



## LE SERVICE CREDIT EN QUESTIONS

SYNDICAT FRANCIEN  
COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE

**Le 3 avril 2015 la Cfdt a été reçue par la direction des métiers Crédit.**

Cette réunion a été l'occasion pour la CFDT de rencontrer le nouveau responsable du métier sur le centre mais surtout d'aborder les différents changements qui vont impacter le service Crédit de Paris dans son ensemble (Instruction / gestion). Nos questions et nos inquiétudes étaient en effet nombreuses.

### LES TRAVAUX SUR LE CREDIT ?

Le directeur métier est en attente de la présentation des plans pour débiter la phase avec le groupe de travail.

Ce qui nous a été assuré :

- Le Crédit reste au 4<sup>o</sup> étage
- Il occupera la même surface
- Le directeur métier souhaite manifestement une réunification des salles Instruction A et B. Idem pour la gestion mais à notre avis et au vu de la surface disponible, il y a peu de chance que cette « réunification » ait lieu ! .A la rigueur une amélioration du cadre de travail ?
- Le bureau du Directeur serait intégré au service
- Les pôles téléphoniques (gestion et instruction) devraient rester à leurs places. La DTIL ne pourrait pas engager de nouveaux travaux sur des structures déjà rénovées il y a peu.
- Le service courrier est maintenu à sa place actuelle

Les travaux sont prévus pour le 2<sup>o</sup> semestre 2015. La zone tampon pendant la rénovation sera située sur l'ancien emplacement des valeurs mobilières. La CFDT a réclamé la présence des « référents » EVRP dans le futur groupe de travail. La CFDT a insisté sur l'importance de l'emplacement, du nombre et de la capacité des imprimantes à installer sur le pôle instruction.

### ET L'EMPLOI ?

Alors que les effectifs des services Instruction et surtout Gestion sont à flux plus que tendus, la direction métier a confirmé sa volonté d'atteindre les objectifs du CAP 2015 (rappel du CAP 2015 : -5 EUTC sur l'instruction et 4,5 sur le Gestion) ! Elle aurait néanmoins pris en compte un congé parental et un congé longue maladie sur le pôle Instruction et donc augmenté la demande de force de travail variable en conséquence (2 personnes en CDD en plus dans les prochains mois). Pour le pôle gestion, une demande de 5 CDD a été faite. Pour la CFDT, ces réponses ne sont pas à la hauteur des risques et des enjeux (hausses brutales et fréquentes de trafic qui engendrent du stress pour les collègues, perte de crédibilité de la Banque Postale qui ne peut tenir ses délais, faute de personnel suffisant pour traiter les demandes des clients)

### LA NUMERISATION : QUEL AVENIR ?

En phase de test pour les dossiers DOM (audio – réunion du 2 avril avec CSI et le Réseau). Actuellement, le délai d'envoi des dossiers du CSI au Centre financier DOM, puis en métropole est long (3-5 jours). Il est envisagé un équipement de scans pour optimiser le délai, Si la numérisation devient effective, elle se fera uniquement avec les dossiers «Simplifiés » car les experts crédits estiment que le nombre de pièces obligatoires est trop volumineux (entre 30 à 50) pour les dossiers «Classiques ».

### LA SUPPRESSION DU SAMEDI :

Suite aux changements d'horaires imposés aux collègues qui travaillaient jusqu'à présent le samedi, la direction métier a validé la demande de la CFDT pour que les agents en brigade qui le souhaite (8 personnes concernées dans les deux services) bénéficient de la plage horaire jusqu'à 19h30.

## MODERNISATION DU CREDIT GESTION :

Deux Thèmes ont été abordés par la CFDT: les rotations sur les activités simples et complexes mais également le fonctionnement du pôle téléphonique de la Gestion.

### Bilan du recueil des souhaits concernant la durée des rotations exprimés sur les activités simples et complexes (67 agents et cadres reçus et consultés)

Propositions de la direction				Propositions des agents		
Activites simples	1 mois	2 mois	3 mois	2 sem	3 sem	NSPP*
nombre d'agents	34	4	2	8	3	8

  

Propositions de la direction					Propositions des agents			
Activites complexes	3 mois	4 mois	5 mois	6 mois	1 mois	1 mois à 6 sem	2 mois	NSPP*
nombre d'agents	16	2	0	1	9	4	11	16

### La nouvelle organisation de l'activité facturation des actes de gestion

Une personne serait affectée au tri du courrier et à la mise à jour du bloc note Evolan. Les autres agents réaliseraient les appels sortants tout en effectuant le traitement des dossiers.

Un nouveau système de rotations approuvées par les agents :

- ⇒ Activités complexes : 6 semaines au lieu de 4
- ⇒ Activités simples : 3 semaines au lieu de 2
- ⇒ Activité comptabilité : 5 semaines au lieu de 4

### Rotations sur les activités téléphoniques : le test et les résultats !

Premier constat : cette activité concerne 35 personnes sur 57 à la gestion.

Deuxième constat (fait par la direction) : 10 appels sont réceptionnés en moyenne par heure.

Le test d'affectation sur les appels entrants par vacation entière (7h00 sur le créneau 8h-18h) s'est poursuivi pendant une semaine. Il a concerné 8 agents et l'encadrant du pôle téléphonique. A noter : 2 agents ont ressenti la nécessité de sortir du pôle téléphonique avant la fin d'une vacation.

A l'issue du test, un groupe de travail s'est réuni avec 9 agents volontaires (dont 7 ayant participé au test téléphonique), un animateur de la DQSO et un expert métier crédit pour éclaircir les questions techniques. Un tableau a synthétisé les points positifs, négatifs, les ressentis...

### Les propositions faites à l'issue du test :

- 7h par jour sur une semaine (vacation d'une journée)
- 14h par quinzaine
- 28h par mois (une semaine dans le mois avec 4 jours sur 5 de téléphone).

Nouveau constat : la mise en place plus simple du planning téléphonique « sur une journée » par les managers et une journée de travail pour les agents moins contraignante (on ne bascule plus sur une autre activité dans la journée dans ce cas). La direction juge que la vacation des brigades est pour l'instant une contrainte au niveau du respect du créneau de 7h avec une pause de 20' et qu'il faut y réfléchir (envisager 4 vacations et  $\frac{3}{4}$  temps ...). **La CFDT a demandé le respect de chaque horaire ! Le planning du téléphone ne devra pas modifier les horaires des agents, ni fractionner leur pause !**

**La CFDT a réclamé une période de « Test longue durée » d'un ou deux mois pour qu'à l'issue un bilan soit réalisé avec les agents et les encadrants concernés !**

### Calendrier :

CDSP sur le crédit gestion est prévu le 13 avril 2015. Ce projet fera l'objet également d'un CHSCT local.

## S'ENGAGER POUR CHACUN, AGIR POUR TOUS

*La Section CFDT*

[cfdtsf3c.org](http://cfdtsf3c.org)

SYNDICAT FRANCILIEN COMMUNICATION CONSEIL CULTURE

23 rue d'Alleray 75015 PARIS

Tél : 01 40 29 82 00

Fax : 01 40 29 82 10

[contact@cfdtsf3c.org](mailto:contact@cfdtsf3c.org)