

## DELEGATION DU PERSONNEL DU 7 janvier 2011

### QUESTIONS F.O.

#### **51. Temps à la carte.**

Nous pouvons lire sur la page "Aménagement du temps de travail" d'Echonet ( Mon espace RH > RH Pratique > Aménagement du temps de travail > Temps à la carte) les dispositions liées à la gestion du temps à la carte.

Il semblerait qu' un assouplissement d'utilisation pour les jours achetés ait été mis en place au courant de l'été 2010.

Pouvez-vous nous le confirmer? Si oui, pouvez vous nous confirmer les nouvelles modalités et quand sera mis à jour la page Echonet ?

#### Réponse de la Direction :

L'avenant à l'accord égalité professionnelle entre les femmes et les hommes prévoit effectivement "afin d'améliorer la souplesse d'utilisation de cette formule, que les congés supplémentaires sont pris selon les règles relatives aux congés annuels, sans fraction minimum lorsque le nombre de congés supplémentaires pour une année reste inférieur à 10 droits. Au-delà de 10 droits, les congés supplémentaires doivent être pris par fraction minimum de 5 jours ouvrés ou par fraction plus courte avec l'accord de la hiérarchie".

La mise à jour d'echonet est en cours.

#### **52. INCA - Validation d'une demande de congés.**

Lorsqu'une demande de congés est déposée dans INCA, quel délai maximum dispose la personne chargée de valider ou refuser la demande ?

S'appuyant sur l'adage "Qui ne dit mot consent", n'est il pas possible d'envisager dans INCA de fixer un terme au bout du quel la demande serait validée automatiquement par l'outil ?

#### Réponse de la Direction :

Nous vous rappelons que toute demande de congé doit faire l'objet d'un accord du manager pour être effectivement acquise.

Les validations des congés des collaborateurs sont en règle générale soumises à la validation globale du Plan de congés de l'équipe ce qui peut générer un délai.

Par ailleurs, lorsque la demande est toujours en attente de validation, le système dispose d'une relance automatique du signataire. En tout état de cause, le salarié peut également intervenir auprès de celui-ci pour lui pour obtenir une réponse.

## QUESTIONS C.F.T.C.

### **1. EFFECTIFS BNP Paribas S.A – Espace 150 :**

Merci de nous communiquer le nombre de Collaborateurs BNP Paribas S.A présents sur le site de l'Espace 150.

#### Réponse de la Direction :

Le nombre de collaborateurs sur l'Espace 150 est de 317.

### **2. ANTENNE MEDICALE - Espace 150 :**

Au vu des effectifs BNPP S.A. localisés au 150 rue du Faubourg Poissonnière (Espace 150), nous souhaiterions la réouverture d'une antenne médicale avec la présence d'une infirmière à temps plein sur ce site.

#### Réponse de la Direction :

Les collaborateurs de l'Espace 150 sont suivis sur l'antenne médicale de Sofia.

## QUESTIONS C.G.T.

### **3. Retour congé maternité**

Lors d'un retour de congé maternité, pouvez-vous nous confirmer que les salariées peuvent épargner dans le compte épargne temps 20 jours au lieu de 10 jours ?  
Dans quelle rubrique, les salariées peuvent le consulter ?

#### Réponse de la Direction :

Nous vous confirmons cette disposition de l'article 3-2 de l'accord du 7/12/2009 relatif au Compte Epargne Temps, consultable par les salariés via Echo'Net : Accueil > Mon espace RH > Cadre Réglementaire > Temps de travail, ARTT, Horaires variables.  
Le solde du compte épargne temps est ensuite consultable dans Inca.

#### **4. Retour congé maternité – plaquette**

Pourrait-il y avoir une plaquette spécifique pour les retours suite à une longue absence (maternité, congé parental, longue maladie, ...) qui rassemble les différentes informations administratives, les services à contacter ... ?

##### Réponse de la Direction :

Sur le sujet des congés maternité et du congés parental, un livret complet d'information a été établi par RHG ; il est remis par les assistantes sociales aux salariées lorsqu'elles déclarent leur grossesse. Cette information est reprise dans l'avenant à l'accord égalité professionnelle H/F qui précise les deux points suivants :

•A la déclaration de sa grossesse auprès de l'entreprise, un livret d'information sur la maternité est adressé à la salariée. Il permet de donner à la future mère des informations légales et conventionnelles sur la grossesse, les congés liés à la maternité, à la naissance, mais aussi sur la reprise d'activité professionnelle à l'issue du congé de maternité, les modes de garde, les prestations légales ou d'entreprise (CAF, Mutuelle BNP Paribas, participation aux frais de garde...).

• Suivi médical renforcé :

Le service médical interentreprises à compétence fermée du Groupe BNP Paribas a mis en place une surveillance médicale renforcée des femmes pendant la période prénatale et postnatale (pendant les 6 mois suivant l'accouchement et/ou pendant la période d'allaitement).

#### **5. RTT et RTE – temps partiel**

Pourquoi les RTT des salariés à temps partiel sont-ils calculés en tenant compte du temps de travail (7,5Jours pour un temps partiel 80% sur 4 jours) alors que les RTE sont calculés sur la base d'un temps plein (12 jours).

Comment la prise de ces RTT va-t-elle être prise en compte ?

Le poids de journée va-t-il être appliqué ?

Est-il prévu une communication sur ce sujet ?

##### Réponse de la Direction :

Nous vous rappelons à nouveau que les droits acquis RTT, dans leur ensemble, sont les mêmes pour tous les salariés, quel que soit leur temps de travail.

