop court consacré à cette présentation.

Sur ce sujet les élus CFDT constatent que la direction limite fréquemment notre temps de parole. Des expressions telles que *« il faut qu'on avance »* ou *« c'est la dernière question »* sont souvent utilisées, ce qui empêche le dialogue social d'être constructif. La CFDT s'oppose fermement à cette pratique

HB ! compte 800 000 clients et la Direction vise la rentabilité en 2025. Malgré nos demandes nous n'avons obtenu aucun chiffre (dépenses marketing, coût d'acquisition d'un client, pertes financières...) bien que nous soyons dans une instance économique. Face à notre insistance et aux nombreuses questions restées sans réponses, la Direction a proposé une présentation plus globale sur HB ! à l'occasion d'un prochain CSEE, proposition que les élus CFDT ont accueilli très favorablement !!!

De plus HB ! fête ses 10 ans et comme le hasard fait très souvent bien les choses nous apprenions il y a quelques jours que BNPP était en négociation exclusive avec Orange Bank pour assurer la continuité de la relation client.
Nous souhaitons que BNPP SA en tant que grande entreprise nationale et internationale soit à la hauteur de ses responsabilités sociétales et de ne surtout pas abandonner les salariés d'Orange Bank, de tout faire pour leur trouver une solution de reclassement au sein de notre belle et grande entreprise et ainsi maintenir nos collègues dans l'emploi.

- Pourquoi ?
Développer la clientèle Premium & équiper davantage la clientèle HB !.
La Direction indique qu'elle doit, grâce à ce projet, ***"apprendre aux conseillers HB ! à faire du commerce"*** --> parce que jusqu'ici, ils n'en faisaient pas ???

- Comment ?
⇒ 1 conseiller dans chacune des 12 équipes existantes.
⇒ Prise d'appels par les Team Managers si besoin.
⇒ Grille motiv' similaire au CRC avec déplafonnement à 120%.
⇒ Le routage des flux des 3 segments de clients dits « Premiums » vers des conseillers avec une « compétence premium » qui feront uniquement de la prescription !

A notre question comment se fera la sélection ?
Réponse : « ***La sélection ne sera pas forcément liée aux résultats commerciaux mais à l'appétence au relationnel »***
Le projet est censé être « ***porteur de valeur pour les Collaborateurs : développement des compétences – employabilité – enrichissement de la mission. »***
Parfait !!! Comment la Direction envisage-t-elle de rendre les métier au sein d'HB !plus attractifs (rémunérations, bonus, classification...)
Et qu'en est-il de l'action des conseillers du CRC quant aux appels en débordement sur le type de clientèle Premium ?
Vos élus CFDT accueillent favorablement cette création.

Mail : PARIS IRP CFDT CEPF - Tel : 01 53 31 66 84

Bilan Motiv' 2022 : plateformes d'expertise

Le constat d'un grand nombre de nos collègues, que les élus CFDT partagent, est d'une part que Motiv' reste compliqué à appréhender, et d'autre part que les règles changent d'un quadrimestre à un autre dès que cela leur est profitable aux salariés.

Sachant d'autant plus que les chiffres peuvent être retraités manuellement et de fait créer des frustrations pour les salariés qui pensaient avoir atteint leurs objectifs (l'inverse étant rare).

Centre Spécialisé en Solutions Budgétaires (CSSB)

En 2022, 78 % des CSSB ont atteint plus de 120 % des montants métier dans Motiv', grâce aux mesures d'allègement des tâches administratives et l'arrivée de nouveaux clients avec de nouveaux besoins sans modification des objectifs. C'est exceptionnel et cela ne se reproduira pas les prochaines années.

Pour 2023 revalorisation du montant MOTIV de 1 600€ à 2 000€.

Rappel : le déplafonnement est fixé à 200 %.Le montant de base n'est pas assez significatif, au regard des missions confiées et constitue un frein au recrutement de futurs collaborateurs.

TOP POSTURE 2 nouveaux indicateurs : taux de chute et taux de récidive. Seul l'indicateur qualité taux de récidive peut faire l'objet d'une animation de la part des managers, car il n'est pas possible d'agir sur le taux de chute. Est-ce logique qu'un indicateur sur lequel les CSSB ne puissent pas agir fasse partie du TOP POSTURE dans Motiv' ?

Une réflexion est en cours pour supprimer les plans d'amortissement des grilles MOTIV.

L'apparition des EER au CSSB suit la logique de l'ensemble des métiers d'expertise de la filière ON LINE. Il ne s'agit pas de faire des EER de bout en bout, mais de la prescription du digital et bientôt du cross canal. Cet item fera bientôt partie de la grille MOTIV, mais il n'est pas prévu de revalorisation du montant MOTIV.

