Cfdt:

BNP PARIBAS

L'INFORMATION DE VOS REPRESENTANTS

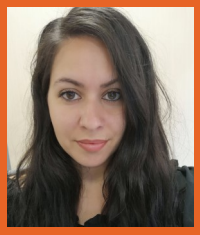
Solution contact

09/02/2021

Idf Ouest

Sophie CREPEAUX
06 98 54 95 03

Juan Antonio GONZALEZ
06 67 24 54 97



Laura FELLAG
06 67 79 17 71

Yannick MARGERIE
06 73 98 52 45

Valérie VERMONT
07 64 35 74 48

SERVICE CLIENT - Docteur JEKYLL et Mister HYDE

(lire notre déclaration et vos verbatims).

Retour sur le pilote Service Client à SQY.

Deux phases : phase actuelle de déploiement le temps qu'il faudra pour l'appropriation, puis deuxième phase de rebond commercial.

A noter que tout un dispositif de formation via Be Change et une FAQ permettent aux salariés d'avoir accès à des e-learning alliant formations individuelles et collectives avec les managers. Formation sur l'efficacité relationnelle au téléphone à venir rapidement.

Mise en place d'un dispositif d'incidents, qui permet de traiter les anomalies techniques à J. Réactivité très appréciée par les salariés. Améliorer le dispositif avec évolution des messages d'accueil et règles de routage.

Les grands principes

- Les appels sont enregistrés automatiquement, et les clients en sont informés. Les enregistrements sont conservés pendant 13 mois pour les opérations bancaires et 7 ans pour les conseils.
- La double écoute, visualisée par un logo sur le bandeau, se prépare avec le salarié et son manager. L'objectif n'est que pédagogique, dans un but d'accompagnement et de coaching uniquement.
- Clients de niveau territoire pour les agences, de niveau centre et espace pour les CBP et Espaces TPE. Le pilotage des Conseillers spécialisés se fait de niveau régional.
- 3h de disponibilité. La Direction nous confirme qu'il s'agit d'un indicateur qui concerne les appels entrants et sortants. Le principal objectif est d'atteindre au moins 75% d'appels décrochés.
- Le suivi de l'activité par le manager se fait « à chaud » pour mieux piloter son agence contrairement à Optima qui permettait un suivi hebdomadaire. Le territoire pilote « à froid », notamment pendant les animations commerciales afin d'assurer la continuité de service.
- Lorsque vous êtes à l'accueil, vous êtes en « pause » sur le logiciel (une nouvelle appellation arrive pour cette situation). Si vous souhaitez vous mettre en disponible parce qu'il n'y a pas de flux vous le pouvez.
- Congés : la Direction nous informe que le DIA le valide CEPENDANT la direction va s'assurer que la continuité de service se fait sur TOUT le territoire . Exemple : vérifier si trop de CP ne sont pas en congés en même temps.

Pour les élus CFDT, la Direction ne respecte pas la circulaire RH toujours en vigueur et précisent que les congés doivent être organisés sur l'entité d'affectation du salarié, en l'occurrence l'agence.

- A noter, vous êtes responsable des modifications effectuées sur la fiche client
- Les appels se présentent de 8h à 19h (hors couvre-feu), en des horaires de l'agence le client peut accéder au CRC, avoir un autre conseiller ou demander un « call back »
- MOTIV : Le conseiller qui finalise la vente récupère le MOTIV individuel (dans le MOTIV collectif de l'agence du client).

En réponse à notre interrogation, la direction nous confirme que la fin éventuelle des MOTIV individuels n'est pas d'actualité à ce jour.

