

Cfdt:

BNP PARIBAS

RESTEZ TOUJOURS INFORMÉ
AVEC LA CFD



Vos représentants élus

Marie-Hélène CHEVALIER
06.68.75.89.97

Dominique GIRAUD
06.63.84.85.23

Aline LACIRE
06.98.85.77.78

Franck SANTI
07.87.28.71.03

Suppléants

Jean-François ALFONSI
Xavier SCHMITT

Représentante Syndicale

Anne-Lise MIKAEIAN
06.61.02.57.48

Délégués Syndicaux Régionaux

Christine DENNEVILLE
06.29.12.41.86

Dominique GIRAUD

Aline LACIRE



Contacts mail :

grand.est.irp.delegation@bnpparibas.com

L'INFORMATION DE VOS REPRÉSENTANTS

COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

22 Juin 2021

RÉGION GRAND EST

MODELES DE SERVICE

Après plusieurs CSEE, échanges de questions/réponses avec la Direction de la Région Grand EST sur le sujet, le 4 Juin 2021, vos élus CFDT ont rendu leur avis **DÉFAVORABLE** à ce projet !

Retrouvez [ici](#) pourquoi en lisant notre avis :

DÉPLOIEMENT DE LA RÉGION : EN 3 VAGUES

1

Juin à Septembre 2021

Territoire précurseur
METZ

2

Septembre à Janvier 2022

**BESANCON / DIJON /
MULHOUSE / REIMS /
SAINT-DIZIER /
STRASBOURG / THIONVILLE**

3

Janvier à Mai 2022

**BELFORT / EPINAL /
NANCY / TROYES**

LES CHIFFRES à retenir pour la Région Grand Est

Dispositif actuel 02/2021			Dispositif cible*		
Profil foyers	Nb foyers	Nb Conseillers (ETP)	Profil foyers	Nb foyers	Nb Conseillers (ETP)
T3-T6	78 636	42 DIA (partiel**) 195 CP	Souscripteurs Affinité	25 989	40 DIA (partiel**) 79 C Affinité
T1-T2	142 709	126 CC	Proximité	195 356	238 C Proximité
Total	221 345	321	Total	221 345	317

CSI

Grande Région	Dispositif aujourd'hui	Dispositif à terme
Alsace + Belfort	3	3
Bourgogne Franche-Comté	4	3
Champagne	4	3
Lorraine	5	3

CSEP

Grande Région	Dispositif aujourd'hui	Dispositif à terme
Alsace + Belfort	4	4
Bourgogne Franche-Comté	4	3
Champagne	4	3
Lorraine	5	4

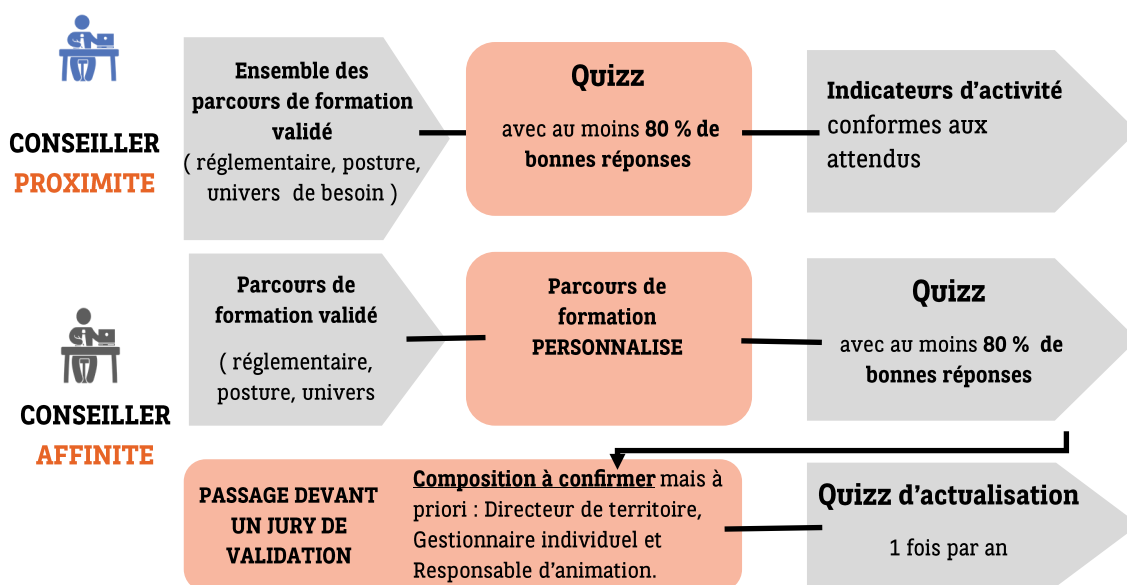
METZ, notre territoire pilote pour la Région Grand Est



Calendrier :

