

VOS REPRESENTANTS

**CEDRIC
GRENIER**

06 67 92 25 69


**ALEXANDRA
GROLEAS**

06 68 49 63 91


**LAETITIA
GUICHARD**

06 98 37 44 95


**ALEXANDRE
BERTHELOT**

06 98 37 54 31


**CAROLINE
MELON**

07 60 19 88 86


**ISABELLE
VION**

06 62 84 53 89


**JEAN PIERRE
FEUTRY**

**MAGALI
FRAILLON**

OLIVIER PIERSON

JULIE LEQUEUX

LES PROJETS EN COURS

BDDF RETAIL : MODÈLES DE SERVICE

UNE DEUXIÈME SÉANCE DÉCEVANTE...

24 février 2020

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 REVENDECTIONS CFDT ?

GARANTIE DE VARIABLE POUR TOUS

Tous les **conseillers affinités**, 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) ... Ce n'est pas suffisant !

L'ABANDON DU PASSEPORT

Nous demandons la fin du **passoport** qui posait **des problèmes d'égalité de traitement** (ex : deux conseillers Proxi d'une même agence pouvaient avoir un montant de variable de référence différent). Pour la Direction, l'obtention du

passoport n'est « qu'une formalité ». Dans ce cas pourquoi le conserver ? Quel intérêt de donner deux niveaux de rémunération variable différents pour un même métier. La CFDT insiste pour un abandon du passeport.

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...

RÈGLES MOTIV' DES FUTURS MÉTIERS

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

les Affinités). Pour la CFDT, la **gestion des fonds mutualisés posera encore plus de problèmes** avec des « résultats individuels » qui n'en seront finalement pas.

PRISE EN COMPTE DE L'ANTÉRIORITÉ DES POSTES

Dès lors que vous ne changez pas d'agence, **vous conserverez l'antériorité** de votre

poste. Une remise à zéro sera envisagée uniquement en cas de mobilité.

COMMISSION DE SUIVI EN REGION

Des commissions de suivi vont être prévues en Région. Plus d'informations à venir... Rappelons que la CFDT des Régions—Pilotes « modèle de service » avait déjà fait cette

demande et que cela avait essuyé un premier refus de la Direction et des secrétaires des CSEE qui n'en voyaient pas l'intérêt.

L'INTEGRATION DE LA PRIME DE FORFAIT POUR TOUS LES CADRES AU FORFAIT EN MOBILITÉ AU-DELÀ DU 01/05/2020

L'accord du 14 décembre signé par le SNB et la Direction, ne laissait aucun doute sur la création d'inégalités—ici soulignées par ce projet. Suite aux demandes CFDT, la Direction répond en partie à nos demandes en intégrant la **prime de forfait aux CSI/CSEP qui seraient**

mutés dans une agence type 2 ou 3 à cause de la mise en place des modèles de service. Et les autres ? La CFDT demande à ce que cela concerne TOUS les cadres au forfait.

MODÈLES DE SERVICE : PLUS D'INFOS

Combien aurons-nous d'Affinités chez nous ?



Le dimensionnement des conseillers Proximité serait : 1 conseiller pour 1000 foyers clients.

Au-delà de l'équilibre 1/3 de conseillers Affinités pour 2/3 de Proximités, ce sont des outils de la Direction qui détermineront le nombre de conseillers Affinités pour une Région/Territoire. Un ajustement selon le choix effectif des clients sera ensuite fait. La cible reste de 300 foyers environ pour chaque conseillers Affinités.

LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DES CONSEILLERS

Les conseillers Proximités pourront évoluer sur des postes de CAP, DIA, Conseillers Affinités ou rester Proximité sur un environnement différent.

Les conseillers Affinités (niveau G minimum), pourront évoluer sur des postes de CAP, DIA, rejoindre la Banque Privée, rejoindre 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 ...), Etude 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 (mesuré 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 Proximités. Même si tout comme les CAP et DIA, les conseillers Affinités ne seraient 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 Proximités

CSSB

L'augmentation du nombre de fonds de commerce mutualisés va créer un surplus d'activité pour le CSSB. Les effectifs du CSSB seront légèrement revus pour retrouver le niveau de 2019 alors que 2020 suivait une tendance baissière.

HUBS ET PÔLES DES COMPÉTENCES

La CFDT craint que Hub et Pôles de compétences deviennent une « norme »... En effet, les fonds mutualisés, le faible nombre de conseillers affinités et la proximité de certaines agences facilitent 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. On ne souhaite que la croire !

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.

IMPACT SUR LES EFFECTIFS

Comme annoncé dans [notre information précédente](#), ce projet permet à la banque de détruire encore plus d'emplois aujourd'hui appelé « gain d'efficacité » par la Direction (de 240 à 280 postes).

Pourtant, le projet "Etre là pour nos clients" lancé en début d'année, devait permettre de ne pas accélérer la destruction du réseau. Problème d'interprétation selon la DG qui ne parlait que de "fermeture physique d'agences".

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

