



FEDERATION SYNDICALISTE FORCE OUVRIERE DE LA COMMUNICATION

**POSTES** – Centres financiers

AVRIL 2010 - Codes A & P

**COM**

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

CDSP Projet Services Clientèles (PSC)

# Les agents RC, des agents pas comme les autres

Une Commission de Dialogue Social de La Poste (CDSP) *bilan des tests PSC avant déploiement*, s'est tenue ce 20 avril.

Comme nous vous l'avons déjà expliqué, dans le cadre de ce projet La Poste prévoit une indemnité pour les agents issus de GCC ou d'ASC arrivant sur le Service Client, avec prise d'appels clients. Cette indemnité de 2000 € est versée « après une période de 3 mois d'observations » et « sous réserve de l'atteinte à minima du niveau cœur de métier du Service Client ».

Des précisions sont nécessaires : pour La Banque Postale, PSC ne constitue pas un projet avec gain de productivité et s'exonère de fait des mesures d'accompagnement financières prévues dans l'accord AMB (Avenir des Métiers Bancaires), c'est-à-dire 3000 € pour un reclassement dans le domaine relation clientèle.

Dans le cadre de ce projet, selon La Banque Postale, aucune mesure d'accompagnement financière ne devrait donc être versée.

Cependant, reconnaissant le manque d'attractivité du Service Clientèle (à cause du téléphone et de la course à l'objectif) et pour faire passer la pilule d'une affectation d'office sur le Service Client, La Poste propose 2000 € au personnel issu d'ASC et de GCC intégrant ce service.

En clair, elle économise 1000 € par agent concerné et elle exclue de ce dispositif tous les personnels actuels des RC (agents et encadrants).

Pour FO COM, cette indemnité doit être versée à tous les agents du nouveau Service Client. La mesure proposée est injuste et discriminatoire.

**FO COM a défendu cette position et revendiqué un traitement égalitaire pour tous lors de la CDSP, mais La Banque Postale ne veut rien lâcher.**



Depuis des années, les agents RC font preuve d'un réel investissement dans leur activité en ne recevant que les félicitations de La Direction, comme récompense de leur participation à la réussite de La Banque Postale.

Ils devront fournir un effort de formation et d'adaptation aux nouvelles activités du Service Client par rapport à RC : activités écrites issues de GCC (ouverture et modifications de contrat,...) et d'ASC (modification de découvert, gestion complète des oppositions,...).

De plus, ils devront fournir un effort particulier pendant la période de mise en place des nouveaux services, pour remplir les objectifs d'accessibilité. Et pour certains, « les historiques », cette situation dure depuis qu'ils furent volontaires à la mise en place d'OCRE 2. Combien de temps cela va-t-il durer ?

### **La Banque Postale est restée hermétique à notre argumentation.**

Mais elle nous répond que cette reconnaissance se fera par la promotion, et par le biais de la prime d'accessibilité, mise en place à partir de 2011. Principe de cette prime : si l'objectif collectif d'accessibilité de 90% à l'année est atteint pour les Services Clients, 500 € par agent sont versés en fonction du temps passé en activité téléphonique. Au vu des résultats de la plupart des centres et de l'« effet dépressif » sur l'accessibilité de la mise en place de PSC et d'Héraclite, cette prime ne coutera pas bien cher à La Banque Postale !

**Et La Banque Postale, face à cette revendication, nous propose comme seule solution de supprimer cette indemnité à tous les agents... Réponse provocatrice, qui illustre le climat de la négociation et la façon, dont La Banque Postale, considère les revendications des agents du domaine clientèle.**

**MERCI PATRON !**

Nous regrettons ce manque de reconnaissance et cette notion d'équité par le nivellement par le bas. L'attitude de La Banque Postale sur ce point est scandaleuse voire irrespectueuse.

**FO COM continuera de revendiquer cet accompagnement pour tout le personnel arrivant sur le Service Client quelque soit leur service d'origine, et pour les agents arrivant sur le service Développement Client (qui fourniront également un effort important d'adaptation et de formation dans le cadre de l'activité sortante).**

**Face à ce manque de reconnaissance, le personnel des RC doit se mobiliser rapidement et d'une manière concertée pour se faire entendre de la Direction.**

**FO COM se rapproche des autres organisations syndicales pour envisager une forme d'action.**

## **B u l l e t i n d ' a d h é s i o n**

Prélèvement des cotisations :

**OUI**  **NON**

Bulletin à remettre  
au responsable  
local ou à retourner à :

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

NOM : .....

ADRESSE : .....

PRÉNOM : .....

EMPLOYEUR : .....

MAIL : .....

ÉTABLISSEMENT : .....

DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE

GRADE/NIVEAU : .....

À COMPTER DU : .....

N° DE SÉCURITÉ SOCIALE : .....

À ....., LE .....

.....

SIGNATURE

TÉL : .....