

BDDF Entreprises - Refonte du modèle Pôle Assistance Centralisée Entreprises (PACE)

Au sein de BDDF Entreprises, le **Pôle Assistance Centralisée Entreprises (PACE)** est organisé aujourd'hui autour de 4 entités opérationnelles, Cash Customer Service (CCS), le Service Assistance Entreprises (SAE), le Pôle National Assistance Commerciale Corporate (PNACC) et le Pôle Soutien au Commerce (PSC) ainsi que de Fonctions transversales.

Le suivi des clients Entreprises impose une forte interactivité entre les équipes commerciales, dont la Division Commerciale de la Direction Paiement & Cash Management (DPCM) et les équipes support, dont tout particulièrement CCS et le SAE en France.

La Direction prévoit de faire évoluer son organisation, à court et moyen terme.

Au niveau du **CCS**, les 8 équipes (72 salariés) en charge du service après-vente auprès des clients stratégiques du Cash Management seront rattachées à la DPCM.

Il en sera de même pour les équipes support (14 salariés concernés) dédiées au CCS, qui seront sous la responsabilité de l'adjoint de la DPCM.

La Direction n'ayant pas présenté le dossier en séance plénière, **FO Banques BNP Paribas** reporte les inquiétudes des salariés qui s'interrogent sur la logique finale de cette transformation, sur le devenir de leur métier, sur l'impact de la refonte du parcours client entreprise (entrée en relation 100% digitale) en cohérence avec la vision BDDF2020 ainsi que sur la refonte du modèle de services qui proposerait une offre « premium » aux grandes entreprises stratégiques.

Quelle sera la RH en cible ? Les salariés souhaitent pouvoir obtenir un entretien individuel.

Les collègues estiment que le déménagement vers Montreuil (Valmy 4) ne porte aucun sens opérationnel. Un site qui, d'ailleurs, a été récemment aménagé en flex-office sans ouverture au télétravail pour les équipes CCS.

En lien étroit avec le CCS, le dossier de réorganisation des équipes du **Monitoring and Production Support (MPS)** n'a également pas été présenté par la Direction en séance plénière (9 salariés concernés). L'objectif est de séparer l'activité de « Monitoring and Recurrent Interventions » (MRI) de l'activité « Incident Management Support » (IMS). Selon la Direction, le bénéfice attendu serait de faciliter la proximité entre les équipes IMS et le CCS.

Les collègues ont une toute autre interprétation : un déménagement vers Valmy 4 et, du fait de leur fonction de support technique IT, une potentielle intégration au sein de BDDF-IT (située à Montreuil Valmy 2 et Valmy 4).

Au niveau du **SAE**, **FO Banques BNP Paribas** rappelle que la finalisation du pilote lancé en octobre 2017 sur la transformation en MAEL (Mon Assistance Entreprise en Ligne) avec 5 équipes distinctes n'a jamais fait l'objet d'une information en séance plénière. Le projet « Centre de service » pourrait revoir leurs missions au travers de la transformation du modèle de gestion des sollicitations clients.

FO Banques BNP Paribas est à votre écoute. Envoyez-nous [vos remarques](#) !



Smartphone



Internet

Délégation Nationale
32 rue de Clignancourt 75018 Paris ACI :CSDRCA1
Tél:01 40 14 38 24 Fax:01 40 14 60 05

Mail paris_irp_delegation_nationale_force_ouvriere@bnpparibas.com



Facebook



Twitter

