



L'ACTUALITÉ DU CSEC

BDDF RETAIL : MODÈLES DE SERVICE

ACTE II

26 février 2020

BNP PARIBAS

Le CSEC du 24 février a permis à la Direction de revenir avec plus d'informations concernant le nouveau modèle de service destiné aux agences.

Quelles avancées sur les REVENDEMENTS CFTD ?

GARANTIE DE VARIABLE POUR TOUS

Tous les **Conseillers Affinité**, ainsi que les CC/CP prenant un **poste de Conseiller Proximité dans une autre agence**, auront une **garantie MOTIV'** sur leur quadrimestre de prise de poste.

Malgré nos demandes, si aucun changement d'agence n'est prévu pour vous, la Direction refuse de parler de garantie. Seuls les CC passant proxi auront des objectifs minorés (Epargne Fi/Ass Vie/Prev)... **INSUFFISANT !**

RÈGLES MOTIV' DES FUTURS MÉTIERS

MOTIV' ne devrait pas évoluer au-delà de la création d'un suivi des souscriptions au service affinité. Les attendus seront revus selon les nouveaux métiers (+ de BAQ pour les Proximités, + de prev/epargne pour

les Affinités). Nous restons dans l'attente des grilles définitives ! **Pour la CFTD, la généralisation des fonds mutualisés va accroître les difficultés au quotidien pour la cohésion des équipes.**

PRISE EN COMPTE DE L'ANTÉRIORITÉ DES POSTES

Les CC/CP passant conseiller proximité sans changer d'agence **conserveront l'antériorité**

dans leur poste. Pour les autres cela sera considéré comme une prise de poste.

INTÉGRATION DE LA PRIME DE FORFAIT POUR TOUS LES CADRES EN MOBILITÉ AU-DELÀ DU 01/05/2021

L'accord du 14 décembre signé par le SNB ne laissait aucun doute sur la création d'inégalités: elles sont soulignées par ce projet. Suite aux demandes CFTD, la Direction répond en partie, en intégrant la **prime de forfait pour les CSI/CSEP qui seraient mutés dans une agence type 2 ou 3.**

Et les autres ? **La CFTD demande à ce que cette intégration concerne TOUS les cadres au forfait.**

Les CP des agences de type 1 et les DIA de type 1, 2 et 3 qui passeraient conseiller affinité en typologie 2 et 3 seront les grands perdants / seront les oubliés de la Direction.

MODIFICATION DU PASSEPORT

Nous demandons la fin du passeport qui crée **des inégalités de traitement** (ex : deux conseillers Proxi d'une même agence peuvent avoir un montant de variable de référence différent). Pour la Direction, l'obtention du

passeport n'est « qu'une formalité ».

La CFTD se demande pourquoi, dans ce cas, conserver deux niveaux de rémunération variable ?

COMMISSION DE SUIVI EN REGION : OBTENUE PAR LA CFTD

La CFTD, lors du pilote, avait déjà fait cette demande. Notre persévérance au moment de la présentation du projet en CSEC a porté ses fruits.

Les élus Cfdt ont obtenu des commissions de suivi Régionales avec des indicateurs communs pour tous les périmètres.

RÉVISION DE L'OUTIL CONTACT

L'outil actuel est incompatible avec les métiers demandant un suivi personnalisé. Les règles de routage devraient être adaptées

pour favoriser et simplifier l'accès au **call-back**. Un client pourra peut-être enfin joindre **SON Conseiller Affinité facilement. A suivre...**



Marie-Hélène
CHEVALLIER
06 68 75 89 97



Samira
MOANDA
06 65 88 66 02



Alexandre
BERTHELOT
06 98 37 54 31



Valérie
GUEVEL-POUPARD
07 60 47 28 80



Isabelle
VOLMERINGER
06 99 26 44 84



Chantal
MARCHAND
06 99 33 92 51



Alexandre
BOUAT
06 98 54 83 53



Patricia
SUPARAMY
06 65 88 39 95

Représentant Syndical National



Pierre RIVIÈRE
06 65 64 56 98

Représentant Syndical National
Adjoint



Laurent COURRIER
06 68 05 69 06

MODÈLES DE SERVICE : PLUS D'INFOS

Le dimensionnement des fonds serait :

1 Conseiller Proximité pour 1000 foyers en moyenne

1 Conseiller Affinité pour 300 foyers en moyenne

La répartition **1/3 de Conseillers Affinité pour 2/3 de Proximité**, est déterminée par la Direction. Un ajustement, à la marge, sera fait selon le choix des clients. Les dimensionnements moyens des fonds de commerce annoncés ne sont pas des normes ! Par exemple, certains DIA d'agences de type 2 et 3 se verront confier un portefeuille de clients Affinité.

LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DES CONSEILLERS

Les **Conseillers Proximité** pourront évoluer sur des postes de CAP, DIA, Conseillers Affinité ou rester Proximité sur un environnement différent.

Les **Conseillers Affinité** (niveau G minimum), pourront évoluer sur des postes de CAP, DIA, rejoindre la Banque Privée ou des postes d'experts CSI/CSEP, là où il en restera...

Les nouvelles missions des CSI/CSEP

Les missions complexes requérant un haut niveau d'expertise

IMMOBILIER

Projet avec Travaux, Garantie Atypique, CCMI, VEFA, Relais-Acquisition, Indivision, Démembrement, Désolidarisation.

ÉPARGNE/PRÉVOYANCE

OPCVM ou anciens clients BPF, Situations Complexes (mineur avec placement important, majeur protégé ...), Étude Patrimoniale.

Les CSEP interviendront également en appui des CAER pour les bilans protection des entreprises.

Combien d'heures de formations seront prévues ?

Le nombre d'heures de formation dépendra des acquis de chaque conseiller (mesurés par des quizz). L'essentiel se fera en classe connectée (de 50 à 70 % des formations).

Proximité : prévoyez 4 à 13 jours de formation

Affinité : prévoyez 8 à 22 jours de formation

Il sera **surtout l'affaire des Conseillers Proximité**. Les Conseillers Affinité, comme les CAP et DIA, ne seront pas dispensés de tenir l'accueil en cas d'absence ou d'affluence!

L'accueil, l'affaire de tous ?



Les Chargés de Renfort Groupe remplaceront exclusivement des Conseillers Proximité

CSSB

L'augmentation du nombre de fonds de commerce mutualisés va créer un surplus d'activité.

Les effectifs du CSSB seront donc légèrement revus à la hausse à horizon fin 2021.

HUBS ET PÔLES DE COMPÉTENCES

La CFDT craint que Hub et Pôles de compétences deviennent une « norme »... En effet, les fonds mutualisés, le faible nombre de Conseillers Affinité et la faible distance entre certaines agences faciliteront la création de nouveaux Hubs, pôles de compétences Affinité ou agences spécialisées.

La Direction tente de nous rassurer en disant que cela n'est pas le but. **L'avenir nous le dira !**

Et NCI et NET Epargne ?

L'impact sera limité sur ces métiers. Ils n'interviendront que sur les dossiers complexes lorsqu'aucun CSI/CSEP ne sera disponible.

ANALYSE DE LA CFDT : IMPACT SUR LES EFFECTIFS

Comme annoncé dans [notre information précédente](#), ce projet permet à la Direction Général d'annoncer des « gains d'efficacité ». C'est à dire des suppressions de postes de l'ordre de 240 à 280 ETP.

Pourtant, le projet "Être là pour nos clients" lancé en début d'année, devait permettre de ne pas accélérer les suppressions de postes sur le réseau.

C'est donc bien près de 300 postes qui seront détruits (essentiellement des CSI/CSEP)...

