

DELEGATION DU PERSONNEL DU 3 décembre 2010

QUESTIONS F.O.

5- Examen médicaux-temps de travail

Quelles sont les règles d'absence que la Direction applique au personnel quant celui-ci s'absente 2 heures pour aller passer des examens médicaux ?

Peut-on obliger celui-ci à poser 1/2 journée **à posteriori** alors que celui-ci a repris son poste de travail?

[Réponse de la Direction :](#)

Il n'y a pas de disposition générale en la matière. Une souplesse dans l'heure d'arrivée ou de départ relève de la gestion locale (organisation du travail, horaires variables, etc) sur demande préalable du collaborateur.

6- Augmentations Individuelles

Nous vous demandons de nous indiquer la règle de distribution des augmentations individuelles pour les Ex-Fortis intégrés ou pas.

[Réponse de la Direction :](#)

Le processus de révision salariale et d'attribution de mesures individuelles est celui applicable au sein de BNP Paribas SA pour l'ensemble des collaborateurs.

7- Mobilité

Une mobilité accordée par la DRH peut-elle être remise en cause pour satisfaire les besoins de l'ex hiérarchie?

[Réponse de la Direction :](#)

Une mobilité actée par l'ensemble des parties concernées -le collaborateur, les managers de l'entité d'accueil d'origine, les gestionnaires RH de l'entité d'accueil d'origine est effective. La date de prise de fonction reste à déterminer entre les parties et peut être adaptée pour répondre au mieux aux besoins et contraintes de tous.

8- Bonus

Par quels moyens les salariés Ex-FORTIS peuvent-ils vérifier le calcul de leur Bonus pour les fonctions supports.

Réponse de la Direction :

Il a été rappelé lors de la dernière DP que les collaborateurs éligibles au bonus sont ceux qui interviennent sur les marchés financiers. Les fonctions support ne sont donc pas concernées. Par ailleurs, concernant les rémunérations variables, ce point a fait l'objet de dispositions dans l'accord du 10 mai 2010 "de mise en cohérence des statuts collectifs de Fortis Banque France et de BNP Paribas SA".

QUESTIONS S.N.B.

1. Absence des salariés au forfait

En réponse à la question 50 de la DP du 19 novembre :

Quelles sont les modalités de calcul de la retenue sur salaire en cas de grève pour les salariés au forfait jours ?

la Direction a répondu que le décompte du temps de travail des salariés au forfait s'effectue par demi-journée ou par journée.

Sur quel accord d'entreprise ou sur quel avenant s'appuie la Direction pour avancer le fractionnement de la journée de travail des salariés au forfait jour ?

A défaut de dispositions conventionnelles concernant le décompte en demi-journée, le décompte doit se faire en journées de travail et non en demi-journées et ce, bien que l'intervention du salarié ne couvre qu'une partie seulement de la journée.

Nous vous rappelons ci-après les textes conventionnels et légaux en la matière :

Accord d'Entreprise

Accord d'Aménagement et de Réduction du Temps de Travail – BNP Paribas SA du 20 juillet 2000, extrait de l'article II-3/2 intitulé « Forfait annuel : contenu et convention » :

« Une convention individuelle de forfait justifiée par poste occupé (annexe 6) sera conclue avec chaque cadre dont le temps de travail devra être mesuré en jours. »

Direction des Relations du Travail

Circ. DRT 2000-07 du 6 décembre 2000 - questions réponses - Durée du travail - Q - n° 22

« Le forfait jour repose sur l'abandon d'une logique de décompte des heures de travail effectif. Indépendamment du nombre d'heures travaillées pendant la journée ou la demi-journée, la comptabilisation pourra donc aboutir à décompter une journée ou pourra éventuellement ne conduire au décompte que d'une demi-journée si l'accord prévoit également cette possibilité et si l'intervention n'a pas dépassé cette durée. »

Réponse de la Direction :

Les dispositions de l'accord ARTT de BNPP SA de juillet 2000 prévoient effectivement que les salariés au forfait doivent travailler un certain nombre de jours en fonction de leur formule de temps de travail, ce nombre étant repris dans leur convention de forfait. En revanche, cet accord ne comporte aucun mode de décompte de ces jours ; les règles légales en vigueur doivent donc s'appliquer.