A noter que, s'agissant des salariés à temps partiel, la coïncidence des jours fériés avec la journée libérée a un impact sur le nombre de droits théoriques à disposition des intéressés. Les droits théoriques RTT hiérarchie demeurent effectivement à 12.

Ce n'est ensuite que lors de la prise effective du congé, qu'est appliqué le poids de journée, et ce, afin de conserver une égalité entre tous les salariés. Les informations relatives aux congés RTT, barèmes RTT pour l'année en cours et poids de journée sont consultables par les salariés via Echo'Net : Accueil > Mon espace RH > RH Pratique > RTT

#### **6. Rendez-vous ITP 2011**

« Le Rendez-vous ITP 2011 (Rencontres + fête) se déroulera le jeudi 3 février prochain ! Cet événement débutera par une convention à 16h30 et se prolongera par une soirée festive. »

C'est en ces termes que les salariés d'ITP sont conviés au rendez-vous ITP.

Ceci est inacceptable ! Chaque année, cette convention est prévue pendant les horaires de travail.

Pour quelles raisons, cette année, l'évènement se passera en dehors des horaires collectifs ?

Nous demandons qu'un rappel soit fait à la direction d'ITP afin qu'elle organise ce genre de réunion pendant les horaires de travail.

Réponse de la Direction :

Le rendez-vous ITP de février 2011 est prévu sur le même format que celui qui a eu lieu en 2010, Il est composé d'une première partie sous forme de "plénière", puis d'une seconde partie, sous la forme d'une soirée festive. La présence à ces 2 événements (qui s'enchaînent) n'est en rien obligatoire (les collaborateurs peuvent faire le choix de venir à la première partie seule, à la seconde partie seule, (aux deux ou à aucune). La communication qui a été faite est celle d'une invitation transmise très en amont afin que chaque collaborateur puisse, s'il le souhaite, s'organiser pour y participer.

**7. Fêtes de fin d'année – départs anticipés**

Certaines entités de la banque ont autorisé leurs salariés le droit de quitter à 16H30 la veille de Noël et Jour de l'An.

Par contre, la générosité de la banque s'arrête là car ces départs anticipés ne seront pas neutralisés au niveau des horaires variables

Nous vous demandons d'intervenir auprès de vos directions afin de régulariser cette situation.

Réponse de la Direction :

Nous confirmons que les départs anticipés dans des circonstances exceptionnelles sont laissés à l'appréciation locale.

**8. Repas de Noël**

Parmi les collègues qui appartiennent à Pôles et Fonctions, tous ne déjeunent pas au restaurant du CEPF mais dans différents RIE. Pourquoi certains collègues déjeunant par exemple au RIE de la Grande Arche ont perçu une subvention sur les denrées alors que d'autres n'ont pas eu cette chance. La Direction peut-elle nous expliquer cette disparité ?

Quand pouvons-nous espérer une régularisation ?

Réponse de la Direction :

Le versement de la contribution employeur à Sodexo a effectivement été majoré pour le repas de Noël. Les collaborateurs qui ont déjeuné ce jour là au RIE de la Grande Arche en ont bénéficié.

**9. Festivités IP**

Comme tous les ans, BNPPARIBAS Investment Partners organise une soirée le 13 Janvier 2011 à l'occasion de la nouvelle année. Cependant nous constatons que tout le personnel n'y est pas convié. Pour quelles raisons, les CDD sont exclus de ces festivités ?

Réponse de la Direction :

L'organisation d'événements festifs relève de chaque entité locale.

## **10. INTEMPERIES**

Face aux problèmes de transport rencontrés par nos collègues dus aux intempéries les journées du 09/12/2010 et 20/12/2010, nous demandons à la Direction qu'elle prenne les mesures nécessaires afin que ces journées soient neutralisées

Ces directives ont d'ailleurs été appliquées au personnel travaillant dans d'autres banques .De plus un communiqué de presse émanant de la préfecture conseillait aux entreprises de laisser partir leur personnel avant 16h.

A) A quel moment, les compteurs de nos collègues travaillant aux horaires variables seront-ils régularisés ?

B) Qu'a-t-il été prévu pour les salariés qui n'auraient pas pu venir ?

### Réponse de la Direction :

Il n'est pas prévu de neutraliser les journées des collaborateurs qui n'ont pas travaillé ces jours là.

Sur les souplesses d'arrivée ou de départ nous confirmons qu'elles relèvent des hiérarchies locales qui peuvent, dans des circonstances particulières, accorder un aménagement d'horaires ponctuel.

## **11. EVALUATION**

La Direction peut-elle nous confirmer que lors des évaluations annuelles, les salariés peuvent aborder le volet Rémunération au travers des thèmes : augmentation, promotions, bonus... ?

Dans certains secteurs, nos collègues se sont vus refuser ce droit par leur Direction, celle-ci prétextant que cela ne faisait pas parti de l'entretien d'évaluation annuel.

La Direction peut-elle faire un rappel aux différentes entités afin que ce volet rémunération ne soit pas censuré. ?

### Réponse de la Direction :

L'entretien d'évaluation professionnelle est le moment privilégié entre le collaborateur et son manager pour faire un point et échanger sur l'exercice passé et pour évoquer l'exercice à venir. Lors de cet entretien, le thème de l'évolution du collaborateur au sens large doit être abordé par le manager, comme prévu dans la rubrique "perspectives d'évolution" du support de l'entretien. Les recommandations prévues dans le guide de l'évaluation professionnelle sont les suivantes :

"Le responsable formule son avis sur le potentiel d'évolution professionnelle du collaborateur, ainsi que sur les possibilités de promotion ou d'augmentation salariale.

