

CNMR : En surchauffe !

SUD a alerté par mail la direction des CNMR et la DRH de la DO ■ Le 2 mars 2017, lors de la CDSP ERCAD, la DRH CNMR, Mme Haggiage indiquait que des discussions étaient en cours avec la DO au sujet de l'accompagnement des personnels CNMRT ■ Cela faisait suite à notre dénonciation de l'injustice concernant le refus de la prime Ercad de 1 000€ pour les agents des CNMRT.

Alerte sur les conditions de travail :

- Pénibilité liée aux journées entières au téléphone ;
- Fichiers appels sortants impropres (mauvais ciblage, c/c fermés, c/c techniques...). Un exemple récent avec une campagne totalement ratée au mois d'avril et des chiffres non atteints. Le personnel n'est pas responsable...
- Appels entrants. 70% de fausses directions. Pas de possibilités de transferts vers les Centres Financiers autre que les SDEV. Après 19h30 plus de transferts SDEV possibles.. Les clients en pâtissent également fortement en devant rappeler le 36.39. Très grande frustration pour l'intérêt au travail dans de telles conditions ;
- La formation 5C est inadaptée car basée sur les appels entrants alors que le CNMRT ne fait des ventes que sur le sortant ;
- Nous dénonçons le suivi managérial permanent avec des écoutes multiples. Les reporting sous toutes les formes, gomme l'Humain et masquent les divergences entre le travail réel et le travail prescrit, éléments générateurs de risques psychosociaux ;
- Les objectifs ne sont pas revus à la baisse en cas d'absence ou de temps partiels ;
- Les niveaux de fonctions sont à revoir. Des collègues demeurent II1 bien trop longtemps alors qu'ils exercent pleinement les fonctions. Le II1 est un grade d'entrée, la régularisation en II2 doit suivre rapidement. Nous demandons également plus de Chargés de Clientèles et d'Appui en III1 ;
- La prime de 1000€ ERCAD pour toutes et tous. Les CNMR T sont les seuls à être écartés de l'attribution de cette prime alors que le personnel effectue de la vente et

doit se former à la méthode 5C. D'autant plus rageant que les ventes sont désormais élargies aux produits d'assurance... Les CNMRT, déjà à « l'écart » des centres financiers, ressentent cette non reconnaissance actuelle de leur implication comme une véritable discrimination...

■ Des horaires à améliorer. Le personnel veut souffler et pouvoir bénéficier de récupération pour VIVRE ! Nombreux sont celles et ceux qui ont une vie de famille perturbée par les horaires de travail. L'équilibre Vie Privée/Vie Professionnelle ne doit pas être qu'une ligne sur un texte d'accord mais doit être traduit dans la réalité des besoins du personnel.

A ce jour, la direction CNMR ou la DO n'ont pas répondu à notre mail. Lors de la CDSP CONTACT du 14 juin, la DRH s'engageait à nous transmettre ses réponses sur les points évoqués.

Pour l'instant aucun signe d'évolution positive. SUD vous consulte pour une mobilisation du personnel. Plusieurs options peuvent s'envisager entre grève reconductible, des préavis de 24h reconduits, des préavis d'une heure pour les salariés, une grève de 24h pour tout le personnel... Nous invitons le personnel à faire part de ses remarques tant sur les actions de mobilisation à mettre en œuvre que sur les conditions de travail sur vos sites.

**Adresser vos mails à : sectionsud.cnmr@sudptt.org
 Cette adresse mail pourra être votre point de contact avec notre syndicat. Merci de bien préciser vos coordonnées en évitant d'utiliser la messagerie professionnelle.**

Toutes et tous mobilisé-es pour nos salaires et nos conditions de travail !



Fédération des activités postales et de télécommunication

25/27 rue des envergures 75020 Paris tel 01 44 62 12 00 - fax 01 44 62 12 34
mail sudptt@sudptt.fr www.sudptt.org

CDSP CONTACT du 14 juin 2017

SUD a commencé la réunion par une déclaration préalable qui reprenait les éléments au recto de ce tract. La direction ayant indiqué qu'elle répondrait prochainement à notre interpellation.

Les évolutions du programme CONTACT, présentées nationalement le 26 mai, ont fait l'objet d'une CDSP locale d'information auprès des représentants du personnel du CNMR.

Pour rappel, le programme CONTACT va complètement redéfinir l'entrée et la sortie des flux de La Banque Postale. Le projet est omnicanal car il concerne tous les vecteurs de communication : téléphone, mails, chat, visio et réseaux sociaux.

Les remarques sur ce nouveau bandeau et le lien avec la fonction :

■ Pas de décrochage possible sur l'écran. C'est-à-dire qu'en appel entrant il faut obligatoirement effectuer le décroché sur le combiné téléphonique ou éventuellement sur le casque s'il est équipé pour cela. Evidemment, les manipulations que cela va générer ont sauté aux yeux des collègues. La direction a apporté pour toute réponse : on va aménager vos postes de travail ;

■ Echanges par Chat entre manager et agents. C'est une possibilité du nouveau bandeau. Nous alertons sur les dérives possibles avec des messages managériaux intempestifs ou répétés. Cela nous a été présenté comme une possibilité de questionner son manager à distance. Alerte également sur les enregistrements. Avec ce bandeau, les écoutes peuvent se faire à distance et avec enregistrements. Les règles doivent être claires, l'agent doit être impérativement prévenu à l'avance. La durée de conservation des enregistrements doit être limitée ;

■ Alerte sur les éléments de reporting. Ce nouvel outil va intégrer les données de suivi managérial avec une version spécifique pour les managers. Nous alertons sur le fait que les statistiques et les chiffres remontés dans les tableaux gommant le travail réel et les difficultés du quotidien. La Direction nous assure que les équipes managériales sont responsables et prennent en compte la réalité du quotidien...

Nous sommes dans la phase 3 du projet avec le déploiement dans les centres financiers. Les CNMR étant les premiers centres équipés, Bordeaux (CNMRT) et Chalons (CNMRT + 3639) en septembre 2017. Puis équipement progressif des autres sites jusqu'en février 2018.

Les phases suivantes : 2018, nouvelles fonctionnalités clients / 2019, nouveaux médias digitaux et parcours dynamiques clients / 2020 déploiement en Bureaux de Poste.

La nouveauté présentée à cette CDSP, va consister en un nouveau bandeau téléphonique avec des fonctionnalités modifiées.

Une phase d'écoute préalable ?

Dans son document de présentation la direction CNMR fait référence à la consultation des personnels en préalable. Elle nous a même précisé lors de l'audience que les collègues avaient apprécié qu'on recueille leur avis. Mais quelle consultation ?

La présentation n'a consisté qu'à la lecture des slides. Autant dire que la mise en pratique pourrait révéler des surprises qui ne pouvaient évidemment pas figurer sur des documents informels... Donc pour la phase d'écoute il faudra s'y remettre avec l'outil réel...

Exclusif : dernière minute !

Nous venons d'apprendre de manière non officielle que la direction aurait décidé de supprimer les appels entrants en provenance de la touche 4 concernant l'assistance Banque En Ligne. Cette information n'a pas été donnée aux organisations syndicales lors de la CDSP Contact. Si elle était avérée, l'organisation et les conditions de travail des CNMR en seraient considérablement modifiés. Ne subsisteraient en appel entrant que les prises de rendez-vous via le 09...

Quel est l'avenir des CNMR ???