

*Deux sujets étaient à l'ordre du jour de cette séance : Un «point d'étape» sur le CENTRE DE SERVICE et une information sur e-Private BANQUE PRIVÉE.*

## POINT D'ÉTAPE CENTRE DE SERVICES

La Direction confirme que le calendrier de déploiement du centre de service est en phase. Il s'agit de « *traiter plus efficacement les demandes clients et d'améliorer la relation à distance* ».

L'outil CONTACT Clients sera opérationnel d'ici la fin du semestre pour l'intégralité des Centres Relations Clients.

Pour rappel, cet outil doit prendre en charge toutes les demandes clients en moins de 24H tout en répondant à minima à 80% des demandes Servicing.

De plus, un pilote est mis en place afin d'anticiper le futur déploiement dans le réseau.

L'activité du Centre de services se répartira en deux filières, une filière Servicing et une filière Expertise. «*Il s'agit de délivrer une expérience client irréprochable !*»

### Conséquences sur les conditions de travail

- Les effectifs du réseau seront adaptés.
- Un nouveau site sera ouvert à BORDEAUX MERIGNAC. Il accueillera les activités de Servicing et d'expertise au détriment d'autres sites :
  - Sur ORLEANS, les départs ne seront pas remplacés. Si la fermeture du site n'est officiellement pas prévue, cela reste source d'inquiétude pour nos collègues.
  - à PARIS, les salariés du CRC et du plateau HELLO BANK de MAC 19 vont subir également ce transfert d'activités avec des fermetures de postes.

### Un appel au volontariat va se mettre en place pour proposer des mobilités.

Certains salariés vont changer de rattachement et des modifications de l'intitulé des postes vont avoir lieu. Les activités des Appuis Co et de la Banque privée vont évoluer.

Les collègues qui composeront ces filières sont issus d'équipes exerçant déjà une activité de centre de service ou qui changent d'activités ainsi que d'équipes issues du réseau.

La transformation des relations des métiers de la relation client à distance doit permettre, selon la Direction, «*d'élargir et de fluidifier le déroulé de carrière des salariés concernés.*»

## e-PRIVATE BANQUE PRIVÉE

La Banque a décidé d'innover pour bénéficier d'une réelle satisfaction client qui n'est « *pas toujours au rendez-vous aujourd'hui* » !

« *Le client doit pouvoir solliciter les services de la Banque comme il veut et autant qu'il en a envie* ».

Cela vaut pour tout le réseau agences mais également pour la Banque Privée.

### La finalité est de rester la première Banque privée en France dans un environnement concurrentiel.

Pour ce faire, « un pilote » sur PARIS d'une durée de 6 mois débutera en septembre prochain. Il s'agit d'un nouveau modèle relationnel s'adressant prioritairement à une clientèle « pro-digitale ».

Les clients auront la possibilité de contacter leur Banquier Privé ou un expert sans rendez-vous préalable.

L'équipe constituant ce pilote sera composée de salariés « *volontaires* ».

### Ils seront basés à Rueil Malmaison.

Un nouveau métier de « Chargé de Relation Client » sera créé et testé durant la phase pilote.

### Les informations pratiques sont les suivantes :

- Nouveau modèle prenant en compte les demandes à distance téléphone, mails...
- **Horaires élargis** du lundi au samedi de 9 à 20H
- **Variable** alloué au Chargé de Relation Client BP : 2700 euros
- La tarification reste identique pour le client
- Pas d'incompatibilité quant à un retour en Banque Privée traditionnelle
- Il n'est pas défini à ce jour de l'implantation d'un Centre e-Private par région.

Un nouveau point d'information sera effectué à l'issue de la phase de pilotage.

