



Union  
Syndicale  
**Solidaires**

## TRANSFORMATION DE LA RELATION CLIENT :

(épisode 3)

# Et les administratifs dans tout ça ???

LILLE LE 17/9/2015

Que nenni, la direction ne les a pas oublié, simplement, mieux vaut ne pas trop en parler pour ne pas les mobiliser, eux aussi, contre le projet T.R.C

En effet, il est évident qu'avec ce projet, l'ensemble des Back-Office devra assurer des permanences jusqu'à plus d'heures !

L'excellence commerciale et l'employabilité seront également le lot de nos collègues des sièges.

Vous nous direz : « ils ont l'horaire variable ! »

Pensez-vous que cet horaire variable tel qu'il fut vendu et mis en place, il y a de cela des années, représente encore, de nos jours, un réel avantage ???

**Contraints** d'arriver tôt pour obtenir des places de parking gratuites.

**Contraints** de subir les horaires SNCF. Ils sont à leur poste de travail avant que leur temps de présence ne soit pris en compte et validé en tant que travail effectif.

**Soumis** aux cadences de productivité, au nombre de dossiers à contrôler dans un temps défini, aux sollicitations du réseau pressé par la clientèle, au taux de décrochage des appels entrants, aux réprimandes en cas d'appels perdus, etc...

On les montre du doigt quand Ecureuil Crédit rend l'âme...

On les agresse quand une succession prend trop de temps...

On les maudit quand les comptes clients débiteurs croulent sous les oppositions...

## ... les Back-Office souffrent aussi !

Ils souffrent de l'externalisation de toutes ces tâches qui rendaient leur travail intéressant et valorisant.

Ils souffrent des départs de collègues non remplacés donc d'effectif tendu,

Ils souffrent des pressions quotidiennes

Quant à la productivité ! la concurrence est mise en avant au sein d'une même unité

## Chez les administratifs la bâtonite règne aussi !

Usés et désabusés, souvent résignés, voilà vos Collègues qui sont censés être l'appui du Réseau !!!

**Le projet T.R.C et son lot de bouleversements sera aussi néfaste pour les administratifs que pour le réseau commercial, La Direction misant sur l'individualisme au détriment de l'esprit d'équipe. Mais à quel prix ? la santé des salariés !!!**

Diviser pour mieux régner est toujours l'adage de la Direction !

# Restons solidaires !

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

Email : [syndicat-sud-cenfe@orange.fr](mailto:syndicat-sud-cenfe@orange.fr) [www.sudbpce.com](http://www.sudbpce.com)