



TRANSFORMATION DE LA RELATION CLIENT :

(épisode 2)

**Un projet imposé avec préméditation par la direction
Un changement non souhaité par les clients**

Lille le 11/08/2015

Le projet Transformation de la Relation Client est entré dans sa phase d'expertise et vous avez pu apprécier, toutes et tous, le questionnaire en ligne élaboré par le cabinet APSYS désigné par vos élus du CHSCT.

Le but de cette consultation est que la direction prenne conscience que ce projet global, au vu des réponses apportées par les salariés, n'est pas adapté ni pour les collègues ni pour les clients.

Ces évolutions entraîneront inéluctablement un autre mode d'organisation, au détriment des salariés pour rester dans la course du « toujours plus »

Cette volonté du directoire de porter haut et fort ce projet sur un nouveau modèle de banque régionale, ne se base sur aucune enquête ni étude sérieuse auprès de la clientèle. Il s'agit simplement de se caler sur certaines enseignes de la concurrence qui veulent afficher une réactivité excessive.

Les patrons veulent affirmer des changements forts tels que :

- une évolution du réseau autour de 3 modèles d'agence
- une notion d'horaires « utiles » à la clientèle au détriment des salariés
- des regroupements d'agences et la fermeture de 14 points de vente
- une stratégie de formation qui se basera sur l'excellence commerciale avec des objectifs imposés et qui portera préjudice aux salariés qui ne seront pas dans ces conditions de réussites essentielles.
- une volonté de minorer l'impact sur les sièges mais nous savons très bien que ce projet n'est qu'une première étape

Vous vivrez un bouleversement total dans votre vie de travail mais aussi dans votre vie familiale, bien sûr vos efforts devront être conséquents et seront non négociables pour avoir quoi en plus ??? **RIEN**

Vous les jeunes CC et GC qui allez supporter cette pression intolérable, une vie familiale avilie et asservie pour 100 € par mois de plus que le SMIC.

Il est temps de dire non ! Trop c'est trop !

Vous les DA qui devez porter ce projet auprès de vos équipes alors même que vous êtes dans le doute. Il est temps de dire non ! Trop c'est trop !

Vous commerciaux et collègues des fonctions support votre sort est lié à ces transformations. Il est temps de dire non ! Trop c'est trop !

Sud encourage vivement l'ensemble des salariés de Nord France Europe à répondre au questionnaire APSYS que vous avez tous reçu.

Sud s'opposera vigoureusement à cette politique commerciale et organisera la réplique à la hauteur de la charge patronale

Seule une mobilisation massive d'un personnel déterminé fera échec à ce projet néfaste pour la vie des salariés.

Vos délégués syndicaux :

Alain BAUDRY 06.25.05.73.39- Aurélie BRIMONT 06.81.11.46.84
Fabien CLEMENT 06.63.80.14.17- Hervé FOURNIER 06.75.22.30.87
Bruno HOUDART 06.13.13.82.82- Muriel STIEN 06.86.11.48.63

Local Syndical Sud :

53 rue de la Vinaigrerie, 59000 LILLE
Tél : 03.20.24.67.80
www.sudbpce.com

€mail : syndicat-sud-cenfe@orange.fr