



**COM**

60 rue Vergniaud  
75640 Paris CEDEX 13  
www.fo-com.com  
postes@fo-com.com

## Accord CRC :

### un engagement clair au service des téléconseillers...



Depuis la création des CRC, Force Ouvrière n'a cessé de revendiquer, pour les téléconseillers, des améliorations en matière de conditions de travail, de rémunération, de perspectives de carrière, d'équilibre vie privée/vie professionnelle, de garanties sur la santé...

Et c'est bien parce qu'un certain nombre de nos revendications ont été prises en compte que nous nous sommes engagés dans l'accord du 6 janvier 2010.

### La signature Force Ouvrière permet :

▶ **Une meilleure prévisibilité des horaires :**

- un délai d'information de 4 semaines (entrants) ou 2 semaines (sortants) sur les dépassements horaires liés à des demandes exceptionnelles de l'Enseigne ou de La Banque Postale, avec un appel prioritaire aux volontaires et choix entre le paiement ou la compensation ;
- le maintien d'un week-end long ;
- pour les « sortants », la pause méridienne est négociable par site (durée 45 ou 60 minutes et heure de début) ;
- lors des fermetures d'été, les téléconseillers peuvent faire une demande pour travailler dans les autres services de l'Enseigne ;
- la 25<sup>e</sup> semaine effectuée au maximum deux fois dans l'année.

▶ **Des conditions de travail améliorées :**

- pause de 10 minutes pour 90 minutes d'appels (revendication FO de 10 minutes par heure ; auparavant la pause était de 5 minutes/heure) ;
- pour les congés, un taux maximal d'absence porté à 25 % pour les entrants pendant les semaines de forte (ce taux n'est jamais atteint dans les bureaux du réseau).

▶ **Une évolution professionnelle garantie :**

- information et possibilité d'inscription aux dispositifs de promotion de l'Enseigne ;
- information et possibilité de candidater aux offres d'emploi proposées par les Directions Territoriales de l'Enseigne ;
- création d'une fonction de téléconseiller référent au niveau II.3 à hauteur d'un poste par équipe (34 téléconseillers référents sur l'ensemble des CRC).

FO : vos revendications,  
notre combat !

- ▶ **La santé, la prévention, la sécurité au travail :** des préoccupations majeures inscrites dans l'accord grâce à Force Ouvrière.
  - les Agents de Prévention et d'Amélioration des Conditions de Travail (APACT) devront réaliser un diagnostic de chaque site ;
  - des formations techniques et comportementales en relation directe avec le métier à côté de formations plus globales (premiers secours...);
  - la présence d'un Médecin de Prévention lors des réunions semestrielles des Comités d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail CRC.

## LE RI n'est pas l'accord !

### ▶ Que dit l'accord ?

- le régime de travail est national, réparti en semaines de 35 heures comportant 5 jours travaillés ;
- il précise, selon les trafics (entrants ou sortants), les horaires d'ouverture possibles (début et fin).

### ▶ Que ne dit pas l'accord ?

- Les horaires de fonctionnement (les tableaux de service ne sont pas inclus dans l'accord).

### ▶ Alors, qui définit les horaires ?

- La Direction Nationale CRC avec l'obligation de les présenter aux organisations syndicales en CHSCT et CTP. Ainsi ces instances auraient dû permettre la discussion des horaires le 27 janvier 2010. La confusion des débats n'a pas permis aux représentants du personnel de s'exprimer clairement, La Poste en porte la responsabilité. Pour sa part, FO s'est attachée à défendre l'intérêt des téléconseillers, quel que soit le lieu géographique où ils travaillent. Le RI présenté n'a pas l'aval de Force Ouvrière. En effet, nous avons proposé des horaires alternatifs qui permettraient, tout en respectant le cahier des charges, de quitter le service plus tôt une semaine sur deux : Refus de la Direction. Enfin, La Poste ne répond pas, pour l'instant, à notre demande visant à laisser aux agents le choix du jour de repos sur la semaine B.

## L'accord définit les régimes de travail, pas les horaires de travail

## Une commission de suivi, outil d'amélioration continue :

- ▶ **Sur les temps partiels :** S'ils s'effectuent dans le cadre des horaires définis, ils doivent être avant tout le résultat d'une négociation locale, au besoin, appuyée par Force Ouvrière. Les cycles de temps partiel doivent être maintenus (nous contacter si difficultés).
- ▶ **Sur les congés :** Demande et réponse toujours par écrit. Concernant l'acceptation ou non l'information doit être transmise aux agents au plus tard fin février.
- ▶ **Sur les pauses :** Objectif 10 minutes par heure.
- ▶ **Choix du jour de repos pour la semaine B (sortants)**

**Force Ouvrière est à l'origine de la création des « correspondants » CHSCT dans chaque CRC Cœur. Ces correspondants des organisations syndicales ont vocation à traiter au niveau local les problèmes d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail qui peuvent être résolus par le directeur de la « grappe ». Cela doit permettre une meilleure réactivité aux problèmes quotidiens.**

**Vous avez des propositions, des revendications, ayez le réflexe Force Ouvrière (lb.fo.crc@orange.fr).**

*FO, L'intérêt des agents, c'est notre combat !*

ADRESSE : .....  
 MAIL : .....  
 DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE  
 À COMPTER DU : .....  
 A ..... LE .....  
 SIGNATURE

NOM : .....  
 PRÉNOM : .....  
 EMPLOYEUR : .....  
 ÉTABLISSEMENT : .....  
 GRADE/NIVEAU : .....  
 N° DE SÉCURITÉ SOCIALE : .....

Prélèvement des cotisations :

OUI  NON

Bulletin à remettre  
 au responsable  
 local ou à retourner à :

**FO COMMUNICATION  
 60 RUE VERGNAUD  
 75640 PARIS CEDEX 13**

**Bulletin  
 d'adhésion**