



BNP PARIBAS



L'ACTUALITÉ DU CSEC

BDDF : SPÉCIAL SERVICING

LA RÉUNION DU 9 JUIN

11 JUIN 2021

Le *servicing* est l'activité du CRC. Elle permet de répondre aux sollicitations des clients pour les opérations relevant de la Banque au quotidien. Son déploiement dans les agences bouleverse la vie des salariés et l'organisation globale de l'agence. Le temps commercial dégagé par le déploiement des centres de service a été réaffecté à... l'activité Servicing en agence et en région.

Cherchez l'erreur !

LA DÉFENSE DE VOS INTÉRÊTS

Pour la CFTD, la promesse de temps libéré n'est pas tenue. La réalité est bien différente ! Notre enquête de fin Mai en atteste. Voici quelques verbatims lus en séances.

Vos témoignages sont édifiants.

« C'est fait à l'envers ! Ce ne sont pas les commerciaux qui doivent aider, mais on devrait leur apporter de l'aide pour les laisser se consacrer à leur cœur de métier »

« Obligée de faire du *servicing* sans avoir eu le temps de suivre les modules de formation, sans essai fictif de prise d'appels. J'ai demandé à repousser ma prise de poste. Aucune information quant à un changement de poste-métier »

« On ne propose pas le *servicing* aux collaborateurs, on leur impose. Grosse nuance ! Les informations reçues sont parfois contradictoires »

« Le *servicing* en agence en plus de la solution contact ne permettent clairement pas de traiter les clients de son propre portefeuille. »



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



LES RÈGLES DU « JEU » « Ayez confiance en César et en l'intelligence locale » !

Vous serez ravis d'apprendre que pour la Direction Générale vous avez du temps disponible par rapport à votre charge de travail actuelle.

Le *servicing* n'est pas, et ne sera pas sur la base du volontariat.

Si vous refusez le *servicing* préparez-vous à une mobilité !

Agences visées : sur un marché mature ou en déclin sans flux aléatoires importants. Localement d'autres règles peuvent être définies.

Pour qui? : se sont, à priori, des Conseillers d'Accueil, des Chargés de Renfort, des Conseillers Clientèle et Patrimoine et futurs Conseillers Proximité.

Sur un **rythme** de travail **du mardi au vendredi**

Selon la Direction : « il n'est pas possible de tracer des perspectives d'évolution du *Servicing*. On n'en est pas là. D'abord, il faut que ça marche et nous avons peu de recul... Ce n'est pas parfait mais les signes sont encourageants. Si ça marche, il y aura encore plus de *Servicing* dans les agences au fil de l'évolution des sollicitations clients ». **C'est ça la méthode AGILE ??**

Représentant Syndical National



Pierre RIVIÈRE
06 65 64 56 98

Représentant Syndical National
Adjoint



Laurent COURRIER
06 68 05 69 06

**Le variable de référence
MOTIV des conseillers
100 % servicing**

2 600€ annuel

Si votre montant de référence avant *servicing* est supérieur, tout n'est pas perdu...

Si la mobilité est à l'initiative de la Direction, une intégration de la différence est possible, demandez-la à votre GI !

En cas de difficulté, un élu Cfdt peut vous aider !

Attention au respect des process !

En cas de manquement ou de faute vous risquez une sanction.

 Cela peut aller du rappel jusqu'à l'avertissement.

Selon la direction cela est fait pour vous protéger!

Nouveautés à venir de l'outil CONTACT

- Arrivée du CHAT
- Analyse des mails avec la réponse automatique.
- Simplification de l'identification des clients via la clé digitale et la reconnaissance vocale.

ET MOTIV DANS TOUT CA ?

La Grille MOTIV évolue pour les Conseillers agence impactés par l'activité de servicing

Elle sera adaptée avec la création d'un nouvel indicateur spécifique individuel :

« Nb moyen d'appels pris sur une heure planifiée »

Il remplacera l'indicateur « % de devis/contrat IARD sur EER » ou sera ajouté à votre grille.

⇒ Pour le reste, vos missions et objectifs ne changent pas. Votre **indicateur coeur de métier sera proratisé** du temps consacré à l'activité servicing dès le début de votre nouvelle mission servicing.

⇒ **Le quadrimestre suivant, l'indicateur servicing sera consolidé à minima à 100%**

La présence d'une personne en servicing, risque de pénaliser l'ensemble de l'agence dans les rubriques « Objectifs Collectifs ». Les ventes faites durant le servicing seront comptabilisées à titre individuel pour le conseiller. Mais sur le plan collectif, ce sera l'agence d'origine du client qui enregistrera la vente.

Bon à savoir!

Nous avons obtenu des conditions de travail pour vous faciliter au maximum cette mission:

Espace isolé ... Double écran ...



A ce jour sur le plan National, 111 salariés effectuent du servicing avec une moyenne de 3 demi-journées / semaine

Les antennes CRC se multiplient en Région

En cours : **Nantes et Nancy.**

A venir : **Toulouse et Montpellier.**

Les salariés occupant un poste de conseiller servicing à temps plein sont rattachés au CRC d'Orléans et changent donc de périmètre.

La direction n'exclue pas la création d'autre(s) antenne(s)

AVIS CFDT

La Direction affirme que, votre métier reste le même « *Qu'est-ce que ça change par rapport à avant? ... Pas grand-chose ! Du servicing vous en avez toujours fait à part que maintenant vous serez mieux outillés* » !!

FAUX!

Pour la CFDT, ce sont bien 2 métiers différents avec des attendus et des contraintes distinctes à exercer en alternance.

⇒ **ATTENTION à la charge mentale !**

(des référentiels et procédures rigides, un coaching différencié, une approche client spécifique ainsi qu'une perte d'autonomie dans l'organisation du travail pour les salariés exerçant en agence.)

Les élus Cfdt ont demandé :

- ♦ **Un suivi régulier** sur la mise en oeuvre et le déploiement du servicing. **OBTENU**
- ♦ Que la **proratisation soit clairement identifiée** sur votre grille Motiv. La direction doit nous revenir.
Pour info: c'est le Métier qui enregistre votre rythme
- ♦ Que la **demi-journée** (ou +) de servicing en agence puisse être effectuée en télétravail, **ou sur tout site BNP Paribas** facilitant la vie du salarié (à suivre selon l'accord en cours de négociation)

Seule la CFDT a demandé que la mission de servicing soit officialisée sur les fiches de poste et l'imprimé de mobilité.

Encore une fois, la direction générale crée des inégalités entre les personnes exerçant un même métier !