



BDDF Opérations

APPUI COMMERCIAL TITRES

Selon la Direction, pas d'évolution sur la mission de l'Appui Co mais plutôt une attention particulière car cette mission n'est parfois que partiellement remplie (?) **Quelle analyse fait la CFDT de cette réponse ?**

Depuis sa création (2001), cette entité a toujours fait l'objet de recherches constantes d'optimisation avec ce souci permanent d'améliorer la prise en charge des demandes des clients et d'assurer un appui de qualité au réseau commercial.

Qu'il y ait toujours cette volonté d'optimisation est understandable. Mais pour la CFDT, elle doit toujours se faire dans le cadre de **ce double objectifs d'amélioration** :

- **de la qualité de service dûe aux clients**
- **des performances dans le traitement des flux clients.**

Or, le débat que nous avons eu sur ce sujet nous laisse craindre qu'elle se fasse désormais uniquement sur la seule amélioration du traitement des flux alors que nous considérons que **les deux objectifs sont indissociables**. Le quantitatif semble donc, selon notre interprétation, être l'élément primordial dans cette recherche d'optimisation car il permet, en effet, d'afficher en temps réel un niveau de performances qui sera visible lors du « benchmarck » entre les différentes entités. **Mais est ce sur ce simple critère que l'on juge la performance d'un service ?**

La CFDT ne partage absolument pas cette vision et cette nouvelle approche qui auront, à plus ou moins long terme, des effets négatifs sur la satisfaction des clients mais aussi sur l'intérêt porté par nos collègues sur cette activité .

Il n'y a pas si longtemps, on nous présentait l'Appui commercial comme une activité tournée vers le client, qui requiert un sens aigu du service, des contacts humains et de la disponibilité.

La CFDT partage assez bien cette description...et souhaite que cela reste ainsi

Peut être que la CFDT fait un raccourci (cf compte rendu de la Direction)? Mais peut être pas ?

Alors, il nous semble important que l'Etat Major du GPAC, ou par délégation le DAPAC, ait un débat constructif, sans tabou, sur la volonté d'optimiser les performances de l'appui co (état des lieux, pistes de solutions, faisabilité, tests, mise en œuvre...). La CFDT reste persuadée que les solutions efficaces passent nécessairement par l'implication des salariés concernés, le dialogue et la co-construction.

Espérons que notre demande sera entendue...

La CFDT va suivre d'une façon globale le sujet des appuis co car celui de l'APAC FP semble également être dans la ligne de mire.....N'hésitez pas à échanger avec vos élus CFDT !

EER Personnes physiques

Suite au report du transfert de l'activité sur Paris et Lyon, des renforts de CRTC sont d'ores et déjà prévus pour le second semestre.

Les collègues concernés par la perte de cette activité seront reçus au cours du 3ème trimestre.

La CFDT suivra avec attention les opportunités qui leur seront proposées...

GPS 2015

Au GPAC BRETAGNE, seulement 45% des salariés (taux corrigé des départs en retraite (sic)...mais ces derniers auraient ils répondu ?) ont participé à l'enquête 2015. Pour rappel, ils étaient 52% en 2014, 63% en 2013 (1er GPAC !) et 54% en 2012.

Chez BDDF Opérations : 47% en 2015 - 55% en 2014 - 60% en 2013 et 67% en 2012

Même si la nouvelle Direction ne peut être tenue « responsable » de cette baisse importante, il n'en demeure pas moins que cela doit l'interpeller et qu'elle doit se poser les bonnes questions. L'année dernière, la Directrice du GPAC déplorait le faible taux de participation. A-t-elle cherché à comprendre ? **C'était le souhait de la CFDT en 2014 : La CFDT espère que la Direction s'interrogera sur ce faible taux de participation et notamment, sur les raisons qui ont poussé les salariés du GPAC à ne pas participer à cette possibilité offerte en terme d'expression. Nous émettons le même souhait pour 2015 !**

NOUVELLE ENTREE EN RELATION

BANQUE PRIVEE

La réponse de la Direction dans son compte rendu en ligne ne correspond pas à la question posée...Notre question faisait référence à une réponse du Président du CEGPAC lors de la plénière du mois de juin : un surcroît d'activité de l'ordre de 30% dans le cadre de la nouvelle réglementation, hors rattrapage réalisé par les intérimaires. Malgré cette précision, la Direction semble circonspecte....

La CFDT reviendra inévitablement sur ce dossier car si le surcroît d'activités de 30% était bien avéré, des décisions en termes d'adéquation charge de travail- effectif devront être prises. A suivre....

EFFECTIF GPAC BRETAGNE

387 ETP pour 410 collaborateurs

CSR POLE MRC

En fait, le problème posé est simple et arithmétique : vous avez x contrôles par groupe. Demain, vous passez de 8 groupes à 6. Si x n'évolue pas, la conséquence est logique : moins de contrôles, donc moins d'activités et la question de l'effectif se pose... CQFD - L'interrogation de nos collègues est donc plus que légitime, mais rien ne « transpire » pour l'instant

La vraie question est donc de savoir si x ne doit pas évoluer pour les groupes fusionnés..... Pour la CFDT, la réponse est évidente s'il y a une volonté de maintenir des contrôles de qualité grâce à un panel représentatif.....A suivre

Toute l'équipe CFDT du GPAC BRETAGNE vous souhaite d'agréables vacances

