

VOS REPRÉSENTANTS

Représentant
Syndical
National

Représentante
Syndicale Nationale
Adjointe



**Stefan
DESBOURDES**
06 68 24 35 41

**Chantal
MARCHAND**
06 99 33 92 51

Vos élu(e)s



**Alexandre
BOUAT**
06 98 54 83 53

**Anthony
CHABIRON**
06 62 67 90 85



**Eddie
COTAYA**
06 67 75 35 39

**Aline
DALICHAMPT**
06 98 85 77 78



**Loïc
DOPIÉRALA**
01 60 95 47 40

**Oktay
ERGUN**
01 55 77 90 13



**Claudine
FORTUNE**
07 87 97 57 63

**Nadège
HAMDI**
07 64 26 23 07



**Marie-Rose
MICHINEAU**
06 67 13 42 74

**Alexandrine
TROLLAT**
04 67 06 43 10



CSEC

Bilan Modèle De Services

Modèle De Services : Mais Où Souhaite Aller La Direction ?



En CSEC, la Direction de BCEF est venue présenter un point d'étape à l'issu des deux ans de généralisation de la mise en place de « Modèle de Service ». **Vos élus Cfdt** ont une fois de plus rappelé à la Direction la succession trop rapide des nombreuses transformations très impactantes sur les conditions de travail imposées aux salariés du réseau. Certes, Modèle de services à tenter de redonner des compétences aux conseillers mais à quel prix ?

270 Moyenne de Foyers d'un
FDC Affinité

800 Moyenne de Foyers d'un
FDC Proximité

210 000 Foyers enrôlés à ce jour

210 000 Foyers à enrôler d'ici 2025

610 000 Clients scorés Affinité



MODÈLE DE SERVICES : LA RÉALITÉ QU'ON NE PEUT IGNORER

- Baisse des rémunérations variables
- Instabilité des effectifs (postes vacants, turn over, démissions...)
- Impact négatif sur le parc de compte
- NPE et NPS en baisse
- Réduction de postes des CSI et CSEP **-107** et ce n'est pas fini !
- Fatigue et démotivation des équipes dues à un investissement individuel très fort (formation, accompagnement...)
- Gestion problématique des fonds partagés qui nuit à la cohésion d'équipe.
- Contact : une pression permanente malgré les dysfonctionnements de l'outil.





Conseillers Proximité

Réflexion en cours afin d'améliorer les modalités de gestion des fonds de commerce mutualisés.

Conseillers Affinité Multisites

Il se déplace dans plusieurs agences pour lesquelles il a la gestion de la clientèle Affinité. C'est souvent l'alternative à un DIA Affinité.



Conseillers Affinité du Pôle du Compétence Premium

Il délivre une promesse relationnelle exclusivement à distance depuis un pôle de compétence souvent rattaché au territoire.

Les Demandes CFDT

- Plus de transparence sur les **mobilités et les évolutions professionnelles** des conseillers ainsi que le respect des engagements pris.
- Accès à **plus de télétravail** aux collègues du réseau qui se sentent laissés pour compte.
- Refonte de l'outil **MOTIV**, qui est trop complexe, ce qui génère une grande frustration voire de la démotivation des collègues.
- Retrait du suivi Contact dans Motiv compte tenu des nombreux dysfonctionnements.
- Que chaque **acte de vente soit reconnu** (Crédit immo, DAT ...).
- Redonner aux managers la main sur la **réaffectation des simpas**
- Prise en compte dans le calcul de la charge de travail des temps de formation issus du bilan de « **Mon Capital Connaissance** ».
- Des **objectifs livrés dans les temps** et des **outils de reporting instantanés**.

Les élus Cfdt ont obtenu de La Direction qu'une présentation détaillée des nouveautés 2024 nous soit faite en séance de CSEC ainsi que l'étude d'une tarification unique des services Affinité/Esprit Libre pour nos clients.



Dans un contexte où la banque a du mal à recruter et fidéliser ses salariés, les élus CFDT demandent une plus grande lisibilité sur le futur du réseau. Quand nos collègues du Retail pourront espérer plus de stabilité et de sérénité dans leur mission et charge de travail ? Vos élus Cfdt ont demandés à la Direction, une transparence totale sur la stratégie de BCEF à horizon 2025.