Deux situations peuvent, à cet égard, se présenter:

- lorsque le responsable qui procède à l'évaluation dispose de la délégation nécessaire pour décider de l'évolution des responsabilités, de la promotion ou de l'augmentation de la rémunération du salarié évalué, il indique ici les perspectives qu'il envisage :

- lorsque le responsable qui procède à l'évaluation ne dispose pas d'une telle délégation, il indique les éléments qui sont susceptibles de compléter l'information du décisionnaire qui aura à se prononcer sur l'évaluation professionnelle, la promotion ou l'augmentation de la rémunération du salarié évalué.

## **12. Evaluations Professionnelles 2010-2011**

Pour la réalisation dans de meilleures conditions de l'entretien professionnel d'évaluation, la RH Groupe recommande le respect d'un délai préparatoire antérieur de quinze jours. Néanmoins, dans certaines entités, la hiérarchie fait abstraction de ce délai.

Cette recommandation a-t-elle vocation à être appliquée? Est-elle rappelée par la RH Groupe ?

Réponse de la Direction :

Dans le guide disponible sous Echonet, il est précisé qu'afin de préparer convenablement l'entretien d'évaluation professionnelle (tant pour l'évaluateur que pour le collaborateur évalué), l'entretien doit être planifié suffisamment à l'avance, et si possible 15 jours avant. Ceci est une recommandation.

**13. CET**

Quelle était la date butoir pour mettre le reliquat de congés annuels dans le Compte Epargne Temps ? Pour les collègues qui n'auraient pas fait cette opération en temps et en heure, pour différentes raisons, le solde est-il reporté automatiquement dans le CET ? Dans le cas contraire, de quelle manière les congés écartés vont-ils être régularisés sur Inca. ?

Réponse de la Direction :

Les droits à congés doivent être pris avant la fin de l'année ou épargnés avant le 16/12. En cas de dépassement de cette date limite, le salarié peut demander une intervention du gestionnaire administratif qui enregistrera manuellement la demande.

Dés lors que ces opérations n'ont pas été effectuées, les soldes reportables en raison par exemple de maladie (justification), sont traités par les gestionnaires administratifs RH (janvier 2011) ; les soldes de congés annuels et de RTT au plus égaux à 1 respectivement, sont reportés automatiquement (février 2011) et seront alors utilisables par les salariés. En dehors de ces dispositions, les soldes au 31/12/2010 seront perdus.

Les gestionnaires administratifs ont eu pour instruction d'effectuer des rappels auprès des collaborateurs concernés.

**14. CET**

Pourquoi les données sont différentes entre SITADIN et INCA concernant les jours épargnés, en l'occurrence la non-reprise des années antérieures à 2010 dans INCA ?

Réponse de la Direction :

Depuis le 1er janvier 2011, une erreur au niveau d'INCA a fait disparaître l'affichage du compteur 2010. Cette erreur est en cours de correction avec un objectif de mise en production dans les jours qui viennent.

**15. COACHS**

Lors de la précédente DP, vous nous avez indiqué que les coachs du CRPE ont un statut hiérarchique supérieur aux conseillers, ce qui n'est pas le cas au CRC. Nous demandons qu'un rectificatif soit effectué afin que les coachs du CRC soient sur un pied d'égalité avec les coachs du CRPE.

Réponse de la Direction :

Un dossier d'information/consultation sur la "Banque en ligne - Projet d'adaptation du dispositif de rémunération et d'organisation" sera présenté lors de la séance plénière du CEPF des 13 et 14 janvier prochain.

## **16. 22 DECEMBRE 2010**

Compte tenu des conditions météorologiques attendues sur l'Ile-de-France, la Préfecture de police recommande à l'ensemble des sociétés et entreprises de la région de laisser leurs employés rentrer à leur domicile à partir de 16 h cette après midi. De nombreuses agences ont suivi cette recommandation, ce qui n'a pas été le cas au CRC à quelques exceptions près, alors que certains conseillers ont terminé à 22h10.

Pour quelles raisons?

### Réponse de la Direction :

La Direction du CRC a suivi la recommandation de la Préfecture de police. 6 collaborateurs se sont portés volontaires pour rester jusqu'à 22h00. La réponse définitive a été apportée par l'état major de la Banque en ligne aux managers.

## **17. 22 DECEMBRE 2010**

De nombreux conseillers qui étaient en formule du soir ont, tout au long de la journée, interpellé leurs managers afin de savoir s'ils pouvaient quitter à 16 heures.

Or ceux-ci leur ont répondu « qu'ils n'avaient pas que ça à faire et qu'ils étaient occupés ». Ces propos n'ont pas lieu d'être tenus par des managers, nous demandons une fois de plus qu'un rappel soit effectué auprès de ces managers.

### Réponse de la Direction :

Cf réponse à la question 16.

## **18. ACCIDENTS DE TRAJET**

Lorsqu'un conseiller subit un accident de trajet proche de la gare de son domicile ou près de son domicile, est-il obligé de se rendre auprès de la RH du CRC pour déclarer son accident de travail?

### Réponse de la Direction :

Non, dans ce cas, les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration d'accident de trajet peuvent être pris par téléphone et un triptyque lui est adressé.

## **19. COMMISSIONNEMENT**

Depuis plusieurs mois, les conseillers effectuent des ventes tout comme les conseillers en agence. Les conseillers en agence perçoivent une commission, et les conseillers du CRC ne perçoivent rien du tout.

BNP Paribas ne traite pas les conseillers du CRC comme les conseillers en agence.

Nous souhaitons savoir où en est l'étude concernant la mise en place du commissionnement sur les ventes au CRC?

### Réponse de la Direction :

Cf réponse à la question 15.