Ainsi, le contrôle de la durée du travail et des repos est régi par l'article D3171-10 du Code du travail, modifié le 4/11/2008, et donc postérieur aux questions-réponses de 2000: « La durée du travail des salariés [au forfait jours] est décomptée chaque année par récapitulation du nombre de journées ou demi-journées travaillées par chaque salarié. »

2. Compte Epargne temps

Un collaborateur envisage de prendre des congés en fin d'année par prélèvement sur un compte épargne temps

Quelles sont les conditions d'imputation des jours CET ?

Par exemple, si le collaborateur ne peut prendre les congés prévus (obligation professionnelle, personnelle), que deviennent les jours prélevés sur le CET. Sont ils recredités sur le cpte épargne temps ou restent ils au crédit des jours de congés de l'année suivante.

Réponse de la Direction :

Dès lors que le congé n'est pas effectif, les droits non pris restent dans le CET.

3. Formation Management

Nous avons appris qu'une formation spécifique à la gestion d'équipes serait mise en place par BNPParibas au profit des cadres. Quels sont les critères d'inscription à cette formation ? Quel suivi sera mis en place de l'application des conseils et / ou messages qui auront fait partie de la formation.

Réponse de la Direction :

En matière de formation Management, il existe d'ores et déjà le dispositif des formations transversales de RHG-Formation Développement des Compétences dont le détail de l'offre peut être consulté sur Echonet dans Formadhoc.

Par ailleurs RHG travaille sur la mise en place d'une Management Academy (Académie du Management) conçue sur les mêmes principes que la "Risk Academy" (Académie Risques) .

Ce projet a pour objectif de proposer une offre complète pour le management, avec 2 volets :

- diffuser la culture managériale au sein du Groupe ;
- outiller les managers pour qu'ils répondent aux situations de management les plus courantes ;

Le lancement de cette Académie est prévu au cours du premier semestre 2011.

4. Management

De plus en plus de managers sous la pression des objectifs ont des comportements agressifs vis-à-vis de leurs collaborateurs. Afin de permettre à certains une prise de conscience de leur management, nous demandons la mise en place des évaluations à 360% pour tous les managers du CEPF comme cela est fait chez CIB.

Réponse de la Direction :

L'outil "étude à 360°" est utilisé au sein de CIB pour le senior management. Nous rappelons que c'est un outil de développement personnel pour les collaborateurs concernés. Il est destiné à donner aux salariés concernés, grâce à l'analyse faite par les collègues et collaborateurs, une image qualitative de leur position dans le travail d'équipe, de contribuer au travers des observations à leur développement personnel, d'aider à renforcer les bons comportements professionnels qui assurent le succès et de fournir des idées d'action pour améliorer les relations de travail.

Il ne se substitue aucunement à l'exercice d'évaluation professionnelle qui continue à être réalisé selon les dispositions en vigueur au sein de BNP Paribas SA (périodicité, support, ...) et qui reste un cadre privilégié de dialogue entre le collaborateur et sa hiérarchie.

QUESTIONS C.G.T.

9- Retenues pour heures de débrayage.

A ITP IMEX GSEL Service Central du Courrier Voltaire, pour quelle(s) raison(s) les retenues salariales pratiquées sur les feuilles de paie au motif de débrayages vont-elles au-delà du temps d'absence effectif (retenue de 2h22, pour un départ anticipé de 2h00 sur les horaires collectifs de travail) ? Qu'en est-il dans les autres entités de Banque ?

Réponse de la Direction :

Les collaborateurs en horaires décalés effectuent 6h30mn payées 7h48mn ; 2 h 00 sont donc payées 2h22. Ainsi, en cas de débrayage de 2 h 00, il est déduit 2h22.

10- Retraite anticipée "carrières longues"

Les collègues qui peuvent prétendre avant le 1er juillet 2011 à un départ en retraite anticipée pour carrières longues avant 60 ans, s'inquiètent des difficultés effectives de mise en oeuvre de cette faculté au regard des récentes et nouvelles dispositions légales qui affectent le régime de base. Le futur dispositif de liquidation de la retraite complémentaire va compliquer encore la situation.

RH Groupe a-t-elle d'ores et déjà élaboré des consignes ou des dispositions internes spécifiques relatives aux droits des salariés concernés pour cette période transitoire ?

[Réponse de la Direction :](#)

Le collaborateur qui pourrait faire valoir ses droits à retraite anticipée pour carrière longue avant le 1er juillet 2011 doit présenter sa demande auprès de la CNAV. Après examen de son dossier, celle-ci, en cas d'accord, remet une attestation que le salarié doit joindre à sa demande faite auprès de son employeur.

