



Un service stratégique qui mérite des organisations solides et équilibrées

Le CNMR occupe une place essentielle dans la relation client. Par la nature de ses missions, il intervient à des moments clés du parcours client, nécessitant expertise, professionnalisme et forte capacité d'adaptation. S'il partage le même socle d'activités que la DSRC (Direction des Services de Relation Client), il se distingue par des missions spécifiques, au cœur de l'expérience client.

DES MISSIONS EXIGEANTES & DIFFERENCIAUTRES :

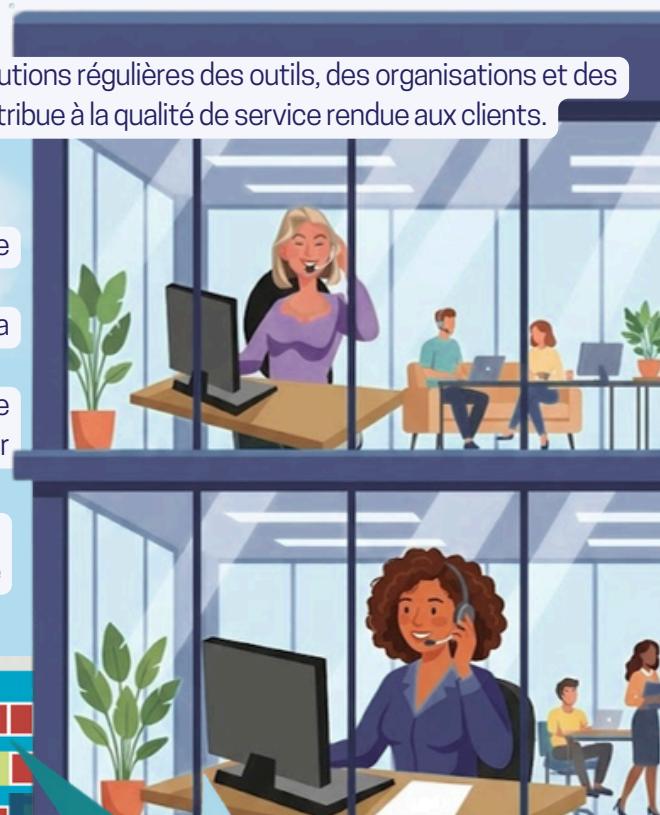
Au quotidien, les équipes du CNMR interviennent sur des périmètres stratégiques :

- Accompagnement des clients lors des entrées en relation digitales : un moment clé du parcours client.
- Réception des appels entrants Crédit Immobilier permettant d'accompagner le client dans un projet de vie.
- Prise en charge des appels pour Louvre Banque Privée, nécessitant une posture relationnelle adaptée à une clientèle premium.

Ces missions positionnent le CNMR comme un acteur essentiel de la relation client multicanale.

UN COLLECTIF ENGAGE, AGILE & SOLIDAIRE :

Le CNMR repose sur des équipes investies, capables de s'adapter à des évolutions régulières des outils, des organisations et des périmètres. Cette agilité constitue un véritable atout pour l'entreprise et contribue à la qualité de service rendue aux clients.



UN SERVICE AU CŒUR D'EXPERIMENTATIONS :

La confiance accordée au CNMR se traduit par la prise en charge d'expérimentations avant généralisation vers d'autres services, telles que :

- **Le WCB (Well Call Back) :** service de rappel automatique des clients via leur Banque En Ligne
- **Le rappel des clients « intentionnistes » :** recontacter par téléphone les clients ayant initié une démarche de montée en gamme de carte sur le site ou l'application de La Banque Postale.

Ces expérimentations témoignent de **la confiance accordée** au service, mais nécessitent également **un accompagnement organisationnel adapté** pour garantir leur réussite dans la durée.



UNE DYNAMIQUE MANAGERIALE CONSTRUCTIVE :

Le CNMR s'appuie sur **un management participatif**, favorisant :

- L'expression des idées
- La co-construction via des ateliers collaboratifs
- L'implication de chacun dans l'amélioration continue

Des résultats en progression constante. Cette dynamique contribue à la **progression régulière des résultats** observée depuis plusieurs années.

POINTS D'ATTENTION ORGANISATIONNELS :

Dans une logique de prévention et de maintien d'un fonctionnement équilibré, la **CFE-CGC souhaite attirer l'attention sur deux situations**, sans remettre en cause l'engagement ni le professionnalisme des équipes et des responsables des sites concernés.

Site de Clermont-Ferrand : l'absence de MBAQ (Middle Banque Au Quotidien) entraîne l'envoi des contrats vers le CREC (Centre de Relation et d'Expérience Client) de Grenoble. Cette organisation peut générer des circuits de traitement plus complexes ; une perte de fluidité ; une charge de coordination accrue.

Proposition CFE-CGC :

Étudier la mise en place d'un process spécifique permettant de sécuriser les parcours clients et de renforcer l'efficacité collective.

Site de Châlons en Champagne : le site fait face à un sous-effectif durable sur 2 postes : une Responsable de Service absente et un poste de Manager de Proximité. Cette situation pèse sur le fonctionnement quotidien et appelle une attention particulière afin de préserver l'équilibre des équipes et la continuité du service.

Proposition CFE-CGC :

Identifier, dans le cadre des entretiens professionnels, des collaborateurs porteurs de projets d'évolution et envisager des mises en situation accompagnées sur les postes à pourvoir.

La **CFE-CGC reste attentive** sur ces sujets afin de sécuriser les organisations, préserver la qualité de service, soutenir la dynamique collective du CNMR, garantir des conditions de travail durables.

L'objectif reste clair : donner au CNMR les moyens de poursuivre sa trajectoire positive, au bénéfice des postiers et des postières comme du Groupe.



THIERRY LAURENT

06 19 64 20 87

thierry.laurent@labanquepostale.fr

LOUBNA AMIROUCHE

06.33 15 30 99

loubna.amirouche@labanquepostale.fr



100%
CADRES

100%
VOUS

CFE
CGC
Groupe La Poste