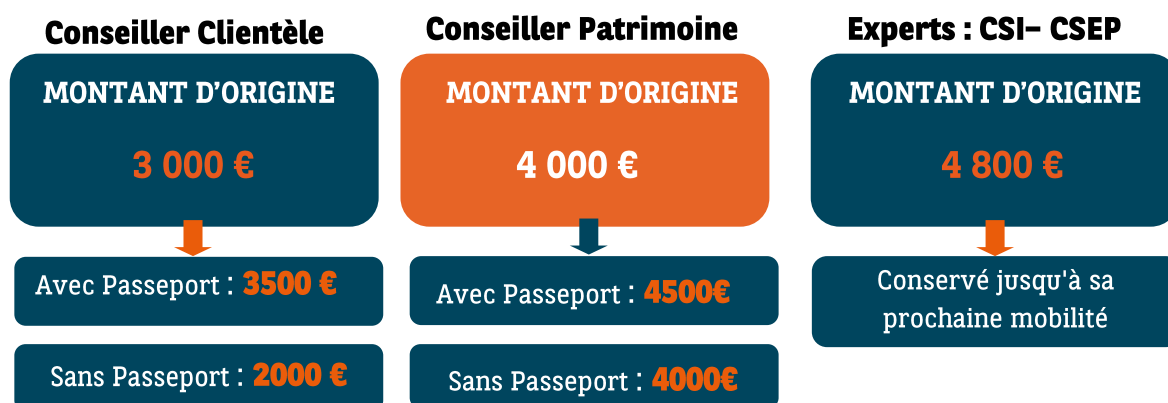
- 4 juin : fin du parcours social, avis des organisations syndicales rendus.
- Du 5 juin jusqu'à fin Août : information aux équipes de la mise en place du dispositif, phase de recrutement des futurs conseillers Affinité et Proximité, entretien avec leurs managers, tests de positionnement et début des formations du socle commun.
- Début Septembre : phase opérationnelle avec la commercialisation de l'offre Affinité par les conseillers auprès des clients.

PARCOURS DE FORMATION & PASSEPORT



- Les experts qui deviendront « Conseiller Affinité » n'auront pas à passer de passeport, ils devront cependant valider le quizz Affinité avec au moins 80% de bonnes réponses.
- Les CP qui deviendront « Conseiller Proximité » n'auront pas de passeport à passer.
- 56 heures de formation seront nécessaires pour devenir conseiller Proximité.

RÉMUNÉRATION : VARIABLE DE RÉFÉRENCE



Tous les conseillers garderont leur variable de référence jusqu'à leur prochaine mobilité et/ou obtention de passeport.

A noter: dès lors qu'un conseiller changera de site, il devra signer une nouvelle fiche de mobilité et s'engagera sur une nouvelle durée de poste (4 ans). Seuls les CC et CP devenant Conseiller Proximité sur leur site d'origine conserveront l'antériorité de leur poste.



MOTIV

- Les montants métier annuels du variable Motiv sont définis pour chacun des deux métiers avec un montant majoré lorsque les connaissances sont au niveau requis et les savoir-faire commerciaux sont validés :
 - Montant métier du conseiller Proximité : 2 000 € et 3 500 € avec l'obtention du passeport Proximité
 - Montant métier du conseiller Affinité : 4 000 € et 4 500 € avec l'obtention du passeport Affinité
- Lors du déploiement des nouveaux modèles de service, des dispositions spécifiques seront mises en œuvre quand le montant métier Motiv' du nouveau métier sera inférieur au précédent :
 - Le conseiller client qui devient conseiller Proximité conservera un montant métier de 3 000 € :
 - jusqu'à l'obtention du passeport Proximité
 - s'il reprend un poste de conseiller Proximité avant d'avoir son passeport, dans un délai maximum de 12 mois après le déploiement des Modèles de Service dans son territoire de rattachement
 - à défaut, jusqu'à sa prochaine affectation
 - Le conseiller patrimonial qui devient conseiller Proximité conservera un montant métier de 4 000 € :
 - S'il reprend un poste de conseiller Proximité dans un délai maximum de 12 mois après le déploiement des Modèles de Service dans son territoire de rattachement
 - à défaut, jusqu'à sa prochaine affectation
 - Le conseiller spécialisé qui devient conseiller Affinité conservera un montant métier de 4 800 € :
 - s'il reprend un poste de conseiller Affinité dans un délai maximum de 12 mois après le déploiement des Modèles de Service dans son territoire de rattachement
 - à défaut, jusqu'à sa prochaine affectation

