

CDSP du 6 juin : Ça bouge au CNMR !

	Fédérations des activités postales et de télécommunications
	01 44 62 12 00 01 44 62 12 34 Contact : sudptt@sudptt.fr 25/27 rue des envierges 75020 Paris
Jun 2016	Services financiers CNMR

Création de Chargé-es de Clientèle et d'Appui, une perspective ?

Tout comme les autres Centres Financiers, les services du CNMR vont nommer des CCA. Cela fait suite à la CDSP nationale sur l'attractivité des Services Clients.

15 Chargés de Clientèles et d'Appui : pas un de plus, mais peut-être moins !

La direction se réserve aussi le droit de ne pas nommer la totalité des 15 postes bien que la directrice affirme avoir l'habitude de « consommer » ce qu'on lui donne... En fait lors de cette CDSP à plusieurs reprises, tant la DRH que la directrice, ont affirmé que si les agents se présentant ne réunissaient pas la totalité des compétences attendues, la direction se réservait le droit de ne pas nommer celles et ceux qui ne « feraient pas l'affaire ».

La direction douterait-elle des compétences de ses agents ? En tout cas ces affirmations ne sont pas un gage de confiance envers le personnel. Et pourtant avec les faiblesses des moyens attribués, la pénibilité du téléphone, les objectifs, les agents font réellement des efforts pour produire un travail au mieux de leurs capacités et même sans doute au-delà.

De plus, les compétences peuvent s'acquérir, une promotion ne signifie pas qu'il faut être opérationnel au jour de l'entretien. Les formations ne sont-elles pas là pour justement permettre les montées en compétences ? Enfin les agents postulants devront remplir une fiche d'auto-évaluation de leurs compétences pour ces postes. Autant dire que si vous cochez des « -- », vous n'avez guère de chance de passer l'obstacle !

Pas sur tous les sites !

La direction ne prend aucun engagement à nommer des CCA sur chaque site. Certains sites risquent de ne pas en voir la couleur ...

Pour SUD, chaque établissement du CNMR doit avoir un ou plusieurs CCA. C'est nécessaire pour le soutien aux collègues et c'est également une opportunité dans l'évolution de la carrière des chargé-es de clientèle.

Nous dénonçons tout de même le III1 qui, notamment pour les fonctionnaires, ne permet pas de réels gains financiers, ce qui est un comble pour une promotion !

50 % au téléphone et 50 % en soutien !

C'est limpide et strict apparemment, du moins pour la direction. Il n'y aura pas de moyens supplémentaires pour compenser le temps de téléphone « perdu ». La charge sera reportée sur les autres chargé-es de clientèle connectés. La direction compte bien également objectiver et « compter » la qualité apportée par les CCA : « ce doit être mesurable »...

Dans les faits ce sera difficilement tenable. On voit que les CCA peuvent être sollicités à tout moment de la journée par les collègues. La direction souhaite également encadrer fortement leur rôle pour ne pas empiéter sur celui du chef d'équipe ou des ADCC. Les managers devant se recentrer sur le management de proximité, plus près et plus souvent aux côtés des agents... Nous avons dénoncé le fait que trop de proximité peut vite devenir de l'envahissement et une pression permanente sur les résultats... D'autant que les résultats commerciaux sont de plus en plus prégnants. Pour les agents rencontrant des problèmes avec le commercial... la directrice indique qu'elle est consciente des difficultés face aux exigences et évoque des accompagnements en dehors du CNMR. Mais où ? Quand les portes sont fermées ailleurs... Quant aux agents actuellement référents, ils seront en entraide en cas d'absence du CCA... La directrice encourage donc la mobilité, ce qui ne nous rassure pas sur la pérennité des services actuels (cf notre déclaration préalable au dos)... Il est clair que pour la direction du CNMR, la création des CCA ne doit pas faire perdre de productivité... En conclusion, une fausse attractivité, peu rémunérée et toujours autant, voir plus d'exigence sur les résultats.

Nouvelle organisation managériale et Gouvernance des Centres

Ces deux sujets nous paraissent liés de par leur domaine même s'ils n'ont pas la même finalité. Sujets communs en ce qu'ils touchent l'encadrement.

