

Cfdt:

BNP PARIBAS

27 juin 2024



Juan -Antonio GONZALEZ  
06 67 24 54 97



Sophie CREPEAUX  
06 98 54 95 03



Stéphanie BOUKOBZA  
07 86 23 54 74



Anissa LAIDOUNI  
07 71 54 87 22



Claudine OMS  
07 61 41 04 82



CSEE IDF OUEST

Des Questions/Réclamations  
100% Made in Cfdt...

## LES DIFFÉRENTS PROJETS

### Fermeture de l'agence de Meudon La Forêt (Boulogne)

→ Agence repliée sur Meudon depuis sa fermeture à la suite d'un incendie



### Création d'un HUB entre les agences du Plessis Robinson et du Petit Clamart (Sceaux)

En raison,

- **des incohérences** en matière du nombre de conseillers Affinité et Proximité pour les 3 agences (Meudon, LPR et PC)
- **de l'incapacité** de la direction à estimer la charge de travail à l'accueil pour le CSC du Petit Clamart, agence qui « devrait » récupérer l'intégralité des foyers proximité

⇒ **Nous ne nous estimons pas en mesure de rendre un avis.**

### Fermeture de l'agence d'Epinau Sur Orge (Paris Saclay)

⇒ Il s'agit d'un nouveau projet d'économie immobilière pour lequel nous restons dans l'attente d'un certain nombre d'éléments, dont l'évaluation de la charge de travail à l'accueil pour le CSC de Chilly Mazarin.

Avec 735 foyers « Pro », **les élus Cfdt ont demandé qu'un deuxième CAP soit recruté à l'agence de Chilly Mazarin.**

## LES FERMETURES D'AGENCE EN 2023



**8 agences ont fermé en IDF Ouest** : 3 sur le territoire de Versailles, 1 sur Neuilly, 1 sur La Garenne Colombe, 1 sur Boulogne, 1 sur St-Quentin en Yvelines, et 1 sur Paris-Saclay.

Même si la direction souligne une hausse du PNB pour les agences réceptrices, **les élus Cfdt** :

- attirent l'attention sur l'attrition du parc de comptes,
- s'interrogent sur le nombre total de fermetures en 2024, sachant que nous en comptons déjà 4 depuis le début de l'année (*St-Arnoult en Yvelines, Meudon La Forêt, Montigny Village et Epinau Sur Orge*).



**A la demande de la Cfdt**, nous avons eu l'intervention de la Référente Handicap de notre région.

→ Cet échange fera l'objet d'une communication spécifique.

## 2 INFORMATIONS DE LA PRÉSIDENTE DU CSEE



1. Mise en place d'un « plan de joignabilité pour l'été », du 26 juin au 09 septembre, avec un débordement de toute la ligne Proxi étendu à l'ensemble de la région.

2. Mise en place d'un dispositif de « First Call Resolution » :

A l'issue de leurs échanges avec leurs conseillers, les clients se verront proposer un questionnaire avec ces deux questions :

=> « Votre conseiller a-t-il répondu à votre demande ? » (oui/non)

=> « Avez-vous déjà essayé de joindre votre conseiller concernant cette demande ? » (oui/non)

Les élus Cfdt :

- ⇒ Alertent la direction sur les conséquences en matière de charge de travail et de stress supplémentaires,
- ⇒ Demandent qu'un rappel soit fait sur les critères d'attribution des ventes,
- ⇒ Souhaitent qu'un filtre sur la nature de la demande soit appliqué pour éviter que les refus (à des demandes de produits, de services ou de crédits) ne soient pas comptabilisés,
- ⇒ Soulignent que si cette réorganisation venait à perdurer au-delà de l'été, il s'agirait alors d'un « pilote » justifiant une information/consultation des Elus.

## POINT COMMERCE

## Calcul de la prime Aléa

Pour la déterminer, les managers disposent d'un outil intégrant la durée des absences, la taille de l'équipe et la présence ou non de renforts. Pour rappel, les primes versées sur les 2 derniers quadrimestres sont aussi prises en compte.



## Suppression du « New Cash »

Le « New Cash » reste valorisé dans le cadre de la collecte en assurance-vie avec une réintégration des versements en Fond Euros dans les Motiv.

