



L'INFORMATION DE VOS ELUS CFDT

16 Février 2021

L'OUTIL CONTACT

BNP PARIBAS

VOS REPRESENTANTS



PASCALE
HUZE
06 99 74 46 04



SERGE
CRANSAC
06 68 46 22 50



STEPHANE
DENIAU
06 99 74 44 11



RICHARD
PONS
07 62 32 58 07



ISABELLE
BOUCHOUX
06 62 53 26 92



ALAIN
TAIX
06 64 01 90 84



LAURENCE
GASPERINI



ALEXIS
AUDIFRED



SYLVIE
BRUSHIA-RICHARD

L'outil contact modifie grandement les conditions de travail. Présenté par l'Entreprise comme une manière d'augmenter le taux d'appels répondus, il fait légitimement peur et pose de nombreuses questions.



Que se passe-t-il si une vente que j'ai initiée est finalisée par un autre conseiller qui a hérité d'un appel de mon client ?

■ Malgré les demandes de la CFDT, la Direction a refusé de mettre en place les actes miroirs. Le conseiller qui finalise la vente en conservera le bénéfice. L'acte de vente enrichira le collectif de l'agence à laquelle est rattaché le client.



Comment fonctionnent les « motifs » de l'outil Contact ?

■ Vous êtes « disponible » de façon automatique. Vous avez néanmoins la possibilité de vous rendre indisponible pour les 7 motifs suivants : *Back-office, Coaching, Formation, Rdv face à face, Problème technique, Réunion, Pause, Déjeuner.*

Vous avez donc le droit d'organiser votre temps de travail comme vous le désirez !

Rappel : L'outil contact n'est pas fait pour mesurer vos temps de pause, de rdv etc. En cas de mauvaises utilisations de vos managers, contactez vos élus CFDT ! Nous ne laisserons pas de telles pratiques s'installer.



Pourtant on me demande X heures de disponibilité !?

■ L'objectif actuel de l'entreprise est que chacun se disponibilise au moins 3h par JOUR (pour obtenir un taux de décroché se rapprochant doucement de 100 %). Pour la CFDT, **on ne peut vous reprocher d'avoir passé une journée entière en RDV face à face ou à gérer l'accueil des clients !** Cela reste la mission principale d'un conseiller en agence.



En fait, on devient des salariés de plateformes téléphoniques...

■ À partir du 2eme semestre 2021, **BNPP prévoit pour les conseillers** d'agences à faible flux (aux critères restant à définir) **d'intégrer RÉELLEMENT les équipes CRC** des plateformes pendant **2 à 6 demi-journées par semaine !** Le doute n'est plus permis. Les salariés concernés seront en effet des salariés de CRC...



Nous écrire



Je souhaite adhérer à la

CFDT



CONTACT : SOUS ÉTROITE SURVEILLANCE ?



DOUBLE ÉCOUTE

Elle permet à un **superviseur** d'écouter votre conversation en direct avec votre client (appel entrant ou sortant), à votre demande ou non.

Vous devez être informé soit en amont, soit pendant l'entretien téléphonique via « un push signal sur le bandeau contact ». Pour la CFDT, ce signal est beaucoup trop discret... De plus il n'apparaît que dans l'interface Contact qui se place automatiquement en arrière-plan dès l'ouverture du dossier client. Cette information n'est pas suffisamment visible ! Nous avons demandé à la Direction de revoir ce point. A Suivre...

RÉÉCOUTE

Elle permet à un **superviseur** d'écouter une conversation enregistrée. Les conversations de moins de 6 mois peuvent être utilisées à but de formation (autoformation, formation individuelle ou collective). Au-delà, le désarchivage de ces conversations doit servir uniquement en cas de réclamations ou de contrôle conformité risque.

Vous devez être informé pour toute planification de réécoute sauf en cas de contrôle conformité risque. Votre présence est possible pour les motifs de formations ou de réclamations clients qui ne sont pas traitées par le pôle réclamation.

Qui est superviseur ?

Vos hiérarchiques directs et indirects, le pôle réclamation, les lignes de contrôles... Beaucoup de monde au final...



Puis-je passer des appels (vocaux ou visio) privés ou internes sans être enregistré(e) ?

