




Information Technology & Processus ITP

Commission du CCE du 28 mai 2009

Optima : le déploiement de ce nouveau réseau téléphonique numérique concerne pour l'instant exclusivement le réseau d'agences. Une deuxième phase devrait toucher les Centres d'Affaires avec un produit adapté à leur clientèle. La direction s'exprime sur la satisfaction des salariés utilisateurs mais semble ignorer le mécontentement manifesté par les clients renvoyés vers le Centre de Relation Clients. Une communication spécifique envers la clientèle sans omettre les conseillers nous paraît nécessaire.

Assistants extérieurs : Depuis plusieurs années, l'effectif d'ITP est composé d'1/3 de salariés BNPP et de 2/3 d'assistants extérieurs. La DG affiche à nouveau sa volonté de réduire ses coûts, donc de diminuer la présence d'assistants au sein de notre entreprise et d'inverser à moyen terme le rapport 1/3, 2/3 en faveur des salariés BNPP. Pourquoi, alors ne pas proposer de contrats en CDI aux assistants extérieurs ? A cette question la Direction Générale répond être liée par une clause stricte contractuelle de non démarchage. Les candidatures spontanées sont toutefois acceptables, cette clause ne s'imposant qu'à l'entreprise et non aux individus.

Pannes !



Suite aux pannes diverses et variées ayant touché notre outil informatique depuis un an, la direction de l'informatique de BNP Paribas, ITP (Information Technology et Processus) a diagnostiqué les origines de ces incidents (réseaux, électriques, bugs systèmes, etc.). Des procédures ont été modifiées, ITP constate une baisse significative du nombre d'incidents. A suivre.

Politique d'achat : En ces temps de crise, la renégociation de nombreux contrats devrait permettre de substantielles économies. Espérons que cette chasse aux coûts ne se réalise pas sur « le dos » des salariés des prestataires.

Quant au recours à des logiciels gratuits (Linux, Open Office, etc.), il est toujours d'actualité et des études techniques sont en cours.

PFAI : " Le dernier baromètre de satisfaction (novembre 2008) ...permet de constater le jugement positif ...notamment dans les domaines de la qualité de l'accueil et de la compétence pour traiter immédiatement le problème. A l'inverse, le thème sur le délai d'obtention du technicien est en retrait...plusieurs actions ont été réalisées parmi lesquelles : l'extension de la plage horaire d'ouverture, le triplement du nombre de lignes téléphoniques permettant l'accès, le renforcement du nombre de techniciens pour la prise d'appels lors des périodes de pointes. De plus, il a été mis en place avec le prestataire ATOS, à partir du 1er janvier 2009, un nouveau contrat d'un an plus exigeant en terme de qualité rendue, avec des engagements sur les taux de décroché, les temps d'attente et les appels perdus à la demi journée. On constate depuis une évolution des indicateurs qualité plus favorable, à l'exemple des temps d'attente : en 2008, 2/3 des utilisateurs de la PFAI attendaient en moyenne 7 minutes pour avoir un technicien ; en février, ils ne sont plus que 1/3 à attendre pour une durée moyenne de 3 minutes."

Malgré la satisfaction affichée de la direction générale, les remontées du personnel démontrent régulièrement le contraire. En effet la proximité assurée auparavant fait défaut.

Faites part à vos représentants CFDT des problématiques rencontrées !



29/05/2009