

## **Compte rendu CDSP de lancement OTT CNMR du 23 mai 2018**

Présents pour les OS : CGT, FO et SUD

Déclaration préalable de la CGT : rappelle que la demande de modifications des horaires émane depuis longtemps des agents du CNMR (donne l'exemple du travail du samedi jusqu'à 20 heures alors que les outils informatiques ne sont plus disponibles).

Les phases d'écoute ont englobées les CNMR T et les CNMR qui ne travaillent pas sur les mêmes régimes de travail, l'amalgame n'est pas logique.

*En effet, deux contextes différents entre le 36/39 et le CNMR T ce dernier bénéficiant d'un accord qui ne sera pas dénoncé suite à la fermeture de tous les sites pour 2020.*

*Cette CDSP concerne uniquement les CNMR de Châlons et Clermont-Ferrand.*

*La modification des horaires sur le CNMR T se fera au volontariat des sites suite à concertation des agents et au bénéfice de ces derniers. Si un site ne souhaite pas appliquer les modifications d'horaires, rien ne sera imposé. L'idée est de rendre les horaires attractifs et intéressants. Pas de démarche individuelle, s'inscrit dans une logique de site (choix majoritaire des agents avec 50% + 1 voix).*

*Pour les sites qui ferment en 2018, le timing est trop juste pour appliquer des modifications d'horaires car volonté de respecter les instances CHSCT et CT. Les contraintes administratives sont trop lourdes pour une application avant la fin de l'année mais pas de volonté d'évincer les sites qui fermeront cette année.*

Quid des temps partiels sur le CNMR T ?

*Demande d'adaptation aux nouveaux horaires sans remise en cause de la quotité dans le respect des horaires d'ouverture du site en 35 heures hebdo. Les agents concernés conservent les règles établies (ex : même DHT sur les 2 semaines, 2 soirées obligatoires, samedi obligatoire).*

Y aura-t-il une autre présentation pour les CNMR T uniquement pour présenter les sites qui ont opté pour les modifications d'horaires ?

*Pas prévu pour l'instant, si besoin on trouvera le temps mais en restant dans un timing logique et raisonnable.*

Au niveau de la gestion des flux, comment cela va se passer ?

*Pour le pôle RGDF cela va être moi, simple mais cela devrait se gérer pour répondre aux besoins des équipes dont la demande la plus importante est de commencer la vacation plus tôt et finir plus tôt ce qui correspond aussi à des besoins client. Tous les sites qui entreront dans la démarche seront du plus mais on fera en fonction des choix des sites.*

Concernant les éloignés du service ? Vont-ils être consultés ?

*Deux cas de figure : les éloignés du service avec un retour prévu seront consultés. Ceux qui sont en très longue maladie et dont on ne connaît pas la date de retour ne seront pas concernés par la consultation.*

***Retour au CNMR : la partie diagnostic s'est faite auprès des services clients et des managers des CNMR et CNMR T.***

La CGT rappelle que la population des CNMR T est beaucoup plus importante que celle des CNMR et propose de refaire une consultation uniquement sur les CNMR.

***Les amplitudes horaires sont aussi plus importantes au CNMR T ce qui ne fausse pas le résultat de la consultation. Volonté de partager et de communiquer. Le plus grand nombre d'agents sera consulté notamment sur les réunions d'équipe qui seront transformée en atelier et les OS seront avisées pour pouvoir y participer.***

Quels sont les points non négociables ?

***La Banque Postale souhaite en terme d'image afficher des horaires d'ouverture au public de 8 heures à 20 heures donc c'est un point impondérable.***

Quel intérêt de rester accessible jusqu'à 20 heures si les outils informatiques ne suivent pas et si le nombre d'appels est beaucoup moindre que les autres plages horaires ?

***Il faut adapter le personnel aux horaires, mettre moins de monde sur les plages à peu de flux. Pas de volonté d'aller au-delà de 20 heures. Globalement les effectifs correspondent à la courbe des flux mais avec des réajustements car constat qu'il y a trop de monde le soir et pas assez le matin.***

Quelle réponse face aux dysfonctionnements qui génèrent incivilités et frustration ?

***Les dysfonctionnements informatiques risquent malheureusement de perdurer encore même si tout est mis en œuvre pour une amélioration.***

La CGT regrette qu'on n'ait pas une superposition de la courbe des flux avec celle des effectifs présents sur les différentes plages horaires. Quand aura-t-on la présentation de répartition future des effectifs ? Le CNMR T va-t-il servir de variable d'ajustement au CNMR ?

***Les flux sont différents donc dissociation complète des 2 entités. Pas de flux propres au CNMR donc pas en capacité de quantifier les effectifs par tranche horaire.***

A la présentation des scénarii il va bien falloir quantifier les effectifs pour que les agents se positionnent sur un horaire.

***On part de l'existant et du constat qu'il faut re-équilibrer et baisser la récurrence du 13/20 heures c'est pourquoi une proposition est faite pour 1 semaine sur 3 en 13/20 heures qui paraît envisageable.***

La CGT reformule son mécontentement quant à l'absence de données humaines dans ce dossier.

*Ne souhaitent pas être trop rigides et table sur la concertation la plus large possible. Tout n'est pas construit sur cette CDSP mais quoiqu'il en soit il n'y aura pas d'accord moins disant que l'accord AMB 3.*