Il a été supprimé des objectifs commerciaux pour des raisons « d'équité » entre conseillers en termes de présentations BPF. Ces dernières n'ont d'ailleurs pas baissé selon la direction.

## Comptabilisation des réalisations uniquement aux arrondis supérieurs

A la demande de la Cfdt, la direction va remonter auprès de BCEF « l'iniquité » faite aux conseillers puisque, par exemple, avec un objectif fixé à 8.1 %, seule une réalisation à 9 sera comptabilisée en Surperformance, alors qu'une réalisation à 8, pourtant plus proche de 8,1% ne sera pas comptabilisée.

Les élus Cfdt attirent l'attention de la direction sur cette notion de « surperformance » commerciale devenue la norme, ce qui est un facteur de stress et de risques psychosociaux important.



## CHIFFRES ET BUDGETS EN IDF OUEST



A nos questions sur les budgets : « économats », « frais de transport », « frais de missions et réceptions », « travaux et mises en propreté », « économies chiffrées à réaliser en 2024 », et le « COST TO SERVE » (ou rentabilité client) ...

Et dans l'attente de son retour, la direction nous rassure (ou pas ...) : « On est dans notre plan de marche ! » ...



Qu'il s'agisse du passage de MOTIV au variable, ou d'un variable à un autre, **L'intégration au salaire de la différence entre deux variables lorsque le nouveau est inférieur au précédent doit être systématique dans le cadre d'une évolution professionnelle.**

## Avis GOOGLE

Bien qu'elle ne puisse que se satisfaire de la remontée « spectaculaire » de la notation des agences BNP Paribas,

**La Cfdt reste vigilante** quant aux risques et aux dérives possibles lorsque les salariés sont cités nommément par nos clients « en bien » (avis non effacés par Google à ce jour) comme « en mal » (avis effacés).



## POINT RH

## Congés et arrêts maladie



Dans l'attente de la définition des modalités internes d'application (le décret d'application de la loi a été publié le 24 avril...), la direction recense tous les salariés concernés qui recevront individuellement une « réponse d'attente ».

## Durée conventionnelle de repos obligatoire

Que vous soyez aux horaires collectifs ou bien au forfait, elle est de **11 heures consécutives**, notamment lors des manifestations professionnelles (salons professionnels, événements clients).

Ex : un salarié rentrant chez lui après une manifestation à minuit doit reprendre son travail à 11h le lendemain.



## Agences à flux

Bien que la direction soit dans l'incapacité de nous communiquer les chiffres par agence à partir de ses propres critères :

=> nombre de visites + nombre de visites aux coffres + nombre d'opérations de BAQ

Elle nous explique que l'évaluation de la charge de travail est en réalité laissée à l'appréciation « au doigt mouillé » des DIT.

Après la suppression des Conseillers Accueil (COA) en 2015 avec « Préférence Client », la direction nous réaffirme l'importance de l'accueil réhabilité dans les 52 agences où travaillent les CSC.

## Anomalies et erreurs RH GAP

A l'approche de la saison de tous les dangers : « l'été » (en raison du sous-effectif) ...



**Nous avons de nouveau interpellé la direction au sujet des difficultés que vous rencontrez et que vous nous faites remonter régulièrement.**

→ En réponse, la direction nous explique qu'une enquête de satisfaction tend à démontrer que les salariés sont plutôt satisfaits du fonctionnement de ce service.

→ Elle conseille d'ailleurs aux salariés d'utiliser le module « Réclamation » et le « Rendez-vous » d'ALIS.

**Vos Elus Cfdt ont demandé l'intervention d'un interlocuteur de RH GAP lors d'un prochain CSE pour répondre à toutes vos et nos questions => REMONTEZ-LES-NOUS TOUTES !**

## Webinaires estivaux sur la mobilité

Durant la période de congés d'été,

**La direction entend la remarque des élus Cfdt que ces webinaires ne puissent pas être vus par tous les salariés.** Elle diffusera un rappel et un replay à la rentrée.