La réforme des retraites du 9 novembre 2010, promulguée le 10 novembre dernier, maintient le dispositif de retraite anticipée pour les assurés qui ont effectué une carrière longue et les conditions d'attribution seront précisées par décret.

11- Pelican

Lorsque l'on réserve une nuit sur le campus de Louveciennes, le logiciel Pelican demande "Veuillez s'il vous plait saisir vos informations personnelles ci-dessous : Numéro de téléphone portable"

Il y a donc un stockage d'une donnée personnelle, nous aimerions connaître la date de déclaration CNIL et le numéro de déclaration, ainsi qu'avoir la lettre de déclaration pour ce logiciel Pelican.

[Réponse de la Direction :](#)

L'application PELICAN, développée par RBIS, permet à des collaborateurs de s'inscrire à un événement interne. L'application récupère les données professionnelles issues de l'application REFOG. Nous poursuivons l'instruction de cette question en liaison avec RIBS.

QUESTIONS C.F.D.T.

12 - ITP - plages horaires

Dans certaines équipes la hiérarchie demande aux collaborateurs (Mad BNPP, BP2I, AE) de modifier leurs horaires afin de recouvrir une plage horaire plus grande pour des besoins de continuité de service. Par exemple : 1 collaborateur commence à 9h et finit à 18h tandis qu'un autre commence à 8h pour finir à 17h, etc ...

- cette demande est-elle valable et est-elle basée sur le volontariat ?
- sans volontaires, que ce passe-t-il, est-ce au manager de se substituer aux non-volontaires ?
- en cas de modification des horaires, cela ne nécessite t-il pas une consultation du CE ?

[Réponse de la Direction :](#)

Nous n'avons aucune information nous permettant de penser que de telles demandes sont faites par le management. Nous demandons que les cas soient portés à notre connaissance pour examen en liaison avec la direction de BP2I.

13 - ITP - horaires d'astreinte

Les horaires d'astreinte sont de 18h30 à 8h30. Pourquoi 8h30 puisque les horaires officiels sont 8h05 à 16h53 ?

Réponse de la Direction :

ITP ne dispose pas de système spécifique d'astreintes. Le dispositif d'astreinte en vigueur est celui qui a été revu en mai 2009. Pour rappel, il prévoit qu'un salarié peut être d'astreinte pour une semaine ou pour un ou plusieurs jours d'une même semaine. Selon ces principes, les astreintes à ITP sont définies à la journée (par tranche de 24 heures).

14 - OAV open spaces

Les salariés oeuvrant dans des open spaces (rue Sainte Cecile) situés juste à côté de salles de réunion souhaitent la rapide mise en place de cloisons pour insonoriser les lieux et éviter d'endurer les allers venues qui les perturbent.

Réponse de la Direction :

Il n'est pas prévu d'installer des cloisons à ces endroits, OAV étudie la possibilité de réinstaller des armoires hautes et ainsi de réduire les nuisances visuelles de passage.

15 - OAV salles de réunion

Les salariés d'OAV demandent que toutes les salles de réunion rue Saint Cécile soient équipées d'un poste téléphonique afin de pouvoir travailler en "conference call" sans avoir à attendre que la salle qui en dispose d'un, soit libre d'utilisation.

Réponse de la Direction :

Les salles de réunions de la rue Ste Cécile sont toutes équipées d'un poste téléphonique : Salles : 2063A, 2009A, 3013A, 3076A, 4005A, 4063A, 5017. Ces salles sont mutualisées et gérées par l'outil IBISA.

La RH OAV n'a pas à ce jour été saisi d'une telle demande.

QUESTIONS S.N.B. (suite)

16 - CIB Questionnaire sur la diversité

CIB demande aux salariés de renseigner un questionnaire sur la diversité (voir la demande ci dessous). Toutefois la seule version disponible est une version anglaise. Est il possible afin de permettre l'implication de tous les salariés comme cela est demandé de pouvoir accéder à une version française pour ceux qui ne maîtrisent pas l'anglais parfaitement?

"Bonjour,

Vous êtes nombreux déjà à avoir pris le temps de répondre à l'étude Global CIB sur la Diversité et l'Inclusion. Nous tenons à vous remercier pour votre contribution et les éclairages apportés.