## **20. PETITION SALAIRE**

Suite à un grand mécontentement d'une majorité des salariés, nous vous avons remis une pétition portant sur une revalorisation salariale et une prime pour les conseillers.  
Que compte faire la direction?

[Réponse de la Direction :](#)

La question ne relève pas de l'instance.

## **21. FETE DU CRC**

Certains conseillers se sont plaints d'avoir reçu des propos désobligeants de la part de certains coachs et managers, sous prétexte qu'ils refusent de se rendre à la fête du CRC.

Il a été expliqué à ces conseillers que "ce serait mal vu de ne pas participer à cette fête". Ces pratiques sont condamnables et nous demandons à la Direction que les salariés restent libres de participer ou non à la fête.

[Réponse de la Direction :](#)

La participation des salariés n'est bien entendue pas obligatoire. Il s'agit d'une invitation et en aucun cas d'une obligation.

## **22. FETE DU CRC**

Nous souhaitons savoir à quelle heure les navettes vont raccompagner les salariés sur Paris?

A quel endroit ?

Est ce qu'il y aura encore des transports en commun à l'heure ou les navettes vont déposer les conseillers?

[Réponse de la Direction :](#)

Comme il avait été répondu lors de la DP du 3 décembre - question 38, la navette qui sera mise à disposition des collaborateurs pour effectuer le trajet Louveciennes-Paris leur permettra d'être de retour sur Paris de manière à pouvoir utiliser les transports en commun (une navette quittera Louveviennes à minuit).

## **23. FETE DU CRC**

Etant donné que la direction refuse de payer les frais de taxi pour raccompagner les conseillers, comment cela va se passer pour les personnes qui ne seront pas en mesure de rentrer chez elles ?  
Des mesures spécifiques vont-elles être prises?

[Réponse de la Direction :](#)

Cf réponse à la question précédente

## **24. GROSSESSE**

Quel est l'horaire maximum qui est pratiqué au CRC pour les femmes enceintes ?

[Réponse de la Direction :](#)

Lorsque la Direction du CRC a connaissance de la grossesse au vu du certificat de déclaration délivré par le médecin, les collaboratrices sont affectées sur les formules allant de 1 à 4. Elles ne font plus de formules F5 et F6. Par ailleurs, les dispositions en vigueur dans l'entreprise sont mises en place, à savoir allègement d'horaire durant la grossesse (30 minutes par jour jusqu'au 3ème mois, 48 minutes par jour à partir du 4ème mois), réparti selon le choix de la collaboratrice sur 4 ou 4.5 jours de travail.

## **25. CARTE RESTAURANT**

Sous quel délai la carte restaurant du CEPF est-elle distribuée aux nouveaux conseillers ?

[Réponse de la Direction :](#)

Le délai est de 2 à 3 jours.

## **26. CHOCS ET EVENEMENTS ACOUSTIQUES**

Lors de la précédente délégation, vous nous avez indiqué que les nouveaux conseillers en période de formation seront informés des risques qu'ils encourent en travaillant au CRC. Nous souhaitons savoir de quelle manière seront-ils informés? (Brochure, dépliant...)

[Réponse de la Direction :](#)

Pour rappel la réponse apportée lors de la DP du 3 décembre 2010.

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

## **27. Risques psychosociaux**

L'acte fatal de désespoir d'une salariée du CEPF a sensibilisé le Personnel de l'entreprise. Pour prendre toute la mesure de ce tragique événement, la RH Groupe compte-t-elle reconsidérer les modalités de prévention et de traitement des risques psychosociaux ?

[Réponse de la Direction :](#)

Suite au décès (survenu à son domicile) d'une collaboratrice de l'établissement, une mission d'enquête du CHSCT des Pôles et Fonctions a été décidée afin de rechercher d'éventuelles causes professionnelles au décès. Une restitution de cette mission d'enquête est prévue en CHSCT d'ici au 31 janvier.

Nous rappelons également qu'un accord sur le dispositif d'évaluation et de prévention du stress a été signé à BNP Paribas en juin dernier. Il prévoit plusieurs engagements. En particulier, il consolide le dispositif d'évaluation et de prévention du stress au travail mis en place depuis 2008 et précise les conditions de son déploiement dans toute l'entreprise, il définit les modalités pour associer les représentants du personnel aux travaux qui précéderont l'élaboration de plans d'actions, améliore l'offre de formation avec une augmentation de ses bénéficiaires.

## **28. Travaux de désamiantage (39 rue d'Anjou)**

Dans le cadre des travaux de désamiantage opérés au 39, rue d'Anjou, nous demandons dans quelle classification « produits » faut-il ranger l'amiante récupérée?

[Réponse de la Direction :](#)

Nous rappelons que ce site relève du CHSCT des Agences Parisiennes.

Nous précisons néanmoins qu'il s'agit d'amiante de type chrysotile (Il est rappelé que les travaux de désamiantage étaient de la responsabilité du propriétaire).

### **29. Gratification pour ancienneté de service**

Les accords d'entreprise qui régissent la gratification pour ancienneté de service remontent à une bonne dizaine d'années.

Depuis mai 2010, les modalités d'attribution de cette gratification ne figurent toujours pas sur le site ECHO'NET, malgré nos différentes demandes.

A quelle date, cette fiche RH relative à la gratification pour ancienneté de service sera-t-elle remise en ligne sur ECHO'NET ?

[Réponse de la Direction :](#)

L'accord d'entreprise qui régit la gratification d'ancienneté de service et ses deux avenants datent respectivement du 3 février 1997 puis du 19 mai 1998 et du 10 mai 1999. Comme déjà précisé en DP de décembre 2010, les informations sur les gratifications d'ancienneté de 43 ans et de 48 ans dans l'entreprise seront publiées prochainement.

