



COM

CRC

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

**La Poste mérite un
REFERENDUM !**

Centre Relation Client : un dossier à rebooster

Compte tenu des péripéties des CRC constatées sur le terrain, FO a obtenu une nouvelle rencontre avec l'Enseigne.

Pour nos interlocuteurs, le dossier reste un projet ambitieux, il n'y a pas de modifications globales mais des « *micro modifications* ». L'économie du projet est maintenue à savoir 305 emplois maintenus pour le traitement

des appels sortants et 105 emplois à créer pour les appels entrants (32 actuellement). Les changements intervenus sont directement liés aux difficultés de comblement des postes, d'où l'évolution de la cartographie.

► **Ce qui change :**

Sur les 21 sites CRC initialement prévus, La Poste révisé son ambition à la baisse, seules 14 entités devraient effectivement être opérationnelles. Ainsi, Toulon, Marseille, Montpellier, Toulouse, Rennes, Rouen et Lille ferment entre fin 2008 et le 1^{er} semestre 2009.

Pour FO, ce changement ne saurait être qualifié d'anodin notamment pour nos collègues télé-conseillers travaillant sur ces sites (35 agents environ).

Des CTP locaux devront se tenir quant à la fermeture des centres. La CDSP de janvier 2008 s'appliquera pleinement pour les agents en reclassement (voir labellisation). Au sujet des appels à candidature qui ne trouveraient pas preneur, nous restons dubitatifs ; ont-ils vraiment été faits en direction de tous les métiers, de tous les agents ?

► Plus que jamais, nos revendications demeurent :

- Un nécessaire pyramidage II.1/II.2/II.3. La nécessité d'un référant du superviseur doit participer à la reconnaissance des télé-conseillers mais également permettre la continuité du service et l'attrait du métier.
- Dans le cadre du comblement des postes en CRC, attribution de l'indemnité de mobilité pour zone déficitaire (5 000 euros).
- Le mode de calcul du commissionnement pour 2009 doit rester motivant et de nouveau passer sous la forme de RDV honorés commissionnés à 0.90 cts (base 2006).
- Création d'une prime qualité sur l'appel entrant revendiquée depuis janvier 2008.
- Dix minutes de pause par heure effective de travail comme le préconise le rapport de l'Institut National de Recherches Scientifiques.
- Une durée hebdomadaire de travail de 35 heures maximum, comprenant un jour de repos.
- Attribution automatique du titre restaurant dès lors qu'il y a impossibilité de se restaurer compte tenu des horaires.
- Bénéfice du plan de déplacement entreprise ou de la prime transport.

► Demain reste à garantir

Devant les flottements constatés, Force Ouvrière a fait part de ses inquiétudes sur :

- la quasi absence de formation des nouveaux télé-conseillers,
- l'impression de sacrifier la QS au profit du rendement,
- des fichiers « banque postale » de qualité médiocre même si en amélioration (doublons dans les fichiers),
- des procédures tatillonnes et souvent incompréhensibles qui ne facilitent pas la relation clientèle.

FO RÉCLAME UN RÉFÉRENDUM sur l'avenir de La Poste

FO : vos revendications, notre combat !

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 :

NOM :

ADRESSE :

PRÉNOM :

EMPLOYEUR :

MAIL :@.....

ÉTABLISSEMENT :

DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE

GRADE/NIVEAU :

À COMPTER DU :

N° DE SÉCURITÉ SOCIALE :

À, LE

.....

.....

SIGNATURE

FO COMMUNICATION
60 RUE VERGNAUD
75640 PARIS CEDEX 13