La diversité et l'inclusion constituent un défi global et chaque point de vue mérite d'être pris en compte. Si vous n'avez pas encore répondu à l'enquête, il est encore temps !

Pour rappel, le questionnaire en ligne est confidentiel et accessible en cliquant sur le lien suivant : <http://www.isiquest1.com/isiquest/vote/auth.php?d=eGI0b3NleGE7dGVmdXh5bGU=>

Nous vous remercions par avance pour votre implication dans cette enquête. Encore une semaine pour vous exprimer !

Très cordialement,
CIB Consulting"

Réponse de la Direction :

Ce questionnaire est essentiellement orienté vers l'international, en particulier vers les Etats-Unis et le Royaume-Uni. Peu de collaborateurs francophones étaient concernés.

CIB s'efforcera d'intégrer cette demande lors d'un prochain questionnaire.

QUESTIONS C.G.T. (suite)

17 - Retraite anticipée « carrières longues »

Les collègues qui peuvent prétendre avant le 1er juillet 2011 à un départ en retraite anticipée pour carrières longues avant 60 ans, s'inquiètent des difficultés effectives de mise en oeuvre de cette faculté au regard des récentes et nouvelles dispositions légales qui affectent le régime de base. Le futur dispositif de liquidation de la retraite complémentaire va compliquer encore la situation.

RH Groupe a-t-elle d'ores et déjà élaboré des consignes ou des dispositions internes spécifiques relatives aux droits des salariés concernés pour cette période transitoire?

Réponse de la Direction :

Question en doublon avec la question N°10

18 - Repas de Noël

Du fait de l'affluence importante survenant dans les restaurants d'entreprise le jour du repas de Noël, nous demandons à la Direction Générale de rappeler dans tous les services dépendant de notre périmètre qu'il existe une tolérance pour permettre aux salariés de déjeuner dans de bonnes conditions ce jour-là.

Réponse de la Direction :

Chaque manager a la possibilité d'accorder une souplesse particulière à l'occasion de ce déjeuner.

19 DIF (4)

Dans la communication 3 minutes RH, intitulée Le DIF : mode d'emploi, il n'est absolument pas question de la formation des seniors, alors même que BNP Paribas s'était engagée à accorder une attention particulière sur cette question. Nous demandons qu'il soit précisé, même si on comprend bien que le DIF s'adresse à tous les salariés de notre entreprise, comment cette dernière entend répondre spécifiquement aux besoins de formation des seniors.

Réponse de la Direction :

Il est rappelé que le plan d'action triennal de BNP PARIBAS relatif à l'emploi des salariés âgés mis en œuvre à compter du 1 er janvier 2011, prévoit de "promouvoir l'accès à la formation des collaborateurs quel que soit leur âge et d'assurer la formation de manière homogène pour tous les salariés de l'entreprise. Cela grâce aux différentes actions telles que l'échange entre collaborateur et manager au moment des évaluations professionnelles, la communication sur le DIF et ses modalités d'utilisation, l'entretien de carrière et la possibilité de bénéficier d'un bilan de compétences après 20 ans d'activité ou à compter de son 45^{ème} anniversaire."

Par conséquent, la mise en place d'une formation dans le cadre du DIF est identique quelque soit l'âge du collaborateur concerné et reste un des moyens d'accès à la formation parmi d'autres. Chaque demande est étudiée dans le respect des règles d'utilisation du DIF.

20 Bilan de compétences

Nous demandons un rappel par exemple via Echo'Net de la possibilité pour les salariés âgés de 45 ans et plus de bénéficier d'un bilan de compétence.

Réponse de la Direction :

Les salariés âgés de 45 ans et plus peuvent bénéficier d'un bilan de compétence. BNP Paribas n'a pas développé de dispositif spécifique en la matière et n'a donc pas de communication particulière.

21 -Réunions

Des salariés nous informent qu'ils sont sollicités pour assister à des réunions qui vont largement au-delà des heures de travail, y compris parfois qui sont programmées hors des heures de travail. Nous demandons qu'un rappel soit fait aux directions locales sur ce sujet pour que les réunions se tiennent pendant les heures de travail.

Réponse de la Direction :

L'entreprise veille à prendre en compte les contraintes de la vie familiale dans l'organisation des réunions et des déplacements professionnels. Des dispositions ont été intégrées à l'avenant à l'accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes signé en juillet 2010.