Le CNMR coupé en deux

Les plateformes seront réunies en deux sous-directions nationales : la zone nord (Directeur : Mr Noumowe) et la zone sud. (Directeur : Mr Tereygeol), directeurs qui seront positionnés à Paris. Chaque zone est divisée en 3 services avec un responsable à sa tête. Ce responsable sera localisé sur sa zone (pas tous les 4 matins à Paris) avec une présence managériale accrue, le remplacement des chefs d'équipe absent-es, plus de présence le samedi aussi... A ce rythme, ils et elles devront opter pour le camping-car et le statut des gens du voyage ! Pour la Directrice, y a pas à discuter c'est comme ça au CNMR et elle aussi bouge beaucoup... Fermez le ban !

Avec l'accord AMB 2016-20, les chefs d'équipe peuvent dorénavant prétendre au III3, le manager de proximité, une promotion donc assortie de nouvelles tâches. Toutefois au vu du processus de sélection en cours il apparait que la direction a déjà fait son choix... inadmissible, car certains sup ne pourront même pas postuler !

Pour la Gouvernance des Centres, c'est l'application de la stratégie de LBP. Les directeurs sont directement impliqués sur les résultats commerciaux et pour les CNMR, le Responsable Professionnalisation et Animation Commerciale (RPAC) est rattaché à la directrice et en lien

avec les deux responsables de zone. Création également d'un Directeur des Ressources et Appui à la Transformation (le DRAT). Tous les projets passeront par lui, en quelque sorte un directeur-bis chargé d'optimiser les effectifs : c'est le volet maîtrise des charges du plan stratégique de la banque...

La Directrice évoque la place importante de « l'humain » dans l'organisation. Pas sur que nous voyons le terme sous le même angle qu'elle ! La diminution des effectifs, l'incertitude sur le maintien de tous les centres, la prépondérance du commercial, les failles dans les outils et l'information... mettent justement à mal les femmes et les hommes travaillant au CNMR.

SUD demande le maintien de tous les centres avec le comblement de tous les départs. De véritables promotions partout (II3 grade de base). De meilleures conditions de travail, avec des effectifs suffisants, la réduction du temps de travail, la prise en compte de la pénibilité de l'activité téléphonique...

Le dernier sujet concernait le Contrôle Interne qui sort du CNMR pour être rattaché à la Direction du Contrôle Permanent à la DO (Direction des Opérations). Le Risque Opérationnel reste sur le CNMR avec la création d'un Expert Risque Opérationnel (ERO)

Déclaration préalable SUD PTT à la GDSP CNMR 6 juin 2016

Vous convoquez aujourd'hui cette CDSP pour nous présenter 4 sujets différents. Dans un premier temps, nos préoccupations vont actuellement vers le mouvement social contre la loi Travail. Notre organisation syndicale est partie prenante des mobilisations contre cette loi qui acterait une régression vis-à-vis du salariat. Notre opposition n'est pas qu'interprofessionnelle et nous sommes conscients que la validation d'une telle loi aura obligatoirement des impacts négatifs pour les salarié-es de La Poste.

Notre deuxième préoccupation concerne l'évolution des CNMR. Nous vous faisons remonter par cette déclaration, la réelle inquiétude des personnels des CNMR, notamment des petites entités, concernant la pérennité de leurs sites. Nous vous demandons de confirmer le maintien des sites qui sont une chance pour l'emploi local, ainsi que le remplacement des départs sur tous les établissements du périmètre. Nous insistons vraiment sur ce point, tant la crainte est importante pour le personnel concerné.

SUD intervient également par cette déclaration sur les orientations stratégiques de La Banque Postale. Les deux axes que sont le développement commercial et la maîtrise des charges ne sont pas sans conséquences sur les conditions de travail du personnel des CNMR. Le commercial, s'il fait partie de la mission des CNMR, n'est pas sans limite et il ne suffit pas de décréter que c'est un objectif majeur pour qu'il soit réalisable. Or, aujourd'hui nous constatons que la réalité sociale (la crise économique est bien réelle pour notre clientèle) de même que les moyens mis à disposition (ex : les campagnes sur les appels sortants), ne permettent pas la tenue de ces objectifs commerciaux... Concernant la maîtrise des charges, nous faisons référence au paragraphe précédent et SUD revendique le maintien des emplois ainsi que le remplacement de tous les départs.

Nous terminerons cette déclaration en dénonçant le fait que la Banque Postale différencie la rétribution du personnel prestant pour elle, en privilégiant les salariés directement rattachés à l'entité La Banque Postale au détriment des personnels Postières et Postiers œuvrant au quotidien pour la banque. Nous faisons références aux accords conclus au sein de La Banque Postale qui ne bénéficient qu'à une minorité qui plus est, relevant très majoritairement du niveau de l'encadrement.