

Projet Centre de Service

* Avis de l'ITNC-HSCT et du CCE *

Depuis l'apparition d'internet dans les années 90, nous assistons à un bouleversement de l'écosystème et des habitudes des consommateurs : les banques voient aujourd'hui leur modèle remis en cause. Les comportements évoluent. De plus en plus de clients utilisent les services de canaux à distance. Le rôle du conseiller en agence devient celui d'un commercial.

D'autre part, le digital a facilité l'apparition de nouveaux acteurs. L'avenir des banques passe par la mise en place de nouveaux canaux.

C'est pourquoi BNP Paribas a décidé de mettre en place le projet « Centre de Service »



Nous vous rappelons les **grands axes** :

- La recherche de la satisfaction client ainsi qu'une meilleure rentabilité ;
- Le pivot de la transformation du modèle de BDDF ;
- La création de trois objectifs s'appuyant sur un socle technologique : l'accroissement de l'efficacité opérationnelle, l'amélioration du dispositif de service pour les clients et les salariés et la création d'opportunités de développement commercial.

Le **programme** couvre les périmètres Retail, Banque Privée France, Corporate et BDDF Opérations mais aussi le réseau physique (à travers le socle technologique).

L'accent est mis sur le retard de BDDF par rapport à ses **concurrents**.

Les sondages des clients (Net Promoter Score) et des salariés (Global People Survey) soulignent le peu d'entrain à recommander BNP Paribas.

Les **agences** sont de moins en moins fréquentées.

Le **client** est de plus en plus exigeant tandis que les tâches administratives des conseillers se sont alourdies au rythme des refontes organisationnelles et des réformes réglementaires.



Smartphone



Internet

Françoise ROUX - Éric LEGER - Pascal MASSELIN
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



Facebook



Twitter



Deux filières vont être créées :

- Une filière **Servicing** permettant de répondre à la grande majorité des demandes entrantes des clients grâce à des compétences généralistes. Ces équipes opèreront par typologie de clientèle et seront rattachées hiérarchiquement à une Direction unique ;
- Une filière d'**Expertises** intervenant aux moments clés de la relation entre les clients et la banque grâce à des compétences spécifiques (crédit, épargne, gestion des débiteurs, cash management). Ces équipes seront organisées par expertise pour toutes les clientèles et resteront rattachées hiérarchiquement au métier.

Le projet n'aborde pas la mise en place de chat bots, les briques liées à l'Intelligence Artificielle, telle la RPA (Robotic Process Automation), lancée par exemple chez BDDF Opérations, voire la RCA (Robotic Cognition Automation), la gestion de la data, pour permettre de corréliser par exemple, l'emplacement du client avec du prédictif, le lien éventuel avec One Bank qui permet entre autres, l'ouverture de compte et les services, quel que soit le client et sa localisation dans le monde, comme le fait déjà HSBC.

Allons-nous vers une « nickélisation » de notre banque avec un modèle économique et une infrastructure légère en IT et en moyens humains ?

Suite au manque d'informations complètes de la Direction fournies dans le rapport du cabinet Secafi, les membres **FO Banques BNP Paribas** à l'ITNC-HSCT n'ont pas été en mesure de rendre un avis sur ce projet.

En effet, nous constatons l'absence d'éléments concrets et d'autres non mesurables.

Cette stratégie de la Direction Générale correspond uniquement à une recherche d'optimisation des coûts en supprimant, une fois de plus, certains emplois, plus particulièrement les métiers de back-office gérés chez BDDF Opérations, dans le réseau de la Banque Privée France et du retail.

Nous ne comprenons absolument pas le raisonnement de la Direction car le réseau d'agences souffre déjà de postes non pourvus.

Nous craignons une augmentation du stress au travail. **FO Banques BNP Paribas** sera très attentif aux Risques Psychosociaux qui pourront être engendrés par ce projet.

En moins de cinq ans, les salariés ont déjà subi de nombreuses transformations successives de leur métier, sans pour cela arriver à un aboutissement final réussi.

Une fois de plus, la Direction nous présente un nouveau projet « vendeur de rêve ».

Compte tenu de ce contexte, les élus CCE **FO Banques BNP Paribas** donnent au final un avis défavorable.



Smartphone



Internet

Françoise ROUX - Éric LEGER - Pascal MASSELIN
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



Facebook



Twitter