22 CRC – Numéro surtaxé

Du fait de l'application d'une directive européenne, il est demandé aux salariés du réseau de mettre sur leur carte de visite leur numéro de téléphone directe, non surtaxé, avant le numéro d'appel du CRC qui lui est surtaxé. De ce fait, les clients cherchent à les contacter plutôt que le CRC. Nous demandons si cette pratique a des incidences sur le nombre d'appels reçus par le CRC,

Réponse de la Direction :

Une loi d'août 2008 nous fait obligation de mettre à la disposition de nos clients Particuliers un numéro de téléphone non surtaxé pour "la bonne exécution d'un contrat conclu [avec la banque] ou le traitement d'une réclamation".

Nous n'avons pas à ce stade de statistiques mesurant les conséquences sur les appels au CRC. Nous proposons de faire un point en début d'année prochaine sur les chiffres du 4ème trimestre.

23 Nombre d'appels

Nous demandons le nombre d'appels entrants et sortants sur les deux derniers trimestres, avec une comparaison par rapport aux deux trimestres précédents pour le :

CRC
SAE
CRPE

Réponse de la Direction :

CRC

Nb appels présentés au T2 2009 CRC : 1 334 425
Nb appels présentés au T2 2010 CRC : 1 402 050
Nb appels présentés au T3 2009 CRC : 1 430 933
Nb appels présentés au T3 2010 CRC : 1 478 953
Nb appels sortants au T2 2009 CRC : 189 741
Nb appels sortants au T2 2010 CRC : 254 820
Nb appels sortants au T3 2009 CRC : 114 788
Nb appels sortants au T3 2010 CRC : 160 927

CRPE

Nb appels présentés au T2 2009 CRPE : 82 421
Nb appels présentés au T2 2010 CRPE : 121 822
Nb appels présentés au T3 2009 CRPE : 83 338
Nb appels présentés au T3 2010 CRPE : 137 514
Nb appels sortants au T2 2009 CRPE : 63 062
Nb appels sortants au T2 2010 CRPE : 90 621
Nb appels sortants au T3 2009 CRPE : 64 508
Nb appels sortants au T3 2010 CRPE : 44 979

SAE

Pour les Appels sortants

2009 2ème trimestre: 5.279
3ème trimestre: 3.836
2010 2ème trimestre: 15.515
3ème trimestre: 8.118

Pour les Appels entrants :

2009 2ème trimestre : 46.557
3ème trimestre : 45.577
2010 2ème trimestre : 44.709
3ème trimestre : 48.721

24 Gratification pour ancienneté de service pour 43ans et 48ans

Suite aux réponses des questions n° 36 et 37 de la réunion de la Délégation du Personnel du mois d'octobre, la Direction peut-elle nous indiquer quand seront mises en ligne les informations sur les gratifications d'ancienneté de 43 et 48 ans et où il sera possible de trouver ces informations sur Echo'Net ?

Réponse de la Direction :

Les informations sur les gratifications d'ancienneté de 43 et de 48 ans dans l'entreprise seront publiées au cours des prochaines semaines sur Echo'net.

25 ASR-AR Lyon

Les projets de travaux concernant les locaux de Lyon ont-ils évolués depuis septembre ?
Les dates de travaux et de déménagement ont-elles été communiquées ?

Réponse de la Direction :

Les travaux ont débutés en octobre à l'Agence de Recouvrement de Lyon et le plateau devrait être livré entre fin décembre et mi janvier 2011.

Les ASR communiqueront sur la date d'emménagement dès que la date de livraison des travaux aura été fixée.

26 Sécurité sites

Les personnes chargées de la sécurité incendie permettent l'accès aux bâtiments en dehors des horaires de présence d'hôtesse d'accueil.

Quelles sont les actions à mettre en place pour que les salariés puissent ainsi accéder aux salles de réunions en toute sécurité ?

Y a-t-il des directives données tant sur le comportement à aborder que sur la démarche à suivre ?

Réponse de la Direction :

La gestion des droits d'accès aux immeubles BNPP par un collaborateur pendant les heures ouvrées (hôtesse) ou en dehors des heures ouvrées (gardiennage) appartient aux métiers occupants l'immeuble.

A partir du moment où un collaborateur peut accéder à un immeuble (validation métier) et suivant son niveau d'habilitation badge (demande métier), il peut se rendre aussi bien dans un bureau que dans une salle de réunion et avec le même niveau de sécurité.

