

" SÉANCE PLÉNIÈRE DU CCE "

RÉGIONALISATION DES RESPONSABLES RELATIONS CONSOMMATEURS

A la suite d'une orientation prise par la Direction Régionale Sud Ouest en 2009, la Direction Générale a décidé d'appliquer cette organisation du suivi des réclamations clientèle à l'ensemble des périmètres.

Le but recherché est de mieux répondre aux standards de qualité et à la satisfaction client, souhaités par BNP Paribas, en regroupant et optimisant les compétences.

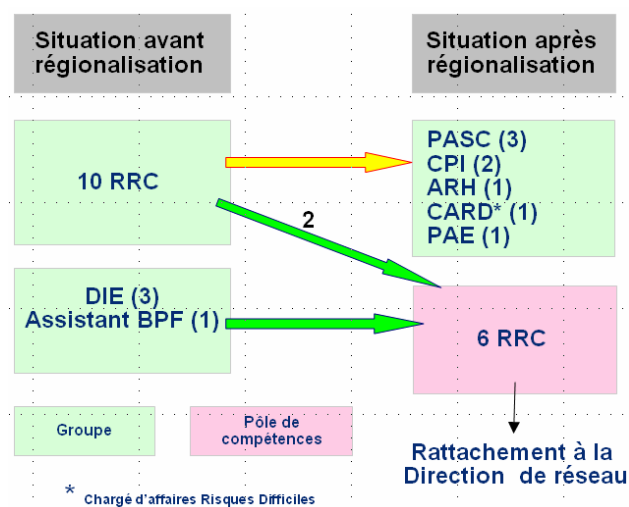
Pour cela, des « pôles de compétences régionales » vont être créés. Ils seront rattachés à la Direction de Réseau et seront en relation avec les Groupes d'Agences.

Ils seront composés des RRC (Responsables Relations Consommateurs), ayant tous une dimension commerciale ou une expérience de la relation client.

A ce jour, il y a 97 RRC et assistants, soit 88,7 ETP (Équivalents temps plein) répartis dans les différents groupes.

Avec cette réorganisation, l'effectif cible sera de 65 ETP.

Exemple de la Direction Régionale Sud Ouest



↪ Situation initiale : 14 salariés

↪ Après réorganisation : 6 salariés

Sommaire du compte-rendu de cette commission :

- Notre synthèse,
- Exemple de la DR Sud Ouest,
- Déclaration des Élus FO.

DÉCLARATION DES ÉLUS FO

« Le projet pour lequel vous nous demandez un avis nous pose un cas de conscience.

En effet, il pourrait se justifier par le partage des compétences, la spécialisation et la professionnalisation des collaborateurs ainsi qu'une meilleure continuité dans le suivi des réclamations.

Cependant, la diminution drastique des effectifs va à l'encontre d'un meilleur traitement des réclamations et d'un travail de qualité pour les collègues.

Une fois de plus, vous industrialisez un process au détriment d'une présence active dans les Groupes de proximité.

Cette centralisation va engendrer une baisse importante des chargés des réclamations en poste à ce jour et vous laissez au soin des Directions Régionales la charge de leur reclassement.

De plus, cette mise en place ne découle pas d'un « pilote » mais d'une expérimentation réalisée par une Direction Régionale.

Pour les Élus FO, cette expérience est trop courte pour avoir une vision réelle des conséquences de cette nouvelle organisation. En effet, au regard des chiffres fournis, il semblerait que le but recherché, à savoir le maintien des relations suite à une réclamation, ne soit pas atteint.

Tant que vous n'arriverez pas à nous informer sur :

- le devenir des salariés concernés,
 - l'impact sur les conditions de travail,
 - l'efficacité de ce nouveau dispositif,
- les Élus FO ne pourront pas rendre d'avis. »

Les quatre autres organisations syndicales s'étant prononcées, même avec un avis négatif, le dossier sera présenté dans les CHSCT et Comités d'Etablissement concernés.