



LE MAG

du GPAC BRETAGNE

APAC FP ET TDC - ÇA BOUGE.....

FERMETURE DE L'APAC TDC

Cette fermeture s'inscrit dans le cadre d'une réorganisation globale des dispositifs «Tenue de Compte » et « PACP » (Pôle d'Analyse Client Proximité). L'impact pour les collègues de Rennes est le suivant :

- Fermeture de l'APAC TDC
- Ouverture du PACP

Les activités des Entrées En Relation BPF, Mobilité bancaire et Coffres seront transférées au sein de l'APAC TDC Val de Marne à partir de fin Août-début septembre.

La réorganisation du dispositif PACP en bref

Ouverture du PACP de Rennes avec une capacité d'accueil de 26,7 etp (priorité donnée aux salariés de l'APAC TDC ou autres APAC du GPAC) - renforcement du PACP du GPAC Marseille - absence d'impacts sur le PACP du GPAC GSO et du PACP GPAC NORD avec une charge adaptée aux collaborateurs présents en cible.- fermeture du PACP du GPAC LYON - redistribution d'une partie des activités de conformité via le pilotage centralisé .

A ce stade, nous attendons encore des réponses qui vous seront communiquées dès réception. En synthèse, l'essentiel des questions posées par la CFDT lors de la plénière du CEGPAC et de l'ITN HSCT :

- Dans le cadre du turn over naturel dans les PACP, quelle stratégie sera développée pour maintenir une adéquation entre charge de travail et effectif ? Quels sites seront privilégiés ?
- Pourriez-vous nous indiquer la structuration standard d'un PACP ?
- Pourriez-vous nous indiquer l'organisation du PACP de Rennes ?
- Pourriez-vous nous transmettre un descriptif détaillé des tâches qui seront récupérées sur Rennes et Marseille ?
- Les collègues de Rennes et de Marseille qui vont intégrer le PACP vont-ils rester Technicien d'Appui Commercial ?
- Si tel n'est pas le cas, pourriez-vous nous faire parvenir la fiche de poste ?
- Devenir du DAPAC, des 2 RD et des 2 référents de l'APAC TDC Rennes?
- Quelle est l'équivalence de niveau de qualification au niveau de la convention collective ?
- Comment seront organisées les task force lors du transfert des activités ?
- Pourriez-vous préciser la date de réception de l'activité sur Rennes et Marseille car pas suffisamment explicite sur le planning de déploiement prévisionnel ?

DES RUMEURS QUI N'EN SONT PLUS.....

Des travaux vont être réalisés prochainement pour regrouper l'ensemble des salariés de St Grégoire au sein du Bâtiment N. Les places de stationnement du Bâtiment G sont néanmoins conservées (aérien et sous sol)

APPUI CO FP ET CENTRE DE SERVICE

Lors de la plénière du CEGPAC de janvier 2019, les élus ont eu connaissance de la liste des appuis co qui seront dédiés au **Servicing** :

- Correspondants successions Paris
- CRT Nancy
- FP Carnot
- **FP Rennes**
- Monétique Paris
- Appui Co Successions Paris
- Epargne bilan Lille
- TDC Rouen

IMPACTS RH pour ces salariés

- Pas de changement de lieu de travail
- Maintien des mêmes horaires de travail qu'aujourd'hui
- Conservation du bénéfice des horaires variables
- Même Gestionnaire Individuel (RGRH actuel) malgré la mobilité hors de BDDF Opérations
- Formation par les équipes My CAMPUS
- Présentation et **entretiens de mobilité** entre le 22 janvier et le 7 février

Définition du Servicing selon la Direction : *Le Servicing regroupe les équipes destinées à prendre en charge et à traiter les demandes des clients sans interruption dans le process du traitement de la réponse. C'est la logique du first call resolution : apporter immédiatement une réponse complète et en une fois au client. Une demande prise en charge par un collaborateur du servicing doit pouvoir être traitée en totale autonomie, sans avoir à solliciter un tiers, ou à échanger avec le client.*

Les échanges « à chaud » avec quelques collègues de l'Appui Co, nous ont permis de remonter à la Direction de BDDF Opérations un certain nombre de sujets, de questions, d'inquiétudes légitimes,... Des réponses nous seront apportées dans les meilleurs délais :

- **Animateurs et référents (n'existent pas dans le centre de service)** : quelle utilisation dans le servicing de leur compétence, de leur expertise, de leur investissement, de leur engagement et de leur appui auprès du manager de proximité ?
- **Sujets de servicing qu'ils auront à traiter** : seront-ils amenés à répondre à des questions autres que le sujet du financement des particuliers, par exemple CB ?
- **Aspect commercial** : Feront-ils uniquement du rebond commercial (connaissance basique des produits, proposition et orientation vers un conseiller (prise de rdv)) ou iront ils jusqu'à la concrétisation commerciale (vente de produits donc objectifs et commissions) ? Seront ils tout simplement objectivés y compris sur le nombre de rdv pris ?
- **Expertise** : une question qualifiée d'expertise FP est susceptible d'arriver en servicing. Quelle attitude, quelle posture avoir dans cette situation ? répondre parce que l'expertise est là ou faire une réponse d'attente car ce n'est pas le rôle attendu du servicing ? Le rôle étant de transférer vers la production qui traitera la demande mais qui laissera le servicing se charger de faire la réponse au client.
- **Politique salariale** : quid de la politique salariale au sein du centre de service ?

Vos élus CFDT viendront partager les réponses de BDDF opérations avec les salariés concernés.

PERMANENCES APAC FP (Hors Appui Co) - la suite.....

Comme indiqué dans une précédente communication, la CFDT avait décidé de faire trancher par la DIRECCTE son désaccord avec la Direction quant à la lecture de l'accord sur les horaires variables et notamment sur la mise en place de dispositions locales. Après plusieurs relances, la DIRECCTE a fini par se déclarer incompétente pour analyser ce désaccord. Nous avons donc sollicité un avocat. Nous venons de recevoir les conclusions de son analyse. Elles confirment la lecture que nous faisons de l'accord. L'absence de négociation quant à la mise en place de permanence n'est pas conforme aux dispositions de l'accord cadre national du 1er octobre 1999.

Nous allons solliciter une rencontre dans les meilleurs délais avec la Direction de BDDF opérations.

**VOS REPRÉSENTANTS CFDT :
L'HUMAIN AVANT TOUT !...**



Une CFDT plus proche, plus attractive et plus efficace