

LE PROJET DES SERVICES CLIENTÈLES

N°2

**PROPOSER
NÉGOCIER
S'OPPOSER**

U
A
U
N
T
N
O
S
N
S
O
A
M
A
E

Les trois Centres Financiers d'Orléans La Source, de Nancy et de Rouen sont actuellement les sites pilotes pour le projet Relation Clientèle.

Chacun d'eux teste respectivement :

- l'environnement de travail type au service Client (Orléans La Source)
- l'organisation du service Développement Client (Rouen)
- l'organisation du service Risque (Nancy).

Contrairement aux précédentes organisations que nous avons vécues dans les Centres Financiers depuis quelques années, il ne s'agit pas ici d'une mutualisation mais d'une réorganisation des activités du périmètre clientèle dans chaque Centre Financier. Après OCRE 2, le projet Relation Clientèle va impacter 7000 agents sur les 18000 personnes rattachées aux Centres Financiers.

Comme il fallait s'y attendre, le test soulève beaucoup de difficultés telles que :

- de nombreuses requêtes des personnels concernant leur nouvelle affectation en fonction de leurs compétences,
- l'impossibilité de changer de service à l'occasion de cette réorganisation,
- des agents qui ne souhaitent pas changer d'horaires, ni travailler le samedi,
- des cadres qui s'inquiètent sur leur avenir, qui doivent se chercher un nouveau poste en répondant à des appels à candidatures et qui, déjà soumis à une forte pression, se font concurrence entre eux pour le même poste.

Par rapport à certaines de nos inquiétudes, nous avons obtenu, à Nancy, l'assurance que :

- la structure fonctionnelle ne serait pas figée,
- l'organisation devrait générer moins de stress auprès des agents du service client avec la suppression des objectifs, la gestion des flux et des pics d'appels,
- des études vont être menées sur les horaires et les régimes de travail incluant le samedi.

Sur ce projet, l'UNSA-Postes annonce clairement ses revendications :

- l'accord AMB qui couvre la période 2006 - 2010 stipule que le grade de base est II2 dans les services clientèle. Il ne peut donc y avoir qu'un minimum de postes en II1 (grade d'entrée dans chaque service impacté par ce projet),

- l'UNSA réclame plus de postes en II3 afin de reconnaître l'expertise professionnelle des agents dans leur métier en back office et des postes en III2 comme l'annonce La Banque Postale pour la moitié des Chefs d'équipe actuels avec la création des fonctions de Chefs d'équipe référents et experts,
- l'indemnité versée aux agents intégrant le service client ne doit pas être inférieure à celle fixée dans l'accord AMB soit 3000 euros,
- lors des affectations, le souhait de l'agent doit être pris en compte,
- un délai d'un an et non pas de 6 mois doit être accordé aux agents impactés par des changements d'horaire afin de concilier vie professionnelle et familiale,
- la validation des compétences par l'anticipation des formations des agents avant leur transfert sur les nouveaux services,
- l'organisation de RAP et de RPP en II2, II3 et III1.

Cette réorganisation ne sera vraiment réussie que si les moyens nécessaires sont accordés par la Direction des Opérations aux Directeurs des Centres Financiers.

Cela passe par la force de travail variable accordée et nécessaire durant la formation des personnels, par la communication faite aux agents lors d'ETC pour expliquer le projet mais aussi par les moyens donnés aux cadres afin de porter le projet à bien et de soutenir les agents.

Ce projet doit tenir compte de l'amélioration des conditions de travail dans une organisation de travail génératrice de stress, en vue d'améliorer la qualité de vie au travail et de faire en sorte de diminuer les risques psycho-sociaux.

L'UNSA-POSTES RESTE A VOTRE ECOUTE POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLEMENTAIRE N'HESITEZ PAS : VENEZ NOUS RENCONTRER

Bulletin d'adhésion :

- Nom :	Prénom :	Age
bureau d'attache :	Fonctionnaire- contractuel/le	
Grade :	Indice :	Temps partiel :
Adresse du bureau :		
Adresse personnelle :		
Signature :		

A renvoyer sans affranchir à : UNSA-POSTES LILLE CENTRE FINANCIER 3/5
rue Paul Duez 59900 Lille Chèques