### **30. Impacts jours de grèves sur RTT**

Nous demandons une nouvelle fois que soient restituées aux salariés les demi RTT qui leur ont été enlevées du fait de leur absence pour jours de grève. Nous rappelons que le droit de grève est constitutionnel et nous ne pouvons comprendre que ce droit ait un impact sur la durée du temps de travail, d'autant que le salarié pendant qu'il est en grève n'est pas rémunéré.

[Réponse de la Direction :](#)

Nous avons apporté des éléments de précision lors des dernières réunions de DP.

### **31. Impacts jours de grèves sur RTT**

Nous demandons qu'il nous soit expliqué comment environ 10 heures de grève environ peuvent amener à supprimer aux salariés des ½ RTT ?

[Réponse de la Direction :](#)

Cf. réponse à la question N°30

(Il est rappelé que les absences pour motif de grève ont effectivement un impact sur l'acquisition des droits RTT. Les informations relatives aux congés RTT sont consultables via Echo'Net : Accueil > Mon espace RH > RH Pratique > RTT )

### **32. ITP IMEX GSEL Elaboration et gestion des badges**

Nous demandons si le traitement des badges individuels d'identification géré par IMEX GSEL va être prochainement externalisé ?

Dans la négative, y a-t-il une redéfinition de la politique d' IMEX à ce sujet ? Qu'elle est-elle ?

[Réponse de la Direction :](#)

Le processus de fabrication des badges dans les centres opérationnels permet d'offrir aux métiers un traitement de proximité et une meilleure réactivité.

L'administration est centralisée dans l'entreprise.

### **33. ITP IMEX GSEL Services aux immeubles**

La Direction peut-elle nous dire dans quel cadre s'inscrivent les changements d'affectation/mobilité dont font actuellement l'objet bon nombre des « Responsables Centres Opérationnels » des immeubles du périmètre du CEPF ?

#### Réponse de la Direction :

Les changements d'affectation sont destinés à permettre à ces collaborateurs d'avoir un niveau de polyvalence et de compétence plus élevé, chaque Centre Opérationnel étant spécifique.

Ils s'inscrivent par ailleurs dans le rythme habituel de mobilité des cadres.

### **34. MATESA**

En période hivernale, la réactivité des prestataires pour palier les dysfonctionnements de la climatisation/chauffage dans les immeubles parisiens est loin d'être optimale.

Dans quelle mesure le nouveau système d'intégration MATESA mis en place récemment par IMEX va-t-il notablement améliorer les conditions de travail ?

#### Réponse de la Direction :

L'application-MATESA permet de suivre le traitement d'une demande d'intervention et donc de s'assurer de la bonne adéquation entre la réactivité des prestataires et leurs obligations contractuelles. Grâce à la visibilité obtenue sur les interventions nous pourrions, avec une période de recul, recadrer si nécessaire les prestations.

### **35. Accueil téléphonique Voltaire**

Les collègues de l'accueil téléphonique ont vue sur une cour intérieure dont l'aspect général n'est pas très engageant.

Les végétaux poussent d'une façon anarchique sur le mur mitoyen d'en face et la peinture y est très défraîchie.

A l'avenir, pour améliorer l'environnement de ces collègues, un entretien régulier du mur (peinture et végétaux) pourrait-il être planifié ?

#### Réponse de la Direction :

IMEX instruit le sujet.

### **36. Accueil téléphonique Voltaire**

Compte tenu de la spécificité de leur métier, les salariées du standard Voltaire subissent un stress récurrent.

Ces derniers temps, les collègues absentes pour des raisons de santé ne sont pas remplacées et bien que de temps à autre il soit fait appel à une intérimaire, le manque d'effectifs entraîne des répercussions négatives sur les conditions de travail.

Dans ce contexte, la hiérarchie a des velléités de "recadrage" vis à vis des salariées qui s'inspirent fortement des pratiques délétères en cours au CRC Châteaudun puisqu'elle vise à améliorer les taux de prise en charge et à diminuer les appels perdus.

Nous demandons l'embauche de Personnel supplémentaire plutôt que de laisser perdurer des pressions psychologiques susceptibles à terme de générer des conséquences nocives ?

### Réponse de la Direction :

L'activité du standard téléphonique tient compte des impératifs de production et du nombre d'appels (dans le cadre des horaires spécifiques d'ouverture de l'accueil téléphonique).

L'effectif est adapté en nombre aux volumes d'appels à traiter. En revanche, les absences des opérateurs nécessitent parfois de recourir à des prestations d'intérim. Cette pratique est mise en oeuvre, chaque fois nécessaire.

### **37. Gestion Lotus Note**

Dans quels délais la messagerie individuelle du logiciel Lotus Note des collègues absents de l'entreprise pour longue durée est-elle neutralisée ?

Quelles en sont les raisons ?

Le pourcentage d'absents en longue durée est-elle si conséquente que le système informatique de la Banque ne puisse s'adapter ?

Dès le retour effectif du salarié, dans quels délais sa messagerie redevient-elle opérationnelle ?

### Réponse de la Direction :

Des contrôles périodiques sont effectués par BP2I pour s'assurer que les collaborateurs ayant une messagerie professionnelle sont toujours présents dans l'annuaire Groupe. En cas d'absence dans l'annuaire (fiche RefOG invisible), il est alors procédé à la clôture du compte de messagerie Lotus Notes.

### **38. Gestion de l'annuaire ECHO 'NET**

Dans quels délais, le patronyme, les coordonnées et autres identifiants professionnels des collègues absents sont-ils retirés de l'annuaire Echo'Net ?