VOS REPRÉSENTANTS

Sophie CREPEAUX

Laura FELLAG

Christine DELSAHUT

Adama FAYE

Lilian FOULE

Juan-Antonio GONZALEZ

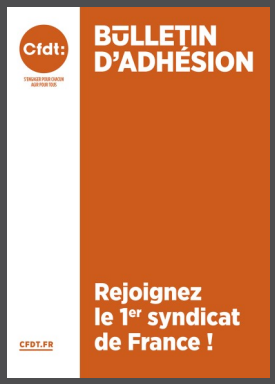
Amel HASSANE

Claudine OMS

Valérie VERMONT

Yannick MARGERIE

Rejoignez le 1er Syndicat Français



Charge de travail, Stress et RPS :

Toujours très à l'écoute des clients, mais pour ce qui est des salariés, la Direction considère que :

- La charge de travail n'est pas modifiée du fait de service client. Cela ne concernerait selon elle, que les fermetures d'agence ou les mises en place de Hub…
- Les risques psychosociaux et notamment le stress supplémentaire lié à l'intensification du travail, au suivi de l'activité au fil de l'eau et au mécontentement des clients sont inexistants à ce jour en l'absence de signalement depuis le déploiement.

➡ Les élus CFDT rappellent que sur la base d'un rapport d'expertise mettant en exergue les RPS associés et la nécessité de les prévenir par des actions de formation, de sensibilisation et des retours d'expérience, les organisations syndicales ont voté contre ce projet.

➡ L'ensemble des élus ayant insisté sur la nécessité d'évaluer et de suivre la charge de travail du fait des multiples projets mis en œuvre dans un contexte de baisse d'effectif, les élus CFDT proposeront au CSEE de voter pour une expertise sur l'évaluation et l'évolution de la charge de travail au sein de notre région.

➡ En réponse à notre demande, et pour éviter des dérives managériales dégradant les conditions de travail et portant atteintes aux droits, à la dignité, à la santé et à l'évolution professionnelle des salariés (en référence à l'accord sur le Harcèlement et Violences au Travail), la Direction nous confirme qu'elle portera une attention particulière sur l'utilisation qui sera faite des résultats de la gestion du suivi des temps d'activité et des temps de pause (indicateur d'indisponibilité uniquement).

En résumé :

- L'objectif principal reste les 75% de taux de décrochés et la satisfaction clientèle : pas d'obligation pour les 3h de disponibilité !
- Pas de double écoute « sauvage ». Vous mettez cela en place avec votre DIA !
- Jusqu'à ce que le nouveau statut dédié aux plages d'accueil soit disponible, il faut se mettre « en pause ».
- L'outil permet aux managers de suivre en direct votre activité sans pour autant vous « fliquer », soit 1 ou 2 fois dans la journée maximum. **Les références, comparaisons et classements en temps de pause et d'activité sont proscrits.**
- La circulaire RH stipule que vos congés doivent être organisés par rapport à votre agence !
- Quel que soit le conseiller qui a initié une vente, l'affectation sur le MOTIV individuel se fait sur le conseiller qui conclut la vente au niveau individuel (agence de rattachement du client au niveau collectif) !
- Grâce à vos remontées, des améliorations arrivent : Mention accueil/neutralisation des appels des agences fermées le lundi ou le samedi/copier-coller du numéro de téléphone/pouvoirs de décisions et virements via un système de post-it.
- Lancement du dispositif de traitement des mails entre le deuxième et le troisième quadrimestre.
- A l'étude : binômât entre agences et salariés dédiés au débordement d'appels.

A suivre :

⇒ Explications sur la notification Criticité.

⇒ La CFDT demande un vote pour la mise en place d'une expertise sur la charge de travail dans notre région.

⇒ Malgré les dispositions prises pour les appels et les congés, Service client ne préfigure pas une nouvelle organisation par lignes de métiers…

⇒ En allant jusqu'à dire que notre région n'est pas concernée alors que nous avons perdu 75 emplois sur la région en 2020, la direction régionale essaie de passer sous silence la suppression de 1.000 postes engendrée par le nouvel outil contact.

⇒ Libération de 25 % de temps commercial (1 jour en plus par semaine).