27 DIF (1)

Pour la formation DIF suivie pendant le temps de travail, la rémunération du salarié est maintenue.
Pour la formation DIF suivie en dehors du temps de travail, le salarié touche une allocation de formation égale à 50% de sa rémunération nette de référence.

A qui le salarié doit-il s'adresser pour recevoir cette allocation de 50% et sous quelle forme ?

Réponse de la Direction :

L'interlocuteur est le gestionnaire RH.

28 DIF (2)

La RH indique que le DIF (Droit individuel à la formation) rend possible de suivre « des formations qui permettent d'accompagner l'évolution professionnelle du salarié et qui lui permettent d'acquérir de nouvelles compétences. D'une manière générale le DIF a vocation à développer l'employabilité du salarié. En revanche le DIF ne peut être utilisé pour les formations indispensables à la tenue du poste »

Le perfectionnement en anglais est une formation qui améliore l'employabilité du salarié. Or, dès qu'un salarié demande une formation en anglais, elle est refusée sous prétexte qu'elle n'est pas indispensable à la tenue du poste.

Cette réponse semble en contradiction avec l'accord normatif AFB.

Pour quelles raisons une formation en anglais serait-elle systématique refusée ?

Réponse de la Direction :

De nombreux collaborateurs bénéficient de formations à l'anglais, près de 80 000 heures de formation ont été dispensées en 2010 au sein du groupe BNP Paribas. Toutes les demandes de formation à l'anglais sont étudiées par les managers et les équipes de formation, qui s'efforcent de répondre aux demandes exprimées. Ce type de formation connaît une efficacité accrue dès lors que le collaborateur est amené à utiliser cette langue à court terme.

Il est rappelé par ailleurs que le DIF est mis en oeuvre à l'initiative du salarié en accord avec sa hiérarchie. Ce principe de décision partagée intervient à l'occasion de l'évaluation professionnelle ou dans la continuité de celle-ci et favorise un moment privilégié d'échanges pour identifier les besoins de formation exprimés par le salarié. A ce titre, une formation de cette nature n'est pas à exclure du dispositif de droit individuel à la formation.

29 DIF (3)

Un salarié en fin de carrière peut-il prétendre à utiliser ses heures de DIF ?

Réponse de la Direction :

Il est rappelé que le DIF est accessible à tout salarié titulaire d'un contrat de travail à durée indéterminée, à temps plein ou à temps partiel disposant d'au moins un an d'ancienneté dans l'entreprise. Il bénéficie, en application de la loi, chaque année, d'un droit individuel à la formation. Par ailleurs, les salariés en contrat à durée déterminée disposant d'une ancienneté minimum de 4 mois en contrat à durée déterminée, consécutifs ou non, au cours des douze derniers mois, peuvent bénéficier d'un droit individuel à la formation. Il n'existe pas de condition particulière pour un salarié en fin de carrière.

30 Retenue pour heures de grève : double peine ?

Nous revenons sur la réponse à la question 30 de la DP d'octobre 2010.

Nous commençons à recueillir des réclamations de salariés concernant le retrait d'un jour ou d'une demi-journée de RTT suite à des absences pour grève.

Compte tenu du mode de calcul choisi unilatéralement par la Direction, ces retenues de RTT reviennent à une double peine : retrait de salaire et retrait de RTT qui est évidemment illicite.

Nous demandons à la Direction générale de restituer aux salariés les RTT retenues indûment ainsi que le surplus de retrait salarial.

[Réponse de la Direction :](#)

Nous confirmons la réponse apportée à la question 30 de la DP d'octobre.

31 E-CV

Un communiqué de mi octobre 2010 sur Echo'Net indique l'arrivée d'une nouvelle fonctionnalité sous e-jobs : il s'agit d'e-cv. Ceci donne la possibilité de déposer son CV pour qu'il soit consultable. Pouvez-vous nous dire si cette fonctionnalité est ouverte dans tous les sites des Pôles et Fonctions Groupe ?

[Réponse de la Direction :](#)

La nouvelle fonctionnalité e-cv ouverte dans e-jobs est accessible aux collaborateurs (pour dépôt de CV) et aux gestionnaires RH (pour consultation et requêtes) de CIB, Investment Solutions, Personal Finance, Equipment Solutions, Europe Méditerranée et Fonctions Groupe, quelle que soit leur entité juridique ou affectation géographique en France.