Quelles sont les raisons qui président à de tels retraits alors que les salariés concernés font toujours partie du Personnel de l'entreprise ?

### Réponse de la Direction :

A l'instar de ce qui a été dit dans une précédente Délégation du Personnel (Cf DP 25/03/2010), l'administration du RefOG permet de rendre invisibles les fiches des collaborateurs absents pour longue durée. Pour autant, ces fiches ne sont pas retirées et restent actives (contrairement aux fiches des collaborateurs qui ont quitté définitivement le Groupe).

### **39. Prime de Médaille**

Des erreurs sont parfois commises par les secrétariats Ressources Humaines quant aux périodes qui ne rentrent pas en compte dans le calcul de l'ancienneté requise pour percevoir la prime de médaille. Ne pourraient-on pas envisager à l'approche de la perception de ces primes-ci de faire parvenir au salarié un récapitulatif de ses périodes afin qu'il puisse exercer une vérification sur celles-ci ?

### Réponse de la Direction :

Toute demande de prime de médaille au titre de l'obtention des médailles d'honneur du travail pour 20 et 30 ans d'activité professionnelle est faite par le collaborateur qui remplit une demande en précisant toutes ses activités professionnelles y compris celles avant son embauche chez BNP Paribas. RHG - PASS (service paie) en charge du calcul du montant des primes de médaille vérifie l'enchaînement des dates d'activité à l'appui de l'imprimé rempli par le pôle Rh et du bulletin de renseignement complété par le salarié.

#### **40. BDDF Agence de recouvrement LYON 2<sup>ème</sup> étage**

Nous souhaitons savoir à quelle(s) phase(s) en sont la centralisation et le regroupement de l'ensemble des activités de surendettement et de recouvrement du 2ème étage de l'immeuble Le Britania à LYON prévue début janvier 2011?

##### Réponse de la Direction :

L'ensemble de la centralisation des activités de Surendettement à Lyon et de Précontentieux à Paris sera effectué le 31 mars 2011, comme prévu initialement. Dans l'immeuble le Britania, l'équipe Recouvrement n'a pas vocation à rejoindre le second étage et restera logée au 9e étage. Ce sont les activités de Surendettement qui rejoindront le 2nd étage dont la livraison est prévue mi février 2011.

#### **41. BDDF Agence de recouvrement LYON 2<sup>ème</sup> étage**

Les dispositions de la charte IMEX d'aménagement des immeubles de bureaux BNPPARIBAS de juillet 2009 vont-elles être totalement mises en œuvre à BDDF Agence de recouvrement ? Dans la négative, quels sont les agencements qui ne seront pas en conformité avec les recommandations de la Charte ?

##### Réponse de la Direction :

Imex nous précise que l'aménagement du plateau BDDF Agence de recouvrement à Lyon est conforme à la charte d'aménagement BNPP et aux contraintes de l'immeuble IGH.

#### **42. BDDF Agence de recouvrement LYON 9<sup>ème</sup> étage**

Quel est le calendrier prévu par IMEX pour le réaménagement des locaux du 9ème étage ?

##### Réponse de la Direction :

A ce jour, le calendrier de livraison des travaux prévoit l'aménagement du 2ème étage. Les dates de programmation du réaménagement du 9ème étage ne sont pas encore arrêtées.

#### **43. IMEX GSEL – entretien des sanitaires**

Au 4ème trimestre 2010, le service aux immeubles du GSEL a instauré un suivi quotidien du nettoyage des sanitaires sous la forme d'un relevé papier (listing hebdomadaire) affiché dans les toilettes.

Bon nombre d'agents de ménage ne maîtrisent que peu ou prou le français lu et écrit. Dans ces conditions, les inexactitudes ou les omissions des retranscriptions sont monnaie courante, ce dont on ne peut les blâmer.

Nous demandons quel est l'intérêt de cette pratique puisque les annotations sont souvent en décalage avec la réalité et que l'état de propreté des sanitaires ne s'en trouve pas modifié ?

La systématisation de ces récapitulatifs papiers n'est-elle pas en décalage avec les actions de sensibilisation de développement durable dont la Banque se fait régulièrement écho ?

#### Réponse de la Direction :

Lors des appels d'offres récemment passés pour le nettoyage des locaux des Immeubles Centraux, IMEX a privilégié les prestataires qui s'engageaient sur un volet social vis à vis de leurs collaborateurs avec notamment la prise en compte de l'apprentissage ou du perfectionnement de la langue française.

Même si le résultat est perfectible, la démarche faite par le personnel de ménage s'intègre parfaitement dans ce volet social et les quelques erreurs de transcription ne doivent pas faire ombrage à l'effort général.

Les contrôles contradictoires effectués sur la qualité de la prestation ne montrent pas de dysfonctionnement. Si les résultats viennent à changer, IMEX fera le nécessaire auprès des prestataires. Nous invitons les collaborateurs qui constateraient un dysfonctionnement de remonter l'information via l'outil eMATESA.

#### **44. Service de nettoyage**

Quels sont les critères pour la Direction concernant les prestations de nettoyage ? En effet, nous constatons une nette dégradation des services rendus. Le nombre insuffisant de salariés et des heures octroyés ne nous échappant pas, nous demandons à la Direction de revoir avec les entreprises de nettoyages afin d'obtenir du personnel suffisant et ainsi améliorer les prestations fournies aux salariés de Bnp paribas. Nous soulignons qu'en tant que donneur d'ordre, BNPPARIBAS a une responsabilité sociale vis-à-vis des salariés de ces entreprises.

