



Clermont-Ferrand, le 15 novembre 2005

## Les banques sans guichet..... ou QUELLE BANQUE POUR DEMAIN ?

### AGENCES

Ambert  
Avermes  
Beaumont  
Bort les  
Orgues  
Langeac  
Monistrol  
Roanne  
Fbg  
Clermont  
Saint-Flour  
Le Puy  
Verveine  
Riom es  
Montagne  
Etc...

La **CFTC-BPMC** est intervenue longuement sur ce sujet en Comité d'Entreprise du 21 octobre 2005. Nous savons qu'il est difficile dans un compte-rendu de refléter l'ensemble des propos échangés. Pour autant, nous aurions aimé y retrouver le vrai sens de nos idées. (*Page 4 du compte-rendu*) et non des bribes de phrases.

Pour cette raison, nous vous livrons, ci-dessous notre réflexion.

Depuis quelques mois, la BPMC a pris le pas de ses consœurs et concurrentes (*BNP, Crédit Agricole, Caisse d'Épargne* etc...) dans la fermeture des services de caisse à la clientèle.

La Banque Populaire du Massif Central se distingue pour l'instant en fermant les services de caisse des agences volontaires **2, 3** voir **4** après-midi par semaine.

Nous notons qu'il s'agit aussi bien d'agences citadines que rurales.

### Réduction des files d'attente, des coûts ( et des emplois ?) .....

S'il est évident que nos clients pourront :

se servir au distributeur automatique de billets (DAB), insérer leurs encaisses dans les urnes, effectuer leurs relevés de compte aux ELS, utiliser Internet etc.....

**nous sommes bien en face d'un bouleversement total du paysage du système bancaire français.**

C'est pour une **prise de conscience collective** que nous vous informons. Le devoir des syndicats et de la **CFTC-BPMC** en particulier est de **vous alerter** sur les changements à venir. Pour autant, nous ne souhaitons pas « dénigrer » le progrès.

Nous notons simplement que lorsque nous posons la question : « *Quelle est la réaction de nos clients sur ces nouvelles mesures ?* », il nous est répondu :

« *Nous comptons sur la capacité d'adaptation de la clientèle !!!* »

Nous sommes surpris car si l'on fouille un peu plus, des Conseillers nous disent: « **En fait, lorsque le Crédit Agricole, BNP, etc. ont mis ce système en place, beaucoup de leurs clients sont venus chez nous, à la BPMC..... et voilà que nous nous mettons à les imiter !** » et que dire quand on apprend que certains clients ont déjà demandé le transfert de leurs comptes dans une agence BPMC ouverte 5 jours sur 7 matin et soir ? »

**" Pourquoi se précipiter dans le changement....les clients des autres banques viennent à nous facilement.....pour nous c'est du " pain béni " ? "**

Nous constatons chaque jour que certains clients se trouvent « désarçonnés » en face de machines même si nous déployons beaucoup d'efforts pour leur en apprendre le maniement.

Plus largement, nous pensons qu'il s'agit là d'un **véritable problème de société**. Le client préfère t'il s'adresser à une machine ou à une personne qui le connaît, avec qui il a un réel contact...mais n'est-ce pas là le début d'une véritable relation ?

N'est-ce pas aussi de cette façon que la « banque d'hier » a fonctionné ? De ces conversations informelles naissaient des opportunités...et nous les utilisons ?

**La B.P.M.C. souhaite changer cela** ...Par une modification du service bancaire, nous assistons à une régression des relations humaines.

**Devons-nous en avoir peur ?**

**Pensons au présent :**

Dans l'immédiat, la CFTC-BPMC pense aux collègues « Attachés Commerciaux ». Ils vont devoir changer complètement de métier et se reconvertir au métier de Conseiller Clientèle Accueil

Pour eux, cela sera un changement radical de leur fonction et de leur approche clientèle.

Aussi, la CFTC-BPMC a demandé à la Direction Générale **de prévoir dans le plan de formation 2006 un effort accru dans l'apprentissage de la vente à temps plein.**

**Il est évident qu'une formation spécifique doit être mise en place !**



**Site internet CFTC-BPMC : <http://cftcbpmc.free.fr>**