



BNP PARIBAS

Octobre 2026

Représentante
Syndicale
Nationale



Chantal
MARCHAND
06 99 33 92 51

Représentant
Syndical
National Adjoint



Alexandre
BOUAT
06 98 54 83 53



Isabelle
CLERGEAU
07 60 40 61 27



Anthony
CHABIRON
06 62 67 90 85



Loïc
DOPIERALA
01 60 95 47 40



Nadège
HAMDI
07 64 26 23 07



Alexandrine
TROLLAT
01 87 74 17 75



Albert
EHOULET
07 78 57 87 72



Ludovic
CHMIELEWSKI
06 64 01 45 99



Aline
DALICHAMPT
06 98 85 77 78



Oktay ERGUN
01 55 77 90 13



Eddy COTTAYA
06 67 75 35 39

CSSCTC

BILAN INCIVILITÉS & GREENWORKING



Voici ce que les élus CFDT déclaraient dans leur tract annuel 2025 de bilan des incivilités 2024 :



« Grâce à l'accord de branche AFB, signé par la **CFDT**, la Direction devrait permettre aux collègues de **déclarer eux-même** les incivilités qu'ils subissent. **Une avancée majeure que vos Elus CFDT réclament de longue date !** Petit bémol cependant, l'outil actuel de déclaration des incivilités n'est pas dimensionné pour être utilisable par tous ! Il faudra attendre 2026. »



ET BIEN NON !

L'outil promis en 2025, non seulement n'est toujours pas disponible, mais il ne le sera pas en 2026 et aucun engagement n'est pris pour 2027 !

Avec l'accord AFB, la banque a une obligation de moyens !

Y a-t-il des mesures palliatives prises pour être en conformité avec l'accord AFB (Association Française Bancaire) et permettre les déclarations par celui qui les subit ?

ET BIEN NON !

C'est vous dire si la prévention et le traitement des incivilités font partie des priorités de la Direction !



Encore mieux ! Alors que de plus en plus d'interactions clients transitent déjà par Services Clients, les incivilités commises auprès des collègues de Services Clients **ne peuvent pas être déclarées par le responsable du site Service Client** mais seulement par le DIA de l'agence dans laquelle le compte du client est domicilié !

Dans le genre dissuasif, on peut difficilement faire mieux !

Evolutions négatives des parcs de comptes des marchés Particulier et Professionnel, fermetures importantes d'agences : la Direction ne voudrait-elle pas ainsi masquer l'insatisfaction de certains clients qui parfois débouche sur des incivilités ?



Vos élus Cfdt vous laissent deviner le résultat des chiffres qui nous ont été fournis en tant que bilan ...



	2023	2024	2025
Agressions verbales (1)	634	559	521
Menaces (2)	296	197	189
Agressions comportementales (3)	31	42	78
Agressions physiques légères (4)	32	37	31
Agressions physiques graves (5)	4	12	3
Nombre total d'actes d'incivilités	997	847	822

- Baisse globale de 18% du nombre d'incivilités entre 2023 et 2025
- Baisse de 24 % des agressions ou menaces verbales.

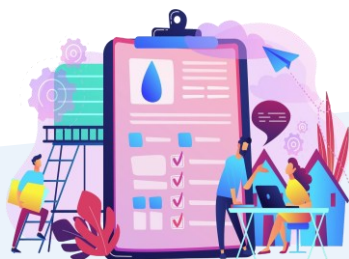
AVIS Cfdt

- Pour vos élus Cfdt, ce constat n'est pas étonnant quand on sait que seules 11 déclarations proviennent des collègues des plateformes alors que celles-ci gèrent beaucoup d'interactions clients. Logique dans cette situation.
- **Ce n'est malheureusement pas avec un thermomètre cassé que l'on fait tomber la fièvre.** Pour preuve, les agressions comportementales ont plus que doublé entre 2023 et 2025, soit + 151% !

ACCIDENT DU TRAVAIL : HAUSSE DE +12 %

Si vous subissez une incivilité, même anodine, il est important de la déclarer en accident du travail via ALIS dans les 24H.

En effet, vous pourriez en subir les conséquences que plusieurs mois plus tard (choc post traumatique). Vos frais médicaux seront mieux pris en charge si vous avez effectué cette démarche.



FORMATION AUX INCIVILITÉS

	2023	2024	2025
Nombre de salariés ayant bénéficiés d'une formation	1834	1656	1746

Vous pouvez bénéficier de la formation aux incivilités. Les élus Cfdt regrettent que le Service Santé au Travail n'ait pas été associé à la conception du module de formation.

Vous êtes nombreux à nous avoir informé ne pas avoir totalement bien vécu le format proposé, et avoir même trouvé culpabilisant certains chapitres de ce E-learning.

RAPPEL NAO 2026

RDV les 7 et 14 OCTOBRE
POUR LES 2 SEANCES



Cfdt: Adhésion en ligne



CFDT.FR

REJOIGNEZ-NOUS
CFDT.FR/ADHESION



Vous connaissez bien Greenworking et vous êtes nombreux à dire aux élus CFDT que vous ne vous y retrouvez pas.

POURQUOI ?

- BNP Paribas est une entreprise de plus en plus complexe avec des réalités différentes suivant les activités.
- Les résultats sont plus ou moins marqués par le poids des Pôles et Fonctions qui concentrent 24 000 salariés sur les 36000 de BNP S.A et bien sûr tout dépend des commentaires associés aux statistiques.

BNP S.A	BCEF	CIB	FONCTION	
22*	25	20	18	*2025
20*	22	19	18	*2026

AVIS CFDT

Sans surprise le taux de stress élevé (susceptible de nuire à la santé) reste important bien qu'en amélioration par rapport aux années précédentes.

Le niveau de stress élevé est supérieur chez les femmes : cet écart n'a malheureusement rien d'atypique ! Il tient à des raisons d'ordre sociologique, notamment à la conciliation des parcours professionnels et à la répartition inégale des charges domestiques !

GREEN WORKING

21894 répondants
(61%) soit -1% versus
2025

Les résultats de
l'enquête sont
présentés en COMEX
du Groupe par la DRH

LES AUTRES POINTS IMPORTANTS

Vous êtes 35% à penser que vous n'avez pas les moyens d'atteindre vos objectifs. **Pour la CFDT C'est encore beaucoup trop**

L'Item « J'ai confiance en l'avenir de mon métier/ fonction/ entreprise », **est en chute libre avec** -14% à CIB, -13% pour les fonctions, - 10% pour BCEF pour se situer aux alentours de 55%.

Près de 25% des collègues et ce dans toutes les générations déclarent un faible niveau de bien-être au travail !



Les plus gros points positifs ? Les managers et les collègues !

Les pratiques managériales en particulier de proximité sont reconnues comme offrant un cadre sécurisant et la solidarité entre collègues crève les plafonds à 93 %.

Face à ces constats qui touchent l'ensemble des générations, **quelles mesures compte prendre la Direction pour identifier les causes de ce mal-être et améliorer durablement les conditions de travail ?**

Les élus CFDT demandent avec insistance :

- la communication des chiffres spécifiques à chacun des périmètres, afin d'instaurer un dialogue social approfondi et de proximité.
- la présentation des plans d'actions dans chaque Région et les calendriers de mise en œuvre afin de résoudre les irritants identifiés et le stress élevé.

DEMANDES CFDT