32 CRC – Animations

Les conseillers s'interrogent sur les animations qui sont pratiquées au CRC. Ceux-ci souhaiteraient être considérés comme des adultes responsables. Nous demandons que cela soit respecté par la hiérarchie du CRC.

[Réponse de la Direction :](#)

Les animations commerciales sont d'usage au CRC comme dans l'ensemble du réseau.

33 CRC – Commissionnement sur les ventes

Lors de la précédente DP, la direction a indiqué qu'une étude était en cours concernant le commissionnement au CRC.

Quelle est la nature de cette étude ?

Sous quel délai cette étude va se réaliser ?

Quels éléments sont pris en compte dans cette étude ?

[Réponse de la Direction :](#)

Cette étude est toujours en cours.

34 CRC – Problème chauffage

A quelle date les problèmes de chauffage seront résolus au CRC?

[Réponse de la Direction :](#)

Nous avons intégré ce sujet en liaison avec Imex. Des points réguliers avec IMEX ont été mis en place par le RGRH du CRC.

35 CRC – Re-crédit des jours fériés

Selon les salariés, le re-créditement des demi journées de repos lors des jours fériés ne s'effectue pas automatiquement dans INCA.

Pour quelles raisons?

Réponse de la Direction :

Le système est bien automatique. Toutefois si un collaborateur constate une anomalie il est important qu'il fasse remonter l'information. Les assistantes RH du CRC sont à la disposition des collaborateurs qui souhaiteraient avoir des précisions.

36 CRC – COACH CRPE

Au CRPE, les coachs ont-ils un statut hiérarchique supérieur à celui des conseillers ?

Pour quelles raisons?

Réponse de la Direction :

Cette situation est historique ; depuis la création du CRPE, les coachs sont hiérarchiques. Le rattachement du CRPE aux CRC date de fin 2008

37 CRC – COACH CRC

Au CRC, quel est le statut hiérarchique des coachs? Est ce que les coachs ont un statut hiérarchique supérieur à celui des conseillers ?

Pour quelles raisons ?

Réponse de la Direction :

Aux CRC, le coach a la responsabilité d'une équipe dédiée ; son activité principale est d'accompagner chaque collaborateur dans l'exercice de son métier au quotidien.

38 CRC – Fête CRC

Pour les conseillers qui seront raccompagnés sur Paris à 0h00 ou à 2h00 par les navettes, et qui ensuite vont utiliser un taxi pour rejoindre leur domicile, nous demandons l'assurance que les frais seront bien pris en charge.

Réponse de la Direction :

Une navette sera mise à disposition par la direction du CRC pour les collaborateurs afin de leur permettre d'effectuer le trajet Paris - Louveciennes. Le retour sur Paris sera organisé de manière à permettre aux collaborateurs d'utiliser les transports en commun.

39 CRC – Commissionnement déguisé

Des challenges portant sur la souscription LIVRET A et Assurances sont organisés avec des places de cinéma à gagner.

La DRH est-elle informée de telles pratiques ?

Est-il vrai que ces mesures ont été mises en place afin de ne pas accorder de commissionnement aux conseillers?

[Réponse de la Direction :](#)

Nous confirmons qu'une étude relative au placement de produits est en cours.

40 CRC – Revalorisation salariale

Pour quel motif la direction refuse de revaloriser les salaires des conseillers du CRC, en dépit des prestations reconnues par celle-ci ?

[Réponse de la Direction :](#)

La rémunération et les révisions de situations sont en cohérence avec les dispositions de BNP Paribas et le réseau BDDF.

41 CRC – Suivi choc et évènement acoustique

Un suivi a-t-il été mis en place pour suivre les conseillers victimes d'incidents et de chocs acoustiques ?

[Réponse de la Direction :](#)

Le suivi est bien mis en place Il se fait à 3 niveaux : Médecine du travail, Assistantes RH (gestion administrative, déclarations,...) et RGRH (entretiens de suivi,...)

42 CRC – Choc et évènement acoustique

Pour quelles raisons, la médecine du travail ne reçoit plus systématiquement les conseillers qui subissent « des grésillements » ?

Voire les envoyer chez l'ORL comme auparavant?

[Réponse de la Direction :](#)

Une solution de filtrage a été déployée, après présentation en CHSCT, dans les-centres de contacts utilisant la téléphonie CISCO (CRC Lille, Orléans, CRPE et Net Epargne) dans le courant du mois de novembre 2010.

