

Bruxelles, 13 octobre 2015

KBC réagit à un article dans « De Tijd » sur les Centres de conseils régionaux et la flexibilité

En réponse à l'article « Heibel om zondagswerk » paru aujourd'hui dans le quotidien De Tijd, KBC souhaite fournir les éclaircissements suivants.

KBC se prépare aux défis de demain et aux nouvelles attentes des clients. KBC place le client au centre de ses préoccupations (*customer centricity*) et noue avec lui des relations à long terme. Pour réaliser cette ambition KBC a, au cours de l'année écoulée, lancé une série d'initiatives (cf. à ce propos les communiqués de presse y afférents sur www.kbc.com et la rencontre avec la presse de début juin).

Depuis fin septembre, chaque région a son Centre de conseils régional (CCR). KBC constate que ce service répond à une demande de sa clientèle. Les expériences en matière de conseils et de vente par téléphone ou vidéo chat sont concluantes et très prometteuses, ce qui nous pousse logiquement à élargir notre offre et nos heures d'ouverture. Cette évolution sera profitable non seulement aux clients, qui sont de plus en plus habitués à bénéficier d'un service en continu, mais aussi aux commerçants qui, avec l'E-commerce, ont besoin d'une assistance plus étendue.

Pour le personnel KBC, cela crée des possibilités d'emplois et d'aménagement de l'horaire de travail (avec pour corollaire davantage de temps libre pendant la semaine ou pendant les heures d'ouverture des agences). Actuellement, les CCR sont accessibles les jours ouvrables jusqu'à 20 heures, ainsi que le samedi matin.

Les discussions avec les partenaires sociaux portaient sur la possibilité d'élargir l'accès à la clientèle jusqu'à 22 heures en semaine et le samedi jusqu'à 17 heures. KBC souhaiterait par ailleurs expérimenter le travail dominical, mais avec un groupe restreint de travailleurs, sur une base purement volontaire et avec des horaires adaptés (dans des conditions bien déterminées/limitées, sans généralisation). Tout cela, bien sûr, en vue d'anticiper les besoins et les demandes de la clientèle à l'avenir.

Nous insistons sur le fait que, puisqu'il s'agit d'une concertation sociale interne, KBC souhaite - comme toujours - en discuter avec ses propres partenaires sociaux, sans que cela ne passe par les médias.

KBC confirme que des discussions ont eu lieu ces dernières semaines avec les partenaires sociaux/syndicats à propos des Centres de conseils régionaux, de l'accessibilité et de la flexibilité dont KBC, en tant qu'entreprise, souhaite faire bénéficier sa clientèle (cf. notre communication antérieure sur www.kbc.com datée du 18 mai 2015).

Il ressort des discussions que l'une des fractions n'est pas disposée à accepter la portée du projet et la flexibilité nécessaires pour assurer l'avenir de notre entreprise. La direction souhaite donc mettre fin aux discussions et attendre un signal clair des syndicats.

Les discussions sur la CCT emploi - qui expire fin de cette année - prévues à la suite des négociations sur les Centres de conseils régionaux - n'ont donc pas pu débuter.

Pour plus de plus amples informations, veuillez contacter :

Viviane Huybrecht, directeur Corporate Communication /porte-parole du Groupe KBC
Tél. +32 2 429 85 45 - E-mail : pressofficekbc@kbc.be

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directeur Corporate
Communication /
porte-parole
Tél. 02 429 85 45

Service de presse
Tél. 02 429 65 01 Stef Leunens
Tél. 02 429 29 15 Ilse De Muyer
Fax 02 429 81 60
E-mail: pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com ou peuvent être obtenus sur demande adressée par e-mail à pressofficekbc@kbc.be.

Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group
