



L'ACTUALITÉ DU CSEC

QUAND LE RÉSEAU D'AGENCES DEVIENT CENTRE D'APPEL

21 janvier 2021

BNP PARIBAS



Marie-Rose MICHINEAU
06 67 13 42 74



Alexandre BERTHELOT
06 98 37 54 31



Marie-Hélène CHEVALLIER
06 68 75 89 97



Alexandre BOUAT
06 98 54 83 53



Isabelle VOLMERINGER
06 99 26 44 84



Valérie GUEVEL-POUPARD
07 60 47 28 80

Représentant Syndical National



Pierre RIVIÈRE
06 65 64 56 98

Représentant Syndical National Adjoint



Laurent COURRIER
06 68 05 69 06

CRC / Infos Clés

Mac 19: fermeture en Mars 2021

Saran : pas de remplacement des départs, mais pas de fermeture prévue

Développement CRC sur Nantes, Nancy et possibilité d'autres sites

Lille et Mérignac : recrutement toujours en cours

CONTACT : le Temps commercial libéré par le déploiement de Service Client (ex Centre de Service) servira ... pour le Servicing !

CRC dans les agences

La mise en œuvre de la solution CONTACT avait pour but de vous décharger et de libérer du temps commercial.

FINALEMENT la direction vous demande, EN PLUS d'être disponible 3 heures quotidiennement pour votre territoire de devenir véritablement un conseiller CRC dans votre agence !

FOCUS : agences à faible flux (Seules certaines agences seront ciblées dans un premier temps !)

- Disponibilité dans Contact => De 2 à 6 demi-journées par semaine
- Quel périmètre ? => La France entière !
- A venir : Une double grille MOTIV avec une grille commerciale classique proratisée + une grille CRC

AVIS CFDT

Les élus CFDT rejettent cette organisation conduisant à une sursollicitation des salariés, source de Risques Psychosociaux.

Outil CONTACT

Écoutes et réécoutes : tout est enregistré dans Contact, mais la consultation est tracée et doit être justifiée ...

A savoir !

Les appels Skype et Teams ne sont pas enregistrés.

Et prochainement ...

- ⇒ **Déploiement du traitement de l'analyse des Mails:** suite au pilote, des points d'amélioration sont en cours de résolution pour une mise en service été 2021.
- ⇒ **Développement du Tchat et de la Visio**
- ⇒ **Une amélioration du Serveur Vocal Interactif (SVI):** Règles de routage toujours en cours d'affinement.

..... Demandes Cfdt

- **La minoration des objectifs Q1 pour les CRC, compte tenu des dysfonctionnements de l'outil Contact => Refus de la Direction**
- **La modification de la règle des 20 jours de congés à poser sur la période estivale => Sur ce point la direction nous a confirmé que cet irritant est en cours d'analyse par RH Group.**
- **La fourniture d'un double écran pour le TAD => La direction nous informe de cette possibilité sur recommandation de la médecine du travail**

La vaccination COVID en entreprise pour quand ?

A l'image de la campagne de vaccination antigrippale, l'entreprise a confirmé sa volonté d'y participer dès que cela sera autorisé.

A ce sujet, une rencontre avec le Ministère de la Santé et les médecins coordonnateurs des grandes entreprises aura lieu le 26 Janvier.

A suivre ...



VOS ÉLUS CFDT RESTENT A VOTRE ÉCOUTE ! N'HÉSITÉS PAS A NOUS CONTACTER !