Au vu des difficultés RH rencontrées sur 4 territoires de la région,



**Les élus Cfdt demandent qu'une attention particulière leur soit portée.**

Même si elles sont le plus souvent liées à un manque d'effectif, en adéquation avec ce qui précède,

⇒ **Les élus CFDT demandent qu'un rappel soit fait pour permettre aux salariés d'en déclarer et d'en obtenir la validation.**

Toute heure faite étant due, l'accord du manager reste néanmoins un prérequis souhaitable.

⇒ **Les élus CFDT demandent aussi à la direction de permettre aux managers de gérer certaines difficultés prévisibles en ouvrant les heures supplémentaires de façon anticipée.**



## Enquête Pulse

A la lumière des résultats par sexe et par âge,

**Les élus CFDT soulignent** que les réponses des femmes sont plus défavorables que celles des hommes :



15 variations négatives / 2 positives / 3 nulles



15 variations positives / 2 négatives / 3 nulles

Quand bien même la direction cherche manifestement à atténuer ces différences, en relevant tout de même un écart de 9 points sur la confiance en l'avenir métier, et parce que « le diable se cache dans les détails »,

⇒ **Les élus CFDT insistent sur le fait qu'il convient de ne pas se satisfaire d'une évolution globalement « positive » des résultats des enquêtes Pulse, mais de prendre des mesures fortes en faveur des femmes.**


→ La tranche d'âge des 30/39 ans est plus défavorable. La direction nous annonce la mise en place d'un suivi spécifique de RH GROUP, et pour les travailleurs « expérimentés » plus généralement. **A suivre ...**

## Accident de travail et télétravail



**Les Elus Cfdt demandent à la direction de rappeler qu'au forfait comme aux horaires collectifs :**

→ **LES SALARIÉS EN TÉLÉTRAVAIL SONT SOUMIS AUX MÊMES HORAIRES D'ENTRÉE ET DE SORTIE QUE CEUX DU PERSONNEL EN AGENCE.**

Sauf à ce que le salarié puisse justifier qu'il travaillait toujours (mail, Teams, Skype, connexion informatique), leur non-respect pourrait avoir pour conséquence un refus de la CPAM de reconnaître un accident de travail. 

## Convocation à un entretien par mail sans objet

Reconnaissant qu'elle peut être source de stress et de risques psychosociaux pour les salariés, **la direction réproouve** cette pratique employée par certains GI et managers dans le cadre d'entretiens dits « d'écoute » ou encore « exploratoires », Mais qui sont le plus souvent pré disciplinaires en réalité.

⇒ S'il n'est pas obligatoire en objet du mail, le motif de la convocation **doit** par contre figurer dans le mail.

⇒ Si tel n'est pas le cas, le salarié peut contacter son GI dans un 1er temps, **puis les Elus dans un 2e temps.**



## Positionnement des caméras à l'accueil

**Les élus CFDT rappellent de nouveau à la direction que filmer des salariés à l'accueil, que ce soit de dos ou de profil comme elle prétend pouvoir le faire, est interdit et constitue une atteinte à leur vie privée. A SUIVRE ...**



## Nouvelle prime de transport

- ⇒ A la suite des nombreuses interventions de vos Elus Cfdt sur ce sujet,
- ⇒ Et comprenant que le délai et la communication diffusés aux salariés ont été très insuffisants,
- ⇒ Même si elle n'est pas encore certaine de pouvoir obtenir une dérogation,

La direction de région IDF Ouest nous demande de lui faire remonter les noms des salariés qui n'ont pas formulé leur demande avant le 9 mai 2024 ou qui se sont trompés. **CONTACTEZ-NOUS.**

## Trottinettes et vélos électriques

Pour rappel,

Il est **interdit** de les recharger et de les stationner dans les locaux de l'entreprise.

BNP engageant pourtant ses salariés à les utiliser,



La CFDT demande que des places de stationnement et des bornes de recharge leur soient mises à disposition.



## Bornes de recharge pour les véhicules électriques

Notre région est équipée de 28 bornes sur 12 sites.

Les élus Cfdt ont demandé la liste de ces 12 sites et attirent l'attention sur leur insuffisance au regard du « verdissement » de la flotte automobile dans le cadre de notre politique dite « volontariste » de RSE.

Toujours à la suite de notre intervention, la direction fera également remonter à IMEX les difficultés rencontrées en matière de durée de rechargement du fait des options disponibles sur les cartes multiservices.