Si la solution de filtrage ne se déclenche pas ; la procédure suivante est respectée :

- Déclaration systématique de l'accident du travail auprès de l'assistante ressources humaines qui établit le document, remet l'exemplaire revenant au collaborateur (trice) , fait suivre par courrier l'exemplaire destiné à la CPAM et par mail aux présidents et secrétaires du CHSCT locaux
- Prise de rendez-vous avec la médecine du travail pour consultation et audiogramme.

C'est le médecin du travail lorsqu'il reçoit les collaborateurs en consultation qui apprécie la nécessité ou non de consulter un ORL. La Direction du CRC suit les recommandations du médecin.

Si la solution de filtrage se déclenche sans que le collaborateur ne ressente de gêne particulière, alors :

l'évènement acoustique est signalé par le conseiller au coach ou au manager, simultanément l'information est remontée au SFU pour analyse technique. Le RGRH est également informé.

Le conseiller est reçu en entretien par le RGRH ou, en son absence, par le manager. L'objet de cet entretien est de veiller à la protection de la santé des collaborateurs.

Ce sujet est suivi par le CHSCT des Pôles et Fonctions. La présente question est transmise à son Président.

43 CRC – Chocs et évènements acoustiques

Les nouveaux collaborateurs sont-ils informés des risques qu'ils encourent en travaillant au CRC?
Le cas échéant de quelle manière ?

[Réponse de la Direction :](#)

A compter de janvier 2011, les sessions de formation qui sont assurées pour les collaborateurs en fin de pépinière (après 5 semaines au CRC) intégreront une information sur les évènements acoustiques, leur prise en charge, leur suivi, la procédure et les démarches à effectuer par le salarié.

44 CRC – Réunion CCD référent

Quels thèmes ont été évoqués lors de la dernière réunion entre la direction et les CCD référents ?

[Réponse de la Direction :](#)

La question ne relève pas de la présente instance.

45 CRC – CCD référents

Est-il normal que la question des salaires, du commissionnement, des problèmes de chauffage, des sorties de poste ne soit évoquée qu'entre la direction et les CCD référents et pas aussi avec les partenaires sociaux.

[Réponse de la Direction :](#)

Ces sujets ont été également discutés avec les élus lors d'une réunion du 24 novembre à laquelle les DP affectés au CRC ont participé.

46 CRC – Pratiques discutables

Lors de la dernière réunion entre la direction et les CCD référents, des accusations ont été portés à une organisation nommément désignée.
Nous dénonçons bien évidemment de telles pratiques et demandons aux RH Groupe de rappeler aux managers du CRC les bonnes pratiques du dialogue social avec tous les partenaires sociaux.

[Réponse de la Direction :](#)

Nous sommes intervenus auprès de la Direction du CRC à la suite des échanges qui ont eu lieu lors de la dernière réunion de DP de novembre.

47 Retenue de grève

Les salariés grévistes ont déclarés être en grève pour 2 heures ou 3 heures voire 3 heures 30. Or, sur leur bulletin de paie il leur a été retenu 3 heures 54 soit ½ journée car c'est plus facile à enregistrer.

De ce fait, nous demandons que des régularisations soient effectuées.

Réponse de la Direction :

En dehors de quelques cas spécifiques liés à des horaires de travail spécifiques (Cf réponse à la question n°9), les gestionnaires administratifs enregistrent précisément les heures transmises par les managers. Les gestionnaires ne procèdent pas à des arrondis.

48 Voltaire – chauffage

De nombreux salariés travaillant dans l'immeuble Voltaire se plaignent d'avoir froid car il y a seulement 17° dans les bureaux. Ils sont obligés de travailler en manteau ce qui n'est pas très pratique. L'hiver s'annonçant rude et précoce, nous demandons à la direction de faire rapidement le nécessaire pour que cette situation cesse et que les salariés travaillent dans de bonnes conditions, gage de bonnes prestations.

Réponse de la Direction :

Des coupures d'électricité ont eu lieu le weekend du 27 novembre et la nuit du 29 novembre. Suite à ces coupures le chauffage a été arrêté et compte tenu de la température extérieure, les locaux se sont très sensiblement refroidis.

La remise en température des locaux prend un peu de temps. Si cette situation devait se renouveler des solutions temporaires seront demandées.