#### Réponse de la Direction :

Les contrats liant IMEX à ses prestataires sont des contrats avec objectifs de résultat.

Contractuellement, les prestations de nettoyage sont basées sur une périodicité, des horaires, des délais d'intervention, un principe de nettoyage suivant les locaux, les surfaces ...

#### **45. Prévoyance flexible**

Pour modifier la situation personnelle, cela n'est possible qu'une fois par an, en décembre. Un salarié ayant été absent en Novembre ne peut pas modifier sa situation concernant ses droits, en Décembre, et doit attendre 1 an pour le faire.

Nous demandons que comme par le passé, les modifications soient possibles au moins 2 fois dans l'année, soit tous les 6 mois.

#### Réponse de la Direction :

Lors de la mise en place du contrat Prévoyance Flexible, les salariés pouvaient saisir ou modifier leur choix tous les 3 ans ; une fenêtre spécifique était alors ouverte en juin et décembre pour les nouveaux embauchés, les salariés dont la situation familiale avait évolué ou qui étaient dans l'impossibilité de faire un choix lors de l'opération triennale.

Dans le cadre de la commission paritaire Prévoyance Flexible, les membres ont demandé de revoir les périodicités de choix, notamment en raccourcissant le délai de 3 ans. La commission a ainsi décidé, à compter de décembre 2009, de supprimer la fenêtre semestrielle ouverte à des populations spécifiques et d'ouvrir à tous les salariés présents la possibilité de saisir ou modifier ses choix annuellement en décembre pour une prise d'effet au 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante.

Cette nouvelle périodicité de choix peut décaler au maximum de 6 mois la saisie de choix pour certains salariés, mais permet à tous de revoir son choix chaque année et permet une meilleure lisibilité de la période de choix. Il n'est pas possible d'être plus souple dans les périodes de choix sans remettre en cause le principe de personnalisation des prestations, qui représente un atout important du contrat.

Il est rappelé en tout état de cause, qu'en cas de sinistre, la situation familiale effective est prise en compte pour le calcul des prestations et le cas échéant les choix saisis antérieurement adaptés à celle-ci.

#### **46. CDD et auxiliaires de vacances**

Il semble que la classification E soit celle affectée d'office à ces catégories de salariés. Est-ce exact ? Si oui, pour quelles raisons ?

##### Réponse de la Direction :

Les CDD sont embauchés au niveau de classification correspondant au poste occupé ; leur niveau de classification peut donc varier.

Les auxiliaires de vacances : conformément à l'article 20 de la Convention Collective de la Banque, les auxiliaires de vacances ne relèvent pas de la classification. Ils ne sont pas affectés à un niveau.

Par ailleurs, au niveau de la restauration d'entreprise, le CEPF leur applique la classification A en terme de tarification

#### **47. BNP PARIBAS Net**

Il a été demandé à des salariés de notre entreprise de ne pas se connecter à BNP PARIBAS Net entre 8 heures et 18 heures le 4 janvier, en raison de l'utilisation maximale de ce service en début d'année, la pointe la plus élevée est constatée le premier mardi de l'année. Cette demande serait « une bonne manière de privilégier nos clients et ainsi les satisfaire ».

S'agit-il d'une directive donnée par la Direction ? Les salariés de BNP PARIBAS sont-ils des sous clients de BNP PARIBAS ?

##### Réponse de la Direction :

Plus de 515 000 clients se sont connectés à leurs comptes cette journée du 4 janvier 2011 ce qui est un record de fréquentation du site. Un certain nombre de mesures techniques ont été prises pour que le service reste disponible pour la satisfaction de tous nos clients y compris bien entendu les clients collaborateurs.

Il n'y a pas eu de directives générales comme évoquées dans la question.

#### **48. SAE**

Tous les salariés ont reçu une prime de 500 euros, ce qui est bien entendu bienvenu en fin d'année ? D'autres secteurs de notre entreprise sont-ils concernés ?

##### Réponse de la Direction :

Il s'agit d'une prime exceptionnelle, liée à un projet particulier, qui a entraîné une surcharge ponctuelle de travail et donné lieu à une décision locale de versement d'une prime.

#### **49. Agence de recouvrement de Lille**

La Direction peut-elle nous indiquer si le nécessaire est fait pour que les salariés de l'Agence de Recouvrement de Lille, qui le souhaiteraient, puissent donner leur sang ? Un camion est-il prévu ? Dans la négative, peuvent-ils se rendre dans un centre de transmission sanguine sur leur temps de travail ? Dans ce cas, quelles sont les modalités au niveau du badgeage ?

##### Réponse de la Direction :

Les salariés de l'Agence de Recouvrement de Lille sont suivis par le même service inter-entreprises que celui du GPAC. Il n'est pas prévu d'autorisation d'absence individuelle pour se rendre dans un centre de transfusion. Nous étudions en liaison avec la RH des ASR si le passage d'un camion est envisagé.

## **50. Agence de recouvrement de Lille**

La moquette du service est d'une part rarement nettoyée, et d'autre part très abîmée et peut à certains endroits causer des accidents, à tel point que des collègues ont scotché certains trous. Celle-ci date de décembre 2002, période à laquelle les salariés sont arrivés.

Nous souhaiterions savoir s'il est prévu dans le contrat de nettoyage qu'elle soit aspirée régulièrement ? En tout état de cause, nous demandons à ce qu'elle soit remplacée le plus rapidement possible, avant qu'il n'y ait un accident.

### Réponse de la Direction :

Deux shampoings de la moquette de l'Agence de recouvrement de Lille ont été effectués en 2010 et le nettoyage par aspiration effectué au minimum une fois par semaine. Le projet d'un changement sera mis à l'étude.

