



BNP PARIBAS

28 Septembre 2021



L'ACTUALITÉ DU CSEC

Une nouvelle Filière Clients-Collaborateurs : c'est UNICC !

Les élus Cfdt demandent depuis de nombreuses années que les clients collaborateurs puissent bénéficier d'un service et d'une offre dédiés.

Avec UNICC, chaque salarié aura un conseiller attribué.

POURQUOI CE CHANGEMENT ?

La création de la filière UNICC est motivée par un NPS très en retrait (-19 en 2020), un défaut de sollicitation des clients-collaborateurs, la confidentialité des données des salariés et la maîtrise des conflits d'intérêts.

Un objectif global de développement de relation basé sur 2 axes :

- **Amélioration de la qualité de service** par une plus grande disponibilité du conseiller & une fréquence plus élevée des sollicitations ;
- **Renforcement de l'éthique professionnelle et de la confidentialité** limitant le partage des données clients-collaborateurs et les risques de conflits d'intérêts.

Pour qui ?

Clients collaborateurs du Groupe BNP Paribas
Clients collaborateurs retraités
Les ayants droits des salariés

Comment ?

41 nouveaux conseillers et DIA répartis en France rejoindront les 51 conseillers agences « Exclusive » (Paris et Lyon) déjà en place. Les fonds de commerce comprendront entre 350 et 500 clients collaborateurs.



Les salariés du réseau BDDF, auront l'obligation de transférer leur comptes dans la filière UNICC, ils en seront informés par courrier. Les autres clients collaborateurs auront le choix : soit intégrer UNICC, soit rester dans leur agence d'origine en intégrant l'offre Modèle de Service. [Modèles de service - Echonot mobile](#)

REGLES D'ORIENTATION vers la filière UNICC

DÉTENIR SON COMPTE

AGENCES ET TERRITOIRES
REGIONS
BDDF

	AU SEIN D'UN TERRITOIRE DIFFERENT DE SON AFFECTATION OU TERRITOIRE D'INFLUENCE	AU SEIN DE LA FILIERE UNICC	
		DE SA REGION	AUTRE REGION
AGENCES ET TERRITOIRES	Vous êtes membres de Direction de Territoire (Hors territoire UNICC)	⊖	✓
	Vous travaillez dans une agence de la région	⊖	✓
	Vous travaillez au sein de la filière UNICC (Conseillers, DIA, RA, RS, et DIT)	⊖	✓
REGIONS	Vous faites partie de l'équipe de Direction de la Région (Directeur de Région, ses adjoints RRH et GI)	⊖	✓
	Vous êtes rattachés à la Région et/ou exercez dans les centres de profits (Hors équipe de Direction)	⊖	✓
BDDF	Vous faites partie: BPF, TPE, CACE, CAF	⊖	✓
	Vous êtes Collaborateurs Métiers, Opérations, Servicing, Fonctions.	✓	✓



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 SUPARMY

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

BON À SAVOIR

Pour les collaborateurs hors réseau BDDF, choisissant de ne pas intégrer UNICC, l'offre Affinité sera accessible avec une réduction tarifaire de 30 %

Et l'outil Contact dans tout ça ?

Les débordements d'appels seront pris en charge soit par un call-back qualifié, soit par un débordement national sur d'autres conseillers UNICC



Création d'un CFA d'entreprise

BNP Paribas souhaite ouvrir un Centre de Formation d'Apprentis (CFA), rattaché directement à Staffing Conseils & Solutions, installé à Louveciennes

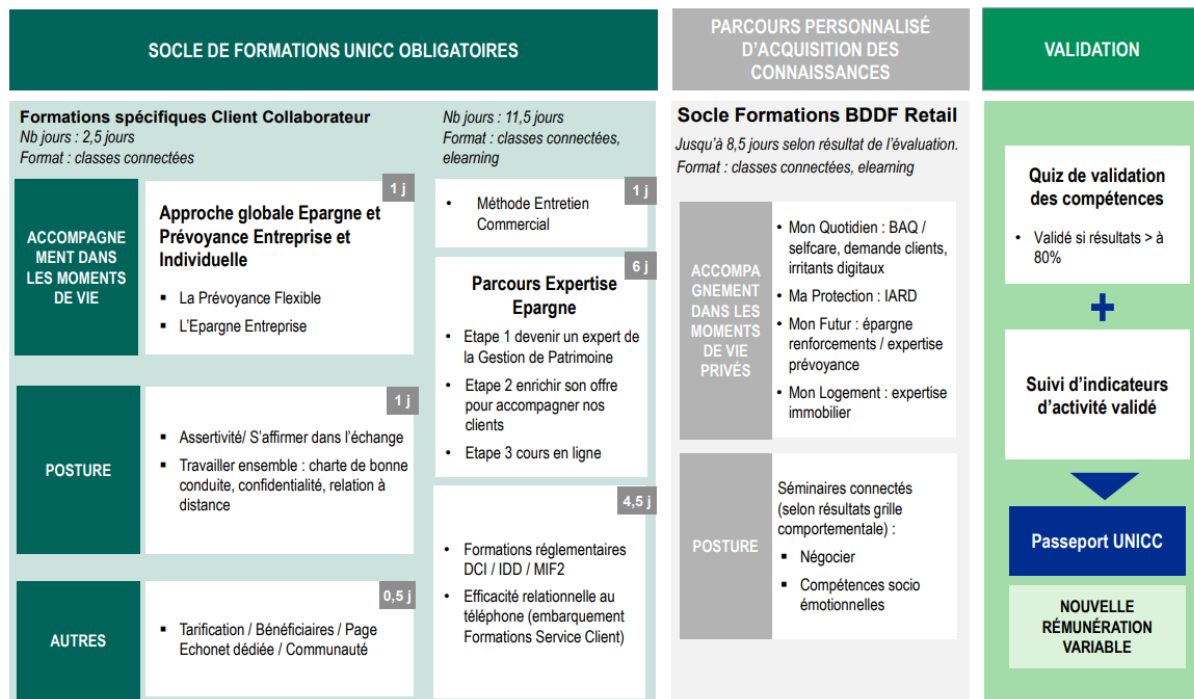


Le recrutement des conseillers UNICC se fera en priorité sur les métiers de CSI, CSEP et CP.

La fiche de poste et la grille MOTIV sont en cours de rédaction.

La référence métier MOTIV est de 4000 euros avant passeport, et 4500 euros dès son obtention.

UN PARCOURS DE FORMATION « UNICC » !



Analyse de vos élus Cfdt

La création de la filière UNICC correspond à un véritable besoin des collègues, pour garantir la confidentialité des données mais aussi pour un meilleur conseil bancaire. Cependant, pour les élus cfdt, la clef de la réussite de ce projet, est le bon dimensionnement du nombre de conseillers UNICC.

Nous estimons que la Direction n'est pas allée suffisamment loin en matière de réduction tarifaire (gratuité totale de l'offre Affinité). De plus, encore trop d'incertitudes persistent sur les grilles MOTIV, le pilotage de la filière en Central, la fiche de poste, ou le détail des process associés à cette mission.



Nous notons une réelle amélioration de la formation en PEE et prévoyance flexible, mis de côté jusqu'alors. Dans un souci de qualité de service, un référentiel des règles en vigueur des PEE et Prévoyances pour BNP S.A et ses filiales serait bienvenu.



Nous avons demandé la poursuite des échanges avec les représentants du personnel en région sur la mise en place de ce projet.