

## #BDDF2020 Point d'étape sur le plan de transformation.

### *Des salariés face à un monde industriel*

**L**a **Commission Exceptionnelle** du Comité Central d'Entreprise (CCE) du **17 octobre 2017** se voulait être, pour la Direction, un **point d'étape** sur les 21 programmes du **plan #BDDF2020**, dont tout particulièrement celui sur le « Pilotage du Réseau ».

**Il nous est annoncé que « les directeurs de programme ont avancé sur leurs projets » !  
Sur quels sujets ? En mode pilote sous-marin ? Par estimations statistiques ?**

Alors que nous attendons de la **visibilité pour tous les salariés du réseau**, la Direction nous répond « équilibre dans les bassins d'emplois », « roadshow avec 2.000 ambassadeurs », « analyse par type de population », « déploiement opérationnel », « robotisation via des Assistants Virtuels Intelligents » ou « valeur-ajoutée de l'Intelligence Artificielle ».

### **Où est l'Humain dans cette vision ?**

**BNP Paribas** se forge son **propre modèle de services**, basé sur un fort appel au **digital**, créateur d'**autonomie de client** (selfcare) et qui sera construit en plusieurs **étapes intrusives dans chaque métier**.

Un premier temps, pour répondre rapidement aux **basiques** de la banque (opérations courantes, souscriptions de produits simples, etc...) puis, un second temps, vers de nouvelles fonctionnalités (personnalisation digitale) sur des produits et services plus **complexes** ainsi que sur des **segments de clientèles plus spécifiques** (pro, hauts revenus).

Bienvenue dans l'**ère de l'usage**, de l'**approche omnicanale**, d'une « **convergence digitale** » qui va révolutionner le **dossier client** pour le rendre accessible « à tous, partout, à tout moment ». Le **parcours client** doit suivre la loi de la **satisfaction client** (NPS) : de 3 semaines de délai pour une **ouverture de compte**, cette **révolution** doit aboutir à **quelques minutes**, en 2018, comme le proposent dorénavant certains concurrents dans le monde de la banque traditionnelle (Crédit Mutuel Arkéa) ou des néobanques (dont notre Compte-Nickel).

Pour ce faire, la Direction veut se baser sur un **Centres de Services Clients omnicanaux**, facilitant l'**approche transversale**, permettant les **interactions technologiques**.

**« Nous sommes face à un mode industriel »...« Nous devons changer notre manière de travailler »**

**Comment ? L'informatique** doit rompre avec un « modèle de type Tétris », en supprimant les centaines d'**anciennes applications**, en unifiant notre **middle-office**. « La manière dont nous organisons nos **métiers** va évoluer ! »

**FO Banques BNPP est à votre écoute pour s'assurer que votre futur...  
reste la Priorité de la Direction !**



Smartphone



Internet

Françoise ROUX - Pascal MASSELIN - Éric LEGER  
32 rue de Clignancourt 75018 Paris ACI :CSDRCA  
Tél:01 40 14 38 24 Fax:01 40 14 60 05

Mail [paris\\_irp\\_delegation\\_nationale\\_force\\_ouvriere@bnpparibas.com](mailto:paris_irp_delegation_nationale_force_ouvriere@bnpparibas.com)



Facebook



Twitter