## **QUESTIONS C.F.D.T.**

## **53. Prime de forfait**

Le montant de la prime ne couvre pas tout à fait le coût du nombre de jours de travail supplémentaire. Le différentiel serait en défaveur du salarié. La RH pourrait-elle faire l'arrondi supérieur au lieu de l'inférieur ?

### Réponse de la Direction :

La question ne relève pas de l'instance ; le montant de la prime de forfait a été défini par accord d'entreprise (accord salarial 2009).

## **54. Forfait**

Peut-on reprocher à un salarié au forfait de ne pas "faire ses heures", surtout quand on ne lui a pas donné d'objectifs ?

### Réponse de la Direction :

Deux rappels en réponse à la question :

Le régime du forfait ne prévoit pas d'horaire de travail mais un nombre de jours de travail à effectuer sur l'année civile (pour un temps plein), dans le respect des dispositions légales et réglementaires en matière de repos quotidien.

L'entretien annuel d'évaluation a également pour objectif de définir le plan d'action pour l'année à venir.

## **55. Congés maternité et variable**

Est-il admissible de donner zéro de variable à une salariée sous prétexte qu'elle a été en congé maternité et qu'à son retour elle a demandé un 4/5ème ?

Réponse de la Direction :

Des règles sont prévues dans l'accord du 28 juillet 2006 qui précise les modalités d'application de la loi du 23 mars 2006 en instituant des règles spécifiques relatives à l'évolution de la rémunération des salarié(e)s qui se sont absentes de l'entreprise en raison d'un congé de maternité, d'adoption ou post-natal et dans l'accord d'entreprise du 30 juillet 2007 relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Cette question semble renvoyer à une situation individuelle que nous sommes prêts à étudier.

**56. Forfait : objectifs ? forcing ?**

Les gestionnaires RH sont-ils commissionnés ou leur part variable est-elle indexée sur le nombre de salariés qu'ils arrivent à convaincre de passer au forfait ?

Sur Echonet il est dit : régime optionnel : le régime du forfait jours peut vous être proposé par votre gestionnaire de carrière, dans certains métiers ou pour certains postes

Il y a une grande différence entre proposer et forcer le salarié à prendre le régime au forfait jours.

Les élus CFDT demandent que cette pratique cesse.

Réponse de la Direction :

Conformément à l'avenant à l'accord du 20 juillet 2000 relatif à l'aménagement et la RTT, le régime du forfait reste optionnel jusqu'au niveau K. En accord avec le collaborateur cadre de niveau H à J, le gestionnaire de carrière peut lui proposer une convention de forfait qui reste optionnelle.

Cette convention peut s'appliquer à des collaborateurs H et I exerçant :

- des activités avec des tiers extérieurs à la banque,
- des missions d'appui commercial,
- des métiers d'expertise qui nécessitent qui requièrent une autonomie de gestion dans l'organisation de leur temps de travail,
- des collaborateurs exerçant une responsabilité de management.

Les gestionnaires RH n'ont absolument pas de consigne pour "forcer" un salarié à opter pour ce régime. Nous rappelons par ailleurs que le retour à l'horaire collectif peut être demandé par le collaborateur dans les conditions et délais fixées par l'avenant du 29 juin 2001 sur l'Accord d'Aménagement et de Réduction du Temps de Travail, soit deux ans après la signature de la convention de forfait et selon les modalités prévues à l'article 3 de cet avenant.

**57. CRPE**

Il apparaît que les managers font preuve d'un manque de souplesse et de flexibilité au niveau de la planification des horaires d'équipes. En effet il n'est pas possible de faire un échange entre les horaires de 2 salariés au sein d'une équipe et ce quel que soit le motif. Ayant obtenu, lors d'un entretien avec la Direction, l'accord sur cette pratique qui ne dérange pas la bonne marche du service, nous en sommes d'autant plus étonnés et demandons que ce problème soit revu.

Réponse de la Direction :

Au CRPE l'ensemble des collaborateurs d'une même équipe y compris les coachs bénéficient du même planning horaire. La question sur un échange possible ne semble donc pas se poser.

## **58. CRPE**

La gestion des retards au CRPE est réglementée de la manière suivante :

11 retards par an font l'objet d'un entretien avec le coach et le manager  
16 retards par an donnent lieu à un entretien avec le RH  
22 retards par an font l'objet d'une lettre d'avertissement au dossier.

La desserte sur LA DEFENSE s'effectue essentiellement par le RER A, qui fait l'objet de beaucoup de retards (problèmes techniques inopinés).

Nous demandons à ce que les retards dus aux problèmes de transport mentionnés sur le site de la RATP/SNCF soient neutralisés.

### Réponse de la Direction :

Conscient des problématiques imposées par les transports parisiens (RER A, Métro, Bus ...), la Direction du CRPE confirme que les retards dus aux problèmes de transports sont neutralisés dès lors que le collaborateur remet à sa hiérarchie de proximité un justificatif imputant le retard à la RATP, à la SNCF.

## **59. Problèmes de transports**

La préfecture de police a émis une alerte de neige le mercredi 22 décembre en demandant aux entreprises d'ILE DE FRANCE de laisser sortir leurs salariés plus tôt. Nous demandons à la Direction qu'en cas de récurrence, il soit donné instructions à tous les managers d'informer clairement les salariés sur cette possibilité, ce qui ne semble pas avoir été fait le mercredi 22 décembre 2010. Une publication sur Echonet serait un plus et rendrait la chose officielle.

### Réponse de la Direction :

Cf réponse apportée à la question N°10.