



COMITÉ HYGIENE, SECURITE et CONDITIONS de TRAVAIL DR Est

Flash Spécial ARNC



BNP PARIBAS

Février 2015

Votre représentants
au CHS-CT
de la Région Est

Dominique Charpentier
Au PARC à Jarville

Tél 03 83 15 92 14

dominique.charpentier
@bnpparibas.com

Également
Délégué du Personnel

N'hésitez pas à lui faire
remonter toutes vos
questions ou inquié-
tudes.

L'info de vos représentants sur la réorganisation de l'ARNC

A l'appui d'une automatisation plus étendue de la gestion des comptes de clients dit "à risque faible", il est prévu de réduire l'effectif de 43,7 ETP sur le plan national (sur un total de 379,7) dont 3,8 ETP concernant l'ARNC DR EST (sur un total de 26,8).

La modification de la gestion automatique consistera, en l'envoi de message électronique au client, ou à défaut l'envoi par courrier de la première lettre du dispositif "SCRIVENER", l'invitant à contacter son conseiller.

Dans le meilleur des cas, les clients qui se manifesteront devront tout de même être entendus et conseillés par un collaborateur. Pour les autres, sans doute la majorité, ils feront l'objet inévitablement d'un traitement et d'une prise en charge, par un collaborateur du service, lorsque le risque sera alors devenu "fort".

En conséquence, d'une part le nombre du client à gérer sera "in fine" quasi identique, mais aussi, la part des clients classés en "risque fort" sera sans nul doute plus importante qu'actuellement, nécessitant d'autant plus d'attention et d'investissement en terme de temps à y consacrer.

Avec la réduction d'effectif d'ores et déjà programmée, l'évolution de la situation pourrait se traduire par une augmentation des contentieux.

Ces services, malheureusement de plus en plus externalisés, pourront sans doute procéder à des embauches.

A cela s'ajoute, dans le cadre de la mise en place du «PROJET PREFERENCE CLIENT » la prise en charge d'appels téléphoniques directs de la clientèle par l'ARNC, en lieu et place du service CENTRE DE RELATION CLIENTS jusqu'alors en charge de cette mission.

Ce transfert de tâche imposera l'instauration d'une permanence au sein du service, pour la pause de la demi journée, alors qu'elle n'était pas existante jusqu'à présent.

En conséquence, l'ARNC aura à la fois des tâches supplémentaires et nécessitant plus de délai de traitement, avec un effectif réduit.

Les collaborateurs devront s'investir davantage, sans davantage de reconnaissance et au risque d'un impact sur leur santé.

Enfin pour souligner l'intérêt que porte le réseau sur la DR EST, il est à noter que cette dernière est particulièrement mise à contribution avec une baisse des effectifs de 1,42% pour 1,15% sur le plan national.

DÉLÉGATION RÉGIONALE Cfdt - 8 Rue Chanzy 54000 NANCY - tél. : 03 87 34 23 92

www.cfdt.bnpparibas.com
twitter: @cfdtbnpparibas
nancy.irp.cfdt.delegation.regionale
@bnpparibas.com

Je suis d'accord avec l'action de la Cfdt et:

Je souhaite recevoir des informations par email Je souhaite adhérer Je souhaite vous rencontrer

Nom Prénom : e-mail :

tél. : Agence, entité, groupe de rattachement :

