



COM

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

CDSP bilan CNMR : des agents félicités mais pas récompensés !

1 an après l'ouverture des 2 plates-formes, la CDSP de bilan s'est tenue le 9 février 2009.

Pour La Banque Postale et La Poste, la création du CNMR est un succès. Tous se félicitent de son bon fonctionnement, des résultats (taux d'accessibilité, etc.), du professionnalisme et de l'investissement des agents.

► **LES POINTS POSITIFS**

La mise en place d'une révision fonctionnelle, que nous avons revendiquée dès la création du CNMR. Elle prévoit des postes d'agents en II.2 et II.3 ainsi que 50 % de chef d'équipe en III.2. Elle offre aussi aux agents une possibilité de promotion dans leur service et permet d'envisager un projet professionnel. Toutefois, pour les CDI, compte tenu des règles de promotion (2 ans d'ancienneté) elles ne pourront être effectives qu'à partir de 2011.

► **LES POINTS NEGATIFS**

Nous avons demandé au titre de l'année 2009 le versement d'une prime en reconnaissance de cet investissement. Elle est motivée par des positions de travail en constantes évolutions et des conditions de travail difficiles surtout sur des plateformes provisoires. Nous avons aussi revendiqué à partir de 2010 une prime spécifique liée aux contraintes et activités spécifiques du CNMR.

La Poste refuse de verser une prime exceptionnelle au titre de l'année 2009. Par contre, elle prévoit la mise en place d'une rémunération variable liée à l'accessibilité comme dans les futurs services clientèles des Centres Financiers.

En clair, si annuellement le service atteint l'objectif d'accessibilité (90 %) et résultats de placements (85 %), cela entraînerait le déblocage d'une enveloppe collective annuelle de 500 € par agent pour un emploi à temps plein sur une position téléphonique.

Pour FO, c'est une belle promesse, mais l'objectif de 90 % d'accessibilité semble inatteignable sur le CNMR compte tenu du dimensionnement insuffisant des équipes, du nombre d'appels arrivant sur le 36.39 par erreur et des modifications constantes d'activités.

LA NÉGOCIATION,
C'EST NOTRE FORCE

► LES FLOUS

Concernant la bascule des appels du samedi après-midi des Centres Financiers vers le CNMR, La direction nous a informé de sa mise en place courant second semestre 2010, sans pour autant nous donner plus de détails sur les modalités de mise en place, elle nous précise que la question est encore à l'étude car elle est face à une problématique d'accès aux comptes. La Direction évalue à 80 positions de travail la charge de cette activité. Qui seront ces 80 agents? Y aura-t-il des recrutements au CNMR? Pas de réponses!

Nous avons réclamé des infos supplémentaires régulières sur les forces de travail complémentaires (CDD, intérim) et heures supplémentaires effectuées pour juger sur pièce des besoins réels en personnel.

En effet, la création de 8 emplois de conseillers service client (entreprises, appels sortants, traitement des mails) et 5 conseillers clients spécialisés sur le service immobilier ne suffiront pas à pallier l'accroissement de trafic.

Pour Force Ouvrière, le dimensionnement global prévu du CNMR est donc très insuffisant compte tenu de l'activité (+41 % en appels entrants et 21 % en appels sortants).

La banque prévoit-elle de s'appuyer aussi pour ces activités sur les Services Clientèles des Centres Financiers? Dans cette hypothèse, qu'elle joue la transparence!

LA NÉGOCIATION,
C'EST NOTRE FORCE

Bulletin d'adhésion

Prélèvement des cotisations :

OUI

NON

Bulletin à remettre
au responsable
local ou à retourner à :

NOM :

ADRESSE :

PRÉNOM :

EMPLOYEUR :

MAIL :

ÉTABLISSEMENT :

DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE

GRADE/NIVEAU :

À COMPTER DU :

N° DE SÉCURITÉ SOCIALE :

À, LE

.....

SIGNATURE

TÉL. :

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