



BNP PARIBAS

Décembre 2025

VOS REPRÉSENTANTS

Représentante Syndicale Nationale

Représentant Syndical National Adjoint



Chantal MARCHAND  
06 99 33 92 51

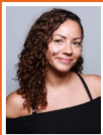
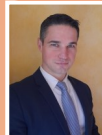
Alexandre BOUAT  
06 98 54 83 53

Vos élu(e)s



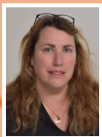
Isabelle CLERGEAU  
07 60 40 61 27

Anthony CHABIRON  
06 62 67 90 85



Loïc DOPIERALA  
01 60 95 47 40

Nadège HAMDI  
07 64 26 23 07



Alexandrine TROLLAT  
01 87 74 17 75

Albert EHOULET  
07 78 57 87 72



Eddie COTAYA  
06 67 75 35 39

Aline DALICHAMPT  
06 98 85 77 78



Oktay ERGUN  
01 55 77 90 13

Ludovic CHMIELEWSKI

CSEC



A DISTANCE ET PLUS PROCHE ?

Retour d'expérience sur les e-conseillers

Les agences e-conseillers pour les clients des Agences Parisiennes visaient à répondre à l'appétence croissante des clients pour la relation à distance mais aussi à pallier les difficultés RH structurelles de recrutement et de stabilisation des postes de conseillers à Paris, caractérisées par 80 postes vacants en moyenne par mois et par un turnover important.

RAPPEL DU LANCEMENT DU PILOTE

Création en Avril 2024 de 2 e-agences, une Proxi et une Affi à Val de Fontenay et Lille + 2 agences e-Affi au printemps/été 2025.

Bascule de 30 000 clients particuliers autonomes et appétents au digital, sans rendez-vous agence depuis un an. Les clients restent domiciliés dans leur agence mais sont suivis par un e-conseiller.

A venir en 2026

3 autres e-agences Affi : Mérignac, Toulouse, Marseille

Maintien du dispositif sur la Région Paris pour une cible de 50000 clients Mass Affluent (extension de + 20000 clients) et à disposition d'IDF EST et OUEST

BILAN DU PILOTE



POINTS PERFECTIBLES

- L'information des clients est à parfaire car elle a généré des réclamations dont la gestion revient à l'agence physique d'origine.
- L'agence e-Proxi est percutée par le modèle 4.0 qui prévoit l'envoi des flux d'appels de la clientèle Grand Public vers Service client. L'expérience de l'agence e-Proxi n'est pas poursuivie.
- Après un constat d'échec de la politique RH sur Paris et Ile de France rien d'autre n'est proposé.

POINTS POSITIFS

- PNB plus élevé.
- Accès au télétravail 2,5 j/ semaine.
- Taille d'équipe bénéfique pour la montée en compétence.
- Suivi HRBP local.
- Quasi 100 % des appels clients pris en charge.



EVOLUTION DU DISPOSITIF

- Pour Paris, passer de 7% à 25% des clients suivis par une e-agence.
- Des transferts clients appuyés par un 1er SMS et un appel de bienvenue.
- Mise à disposition du pilote « Pitch Easy ».
- Une meilleure organisation des réclamations qui doivent être gérées de niveau e-équipe.



BNP PARIBAS

## AVIS CFDT

Les e-agences permettent de décorrélérer le lieu d'implantation des conseillers et le lieu de résidence des clients. Les e-conseillers sont rattachés budgétairement à Pôle et Fonction. En validant ce nouveau format de conseiller, BCEF rajoute une pierre à l'édifice BCEF 4.0. D'après la Direction, ce modèle commercial n'a pas vocation à être généralisé mais les régions peuvent s'en emparer si elles le souhaitent. Les objectifs de fermeture d'agences et de diminution des effectifs peuvent inciter les régions à le déployer.

**Dans les revendications BCEF 4.0, la CFDT et l'intersyndicale insistent lourdement pour revoir les accompagnements à la mobilité, ce projet donne encore plus de poids à ces revendications !** (un accord BCEF 4.0 qui avait abouti essentiellement à la mise en place d'une prime unique de 800 € pour les mobilités vers Service Client pour 2026 et 2027...)

## LES DEMANDES DE LA CFDT

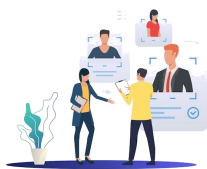
- Plus de précisions sur les impacts pour les effectifs et les MOTIV des conseillers dans les agences physiques cibles.
- Une présentation dans les CSEE impactés par le projet.
- ✓ **un item « Ma contribution » identique à toutes les e-équipes.**



- Point d'attention sur le binômat des Managers
- **Des outils de suivi fiables** car la garantie MOTIV pour l'année 2025 ne sera pas reconduite
- **Pitch Easy** : un pilote dans le pilote ! Demande CFDT pour une présentation des premiers déploiements



**LA VIDEO CFDT BCEF 4.0 C'EST ICI !**



## Budget CSEC 2026 : qu'est-ce qui change ?

Dès  
janvier 2026

**FRAIS DE GARDE** : +0,10 cts soit 6,20 €  
(7,60 € pour les horaires décalés)

**PART AGENT CSEC** : 363 € (+ 5 €)

**SÉJOURS ADULTES** : plafond annuel de la base de calcul de la participation à 1500 euros



A partir de  
Juillet 2026

**VALEUR FACIALE DU TICKET RESTAURANT** :  
+0,10 cts soit passage de 11,30 € à 11,40 €

**RAPPEL**

## PRÉVOYANCE FLEXIBLE

**Vous avez jusqu'au 31 décembre 2025** pour effectuer toute modification. Si vous n'êtes pas intervenu(e), d'ici cette date, vos garanties actuelles, seront maintenues et vous devrez alors attendre la prochaine campagne en décembre 2026 pour modifier vos choix de garanties.



**Vos élus CFDT sont à votre écoute!**

**Contactez-nous**



CFDT.FR REJOIGNEZ-NOUS CFDT.FR/ADHESION