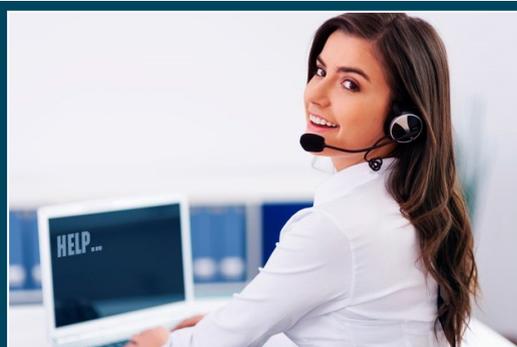
■ Oui via les outils skype, teams. Attention aux « conversations écrites » qui sont -elles- enregistrées.

Par ailleurs, vous pouvez réclamer la suppression d'un appel (ou e-mail) enregistré qui relèverait de la sphère privée. Dans les faits, on sait que peu de monde fera appel à ce droit.

ET APRÈS ?

L'outil contact s'étendra bientôt à la gestion de vos emails (analyse, redirection, enregistrement etc.).

ET SI L'ON VOIT ENCORE PLUS LOIN.



Nul doute que Contact et la mise en place des modèles de service fait **un grand pas vers la mutualisation totale de notre activité**, de nos relations, des clients. On habitue les conseillers au métier de plateforme téléphonique. Mais dans la Banque d'un monde qui change, quel avenir pour les agences rurales ? Quel avenir pour les conseillers grand public ?

On nous parle de transformation du réseau, n'est-ce pas plutôt une destruction de celui-ci ? Enfin, tout du moins d'une partie qui n'intéresse plus la banque aujourd'hui ?

La CFDT regrette que l'utilisation et le suivi de CONTACT privilégie la quantité d'appel reçus et décrochés au détriment de la qualité de traitement de ces appels...

Recevoir des e-mails ou messages Skype demandant de rappeler vos clients (n'arrivant pas à vous joindre...) n'est pas notre notion d'amélioration du service client...

Espérons que cela s'améliore avec le temps.



Tableau récapitulatif des modalités de réécoute et relecture

Motif de réécoute / relecture	Information du collaborateur	Présence du collaborateur	Acteurs présents	Traçabilité de la réécoute / relecture	Conservation
Réclamation client (reçue par le réseau ou un centre de contact à distance)	Oui Si absent, information par mail	Si il le souhaite	A minima un acteur de la ligne managériale ou sur demande expresse du management et par délégation à un collaborateur gérant les réclamations, un acteur de la formation ou la ligne RH	PV de réécoute ou de relecture	A définir au sein de l'entité ayant réalisé la réécoute
Réclamation traitée par le Pôle (PRC ou SERC)	Oui par mail au Manager et au collaborateur	Non	Le responsable du pôle réclamation/SERC ou le référent RRC habilité + le RRC en charge de la réclamation	PV de réécoute ou de relecture	Pôle Réclamation Client
Formation collective	Oui	Si il le souhaite	Toute personne habilitée	PV de réécoute ou de relecture	Ligne RH
Formation individuelle	Oui	Oui	Ligne managériale ou acteur en charge de la formation	Grille d'accompagnement	Ligne managériale
Auto formation	A sa demande	Oui	Toute personne habilitée	Grille d'accompagnement	Ligne managériale
Droit d'accès du collaborateur	A sa demande	Oui	Ligne RH	PV de réécoute ou de relecture	Ligne RH
Droit d'accès du client	Oui	Non	SERC	PV de réécoute ou de relecture	SERC
Contrôle 1 ^{ère} ligne de défense	Non*	Non	Manager en charge du contrôle / Chargé de contrôle	PV global ou grille de contrôle	Responsable du contrôle
Contrôle 2 ^{ème} ou 3 ^{ème} ligne de défense	Non	Non	Responsable de l'autorité qui sollicite a réécoute/relecture ou délégataire	PV global	OPC
Contrôle technique et analyse qualité	Non	Non	Administrateur ou analyste technique	Main courante des opérations de contrôle ou d'analyse	Equipe en charge de ces opérations
Enquête ou demande régulateur	Non	Non	Compliance FRB – intégrité des marchés	Main courante des opérations de réécoute	Equipe en charge de ces opérations