PRINCIPALES ÉVOLUTIONS POUR LES COLLABORATEURS

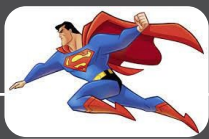
- ⇒ **Création de 2 métiers : Conseiller Proximité et Conseiller Affinité.**
- ⇒ **Le Conseiller Affinité devra être autonome dans la gestion de ses dossiers immobiliers ainsi que de ses propositions d'Épargne Financière. Il ne lui sera plus possible de faire des RDV avec les CSI ou CSEP.**
- ⇒ **Fermeture des métiers Conseiller Clientèle et Conseiller Patrimoine dans le courant 2022.**
- ⇒ **Expert CSI ou CSEP : recentrés sur les opérations complexes et la clientèle des professionnels. Espérons qu'ils pourront encore atteindre leurs objectifs !**
- ⇒ **Des DIA « partiels » apparaissent : ils géreront des clients Pros et des clients Affinités avec l'appui éventuel des CSEP/CSI.**
- ⇒ **La réduction de l'effectif pour la région sera réalisée dans le cadre du Turn-over naturel, pas de suppression de poste suite à la mise en place de « Modèles de Service ».**

Info de dernière minute :

Tous les conseillers qui le souhaitent peuvent maintenant se positionner sur un poste de Conseiller Affinité et passer le Test de positionnement.
Ce n'est plus seulement réservé aux CP, CSI ou CSEP mais désormais ouvert aussi aux CC qui le souhaitent.

La CFDT se félicite que cette décision discriminatoire au départ ne soit plus d'actualité et permette ainsi l'égalité des chances pour tous !

Prochains projets de Hubs et Fermetures dans la RGE



DIA, CAP, CPP

41 DIA seront dit « Partiel » car ils gèreront les Clients Affinité de leur agence. La moitié d'entre eux continueront à suivre aussi les Pro... en plus de tout le reste bien sûr !

La seconde moitié transmettra ses clients Pro au CAP de l'agence, en espérant que leur Fonds de Commerce ne soit pas trop chargé !

Il reste 4 postes de CPP qui n'ont pas vocation à disparaître. Ils n'auront pas de clients Affinité mais gèreront des Pro et des Proxi.

Retrouvez nos avis concernant les prochains projets de Hubs et Fermetures dans la Région Grand Est :

Hub Beaune- Nuits Saint George (Territoire de DIJON) : AVIS DÉFAVORABLE ([ICI](#))

Hub Charleville Mézières- Sedan (Territoire de REIMS) : AVIS DÉFAVORABLE ([ICI](#))

Hub Obernai- Molsheim (Territoire de STRASBOURG) : AVIS DÉFAVORABLE ([ICI](#))

Hub Romilly - Nogent sur Seine (Territoire de TROYES) : AVIS DÉFAVORABLE ([ICI](#))

Hub Thionville- Yutz (Territoire de THIONVILLE) : AVIS DÉFAVORABLE ([ICI](#))

Fermeture de l'agence de Delle (Territoire de BELFORT) : AVIS DÉFAVORABLE ([ICI](#))

Fermeture de l'agence de Ribeauvillé (Territoire de MULHOUSE) : AVIS DÉFAVORABLE ([ICI](#))

Les élus CFDT ne peuvent que constater la poursuite de la politique de baisse des effectifs dans la Région Grand Est !

Réponses à nos questions ...

Servicing en agence :

23 salariés concernés : 20 ont 2 demi-journées et 3 font 4 demi-journées par semaine !

6 CR - 8 CSC - 9 CC (pas d'ambitions pour les 14 premiers—réduction des ambitions pour le collectif des agences concernées et pour l'individuel des collaborateurs).

Lors de la présentation, cette nouvelle mission basée sur le volontariat devait permettre de satisfaire les demandes de tous les clients et permettre aux commerciaux d'avoir un rebond commercial... en réalité : exit le volontariat, exit la satisfaction client, exit le business... Ne reste que la frustration du client et du collègue qui a l'impression de n'être qu'un standardiste qui n'apporte aucune valeur ajoutée !

Incivilités :

75 % sont des injures, les CC sont les plus touchés, 75 % touchent les femmes, 70 % sont liées à la « qualité de service » (attente, information, offre), 50 % ont donné lieu à des cessations de relation. **N'oubliez pas : il n'y a pas de « petite incivilité » !**

Management :

Si les objectifs ne sont pas atteints, de plus en plus de petites phrases nuisibles comme « tu es nul(le) », « change de métier », « tu n'auras pas d'augmentation (ou de promotion) » font leur apparition ! C'est inadmissible et la réponse de la région est sans appel :

« le respect de chacun est une valeur de la maison. Si des "dérives" existent nous les faire remonter : les menaces ne sont pas tolérées par la région ! »

N'hésitez pas à revenir vers nous si le message n'est pas assez clair pour certain(e) !

Questions / Réponses

Adressez nous vos questions !

Nous reviendrons vers vous pour vous apporter les réponses ou nous interrogerons la Direction en CSE pour obtenir les informations.

Contact @ :

grand_est_irp_cfdt_delegation_regionale@bnpparibas.com



Cfdt:

BANQUES
ET ASSURANCES
SYNDICAT POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS