



S'ENGAGER POUR CHACUN  
AGIR POUR TOUS



# LE MAG

GPAC BRETAGNE

## HEURES SUPPLEMENTAIRES

Au 30 juin 2015, les heures supplémentaires réalisées (1312h) dépassaient déjà les prévisions pour l'année (1050h) et étaient presque 2 fois supérieures au total de 2014 (764h). Cet été, 427h ont été encore réalisées .

3 secteurs sont particulièrement concernés : l'Agence Crédit (608h), les APAC FP (289h30) et TDC (284h). Selon la Direction , les heures supplémentaires sont désormais ouvertes uniquement dans les 3 domaines de l'Agence Crédit. Elles sont mises en place lors de pic d'activité et n'ont pas vocation à être pérennes

**La CFDT pense qu'il est temps que la Direction se pose les bonnes questions en termes d'analyse de la situation réelle de nos APAC. Conditions de travail et bien vivre au travail devront être le fil conducteur de leur réflexion.**

## APPUI COMMERCIAL TITRES

Ce sujet faisait la UNE de notre compte rendu de la réunion de Délégation du Personnel du mois de juin. La Direction a confirmé **le double objectif** fixé qui, selon elle, **n'est pas négociable** :

**Améliorer le taux de prise d'appels et la qualité de service.**

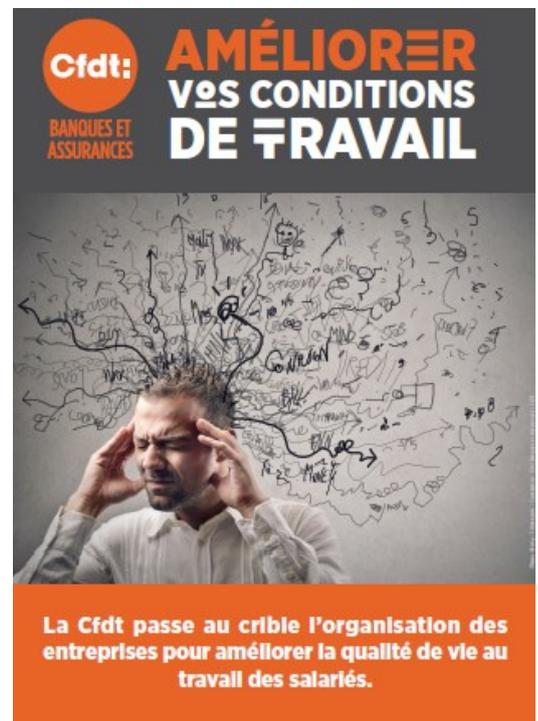
**Rien de choquant ! Mais intègre t'on dans cette volonté, les conséquences éventuelles sur la satisfaction clientèle, sur la (nouvelle) charge supplémentaire au niveau des domaines de production et sur l'intérêt professionnel pour cette activité ?**

**Pour la CFDT, un état des lieux partagé semble être l'étape préalable indispensable à la recherche de pistes d'amélioration.**

**Cet état des lieux doit être réalisé d'une façon participative, collective et sans tabou. En parallèle, il est essentiel de préciser à chacun les (nouvelles) missions qui incombent à l'appui commercial Titres.**

**Nous pensons, par ailleurs, que la mixité en termes d'âges et d'ancienneté devrait être un atout dans la recherche de pistes d'amélioration.**

**La CFDT fera un point régulier avec les collègues de ce domaine afin de s'assurer que les solutions sont bien issues d'une réflexion collective, concertée et non d'une manière imposée.**



## Contrats en alternance

**Les 3 étudiants ont obtenu leur BTS . Toutes nos félicitations !**

**2 ont fait le choix de poursuivre leurs études, la 3ème a été recrutée en CDI en tant que CRTC.**

## Mutations

11 demandes de mutations entrantes sont à l'étude. D'ici la fin de l'année, 4 départs en retraite et 1 mobilité sont programmés. Côté entrées, leur nombre devrait être du même niveau.

## Domaine TRANSFERTS

Réponse officielle identique aux précédentes :  
« **Pas d'information à ce jour sur ce projet** ».

**Et pourtant, les écrans de saisie sont créés et sont en tests!!! Et le mois de novembre est également annoncé pour la mise en œuvre...**

**La CFDT va donc relayer à nouveau la question en CEGPAC. Mais le jeu a assez duré. Soit il y a bien un projet et l'information sociale doit démarrer, soit il n'y a pas de projet et la Direction se doit de couper court à cette situation qui devient pesante pour les salariés. Et s'il n'y a pas de projet, plus rien ne s'oppose alors à la nomination d'un Responsable de Domaine.**

## DYSFONCTIONNEMENTS

Comment faire adhérer les salariés à **Positive Working**, à **Digital Working**, à **Préférence Clients**.. alors que certains applicatifs viennent perturber au quotidien et parfois plusieurs fois par jour, le bon déroulement et écoulement de la production. Même si ces sujets dépassent bien évidemment le périmètre de notre GPAC, ces dysfonctionnements ont un impact important à tous les niveaux.

**La CFDT interviendra donc dans les prochains jours auprès de la Directrice de BDDF Opérations pour évoquer ces incidents ou bugs. Quelle est l'analyse de la Direction sur ce sujet ? Quelles seront les mesures prises pour résoudre les dysfonctionnements actuels et éviter que cela ne se reproduise dans l'avenir.**

## EFFECTIF GPAC BRETAGNE

390,1 ETP pour 411 collaborateurs

## MOUVEMENTS GPAC BRETAGNE

Juin : Entrées : 4,4 etp - Sorties : 3,7 etp

Juillet : Entrées : 8 etp - Sorties : 5,6 etp

## GPS

**Les résultats sont désormais connus. Ils sont en cours d'analyse et feront l'objet d'une communication, comme chaque année, à l'ensemble des salariés du GPAC.**

## FICHIERS MICRO

La réponse de la Direction nous interpelle et nous inquiète : « **L'utilisation de la micro-informatique est individuelle....** ».

A priori, pas d'applicatifs micro informatique dans le cadre de la production au GPAC BRETAGNE ???

Et, pourtant en janvier 2012, la Direction de l'époque nous indiquait que 102 fichiers micro avaient été recensés et qu'ils allaient être testés afin de vérifier leur bon fonctionnement dans le cadre du programme NEOS.

**La CFDT invite donc la Direction à revoir ce sujet dont elle n'a, semble t'il, pas connaissance. Nous aborderons à nouveau ce sujet lors d'une prochaine réunion afin d'évoquer la maintenance de ces outils et la notion de responsabilité.**

## CORTAL

Cette charge était semble t'il prévue ou tout du moins prévisible sachant néanmoins qu'elle dépend, avant tout, des décisions clientèles. Des intérimaires travaillent d'ores et déjà sur ce dossier (2 à Dinan et 1 à Rennes), 3 nouveaux intérimaires devraient être recrutés sur Dinan au 1er septembre. Les moyens seront ajustés aux besoins au fur et à mesure .

**Une fois ces transferts réalisés, il conviendra de mesurer l'impact réel en terme d'effectif dans le cadre de l'intégration de ces nouveaux clients.**

## Assistants Référents

Les missions principales ont été rappelées par la Direction :

- Traiter en tant qu'expert les opérations confiées dans le respect des procédures et délais fixés
- Participer au développement des compétences des assistants de production en partageant ses connaissances
- Apporter une assistance technique aux équipes commerciales de BDDF lors du montage des opérations

Le GPAC compte aujourd'hui 33 référents et bientôt 34, avec la nomination prochaine du référent de l'Appui Co Titres .