



BNP PARIBAS

28 mai 2021



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

SUPARAMY

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

Servicing en agence

Ce projet impactant a été déployé par la Direction sans passer par la case « Dialogue Social ».

La Cfdt a insisté et obtenu une réunion le 9 juin 2021.

Avril 2018

Présentation du servicing (cf. cadre ci-contre)

Novembre 2019

Proposition de travailler pour le servicing via des heures supplémentaires effectuées sur ses jours de repos sur la base du volontariat.

Janvier 2021

Difficultés constatées pour recruter sur les sites de servicing (Merignac—Nantes—Nancy—Lille—Orléans...)

Possibilité donnée aux Régions de créer des antennes de servicing

Demande faite à certains salariés des agences d'appuyer les CRC de 2 à 6 demi-journées par semaine ou de les rejoindre à 100 %.

Initialement, le servicing était le service de « Centre de Relation Client à distance » permettant de traiter les demandes banque au quotidien des clients.

Cette activité devait libérer 24 % de temps commercial aux agences.

.....

Ce « gain » a permis à l'entreprise de justifier la suppression de

1000 ETP dans le réseau.

.....

Paradoxalement, ce sont les conseillers des agences qui se voient aujourd'hui confier des missions pour « aider » le servicing en l'intégrant à 100% ou sur des demi-journées de travail !

C'est seule, que la Cfdt, avec l'appui de l'inspection du travail, a insisté et obtenu une réelle présentation de ce projet, au vue de son impact très important sur vos conditions de travail, fiche poste/mission, rémunération variable etc...

Réunion prévue : le 9 juin 2021.

QUE DÉFENDRA LA Cfdt LORS DE CETTE SÉANCE ?

Cette mission de servicing doit être basée sur le volontariat et ses modalités définies en accords avec les salariés.

Une officialisation de cette mission devra être actée, notamment concernant la durée de la mission.

Pour permettre un retour sur poste « classique » au cas où vous ne souhaiteriez pas poursuivre la mission.

La mission de servicing devra être effectuée dans de bonnes conditions de travail et ne devra pas nuire à l'organisation.

Demande de bureau fermé, sans pour autant empêcher les commerciaux de recevoir leurs clients.

La mission de servicing pourrait être effectuée sur tout site BNP Paribas (au choix du salarié) ou être télétravaillée.

Tous les objectifs commerciaux, tant individuels que collectifs, doivent être revus. Au-delà de la rubrique « cœur de métier » ! Le nombre de rdv ou les rubriques CUBE doivent être révisés.

VOTRE AVIS EST IMPORTANT !

En moins de 3 minutes

[Exprimez-vous](#)
[via notre enquête](#)