Net Assurance

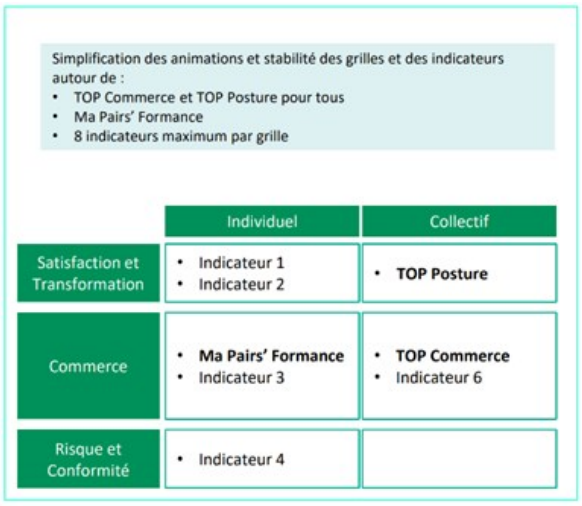
2022 davantage d'appels sortants et moins d'appels entrants;

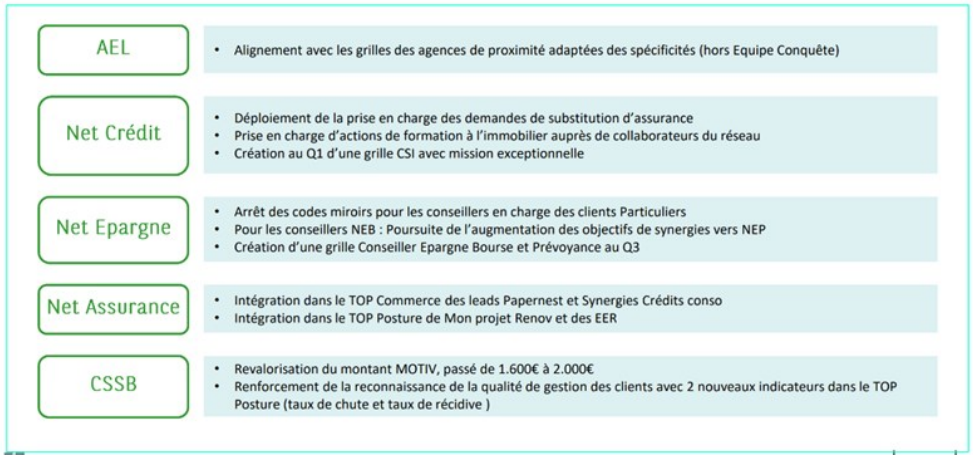
Des salariés qui se sont inscrits dans ce nouveau modèle avec des rythmes différents.

Net Epargne

Nouvel intitulé de poste et nouvelle grille au Q3 2023 pour Conseiller Epargne Bourse Prévoyance (au lieu de CEP Online) qui dit nouvelles missions dit nouvelle fiche de poste CEBP !?!

LES NOUVEAUTES MOTIV' EN 2023





Plusieurs évolutions 2023 nous ont été présentées, toutefois les élus CFDT auraient aimé avoir un premier bilan sur 2023…

Bilan Motiv' 2022 : BCEF Service Client

Les élus CFDT regrettent l'absence d'un bilan Motiv' 2022 pour Hello Bank !

Centre de Relation Télématique

	Q1			Q2			Q3		
	% collaborateurs <80%	% collaborateurs 80%<>100%	% collaborateurs >100%	% collaborateurs <80%	% collaborateurs 80%<>100%	% collaborateurs >100%	% collaborateurs <80%	% collaborateurs 80%<>100%	% collaborateurs >100%
Conseillers CRT	16,6%	25,0%	58,4%	13,0%	34,7%	52,3%	27,2%	27,2%	45,6%
Conseillers CRT Référents			100,0%			100,0%			100,0%
Total	16,0%	24,0%	60,0%	12,5%	33,3%	54,2%	26,0%	26,0%	48,0%

Service Client Part / Pro / TPE

FILLIERE PART PRO TPE	Q1 2022					
	<80%		80% - 100%		>100%	
Primes MOTIV	Nombre	Part	Nombre	Part	Nombre	Part
Conseillers	194	43%	89	20%	173	38%
Responsable d'équipe	5	8%	15	25%	39	66%

FILLIERE PART PRO TPE	Q2 2022					
	<80%		80% - 100%		>100%	
Primes MOTIV	Nombre	Part	Nombre	Part	Nombre	Part
Conseillers	128	28%	116	26%	207	46%
Responsable d'équipe	0	0%	16	29%	40	71%

FILLIERE PART PRO TPE	Q3 2022					
	<80%		80% - 100%		>100%	
Primes MOTIV	Nombre	Part	Nombre	Part	Nombre	Part
Conseillers	164	33%	118	23%	222	44%
Responsable d'équipe	4	6%	18	29%	40	65%

Pour ces deux services nous faisons le constat qu'en moyenne sur l'année près d'un tiers des salariés (34%) n'ont pas atteint les 80%. Quels faits marquants expliquent cette tendance ? Point suivi avec vigilance sur 2023 la tendance s'améliore … à suivre.

VOS ELUS CFDT ONT DE NOUVEAU DEMANDE A LA DIRECTION DE NE PAS MODIFER A LA HAUSSE LES OBJECTIFS EN COURS DE QUADRIMESTRE.

CRC et neutralisation de l'item Papernest sur le Q2.

Vos élus CFDT interviennent et obtiennent des éclaircissements.

« La Direction confirme avoir rencontré des difficultés pour assurer et fiabiliser le monitoring des ventes PAPERNEST.

Afin de ne pas pénaliser les collaborateurs, il a été décidé de neutraliser cette rubrique sur l'ensemble du quadrimestre en garantissant l'atteinte du seuil des 100% pour tous les conseillers.

La surperformance des ventes PAPERNEST sera bien reconnue après extraction du reporting. »

Mail : PARIS IRP CFDT CEPF - Tel : 01 53 31 66 84