



Martine Desaulles



Jean-Philippe Bastias



Valérie Boisliveau



David Espin



Sabrina Hour



Boris Violet



Paméla Van Wayenberghe



Cécile Marchesi



Thierry Bordier

# LES IMPACTS DU 100 % DIGITAL SUR LE GROUPE CRÉDITS

La direction impose une généralisation du projet dossier immobilier digitalisé à l'échelle de la Caisse pour novembre ou au plus tard à la mi-décembre 2022. Il aura des impacts sur le réseau mais aussi un impact fort sur la Direction Adjointe des Crédits BDD rebaptisée pour l'occasion Direction Adjointe Solutions Crédit Immobilier.

## Un pas de plus vers le Middle Office

L'objectif est d'emmener les salariés d'un Back-office vers un middle-office, organisation qui sous-tend **un contact direct avec les clients**. Un changement conséquent pour des équipes qui jusqu'à présent n'étaient pas en relation avec la clientèle. Si la direction promet que le volontariat restera de mise et que tous n'ont pas vocation à être en contact clientèle, l'expérience du volontariat à la mode CEIDF conduit inmanquablement à poser la question suivante : jusqu'à quand ?

L'organisation actuelle est également modifiée à échéance du 1<sup>er</sup> décembre.

**L'assistance crédit** est maintenue et renforcée de 4 salariés. Pour les 2 services de production, la répartition ne se fait plus par secteur mais typologie de clientèle. Ainsi on comptera désormais un **Département Client Grand Public** chargé de gérer le tout venant de la clien-

tèle avec un délai de traitement des dossiers supérieur à celui du **Service Client Premium** lequel sera tenu à de la réactivité avec un délai de réponse à J ou J+1. Une sorte de traitement VIP pour notre clientèle haut de gamme.

## Rationaliser les emplois

C'est donc **47 salariés** qui seront le 1<sup>er</sup> décembre, réaffectés sur l'une des 3 entités : Grand Public, Premium et Assistance sans que les critères de choix d'affectation n'aient été clairement dévoilés. Soulignons que ceux qui travailleront la clientèle Premium interviendront accessoirement quand cela sera nécessaire sur les dossiers Grand Public. Qui peut le plus peut le moins...

47 salariés, jusqu'à quand ? Déjà, la direction ne remplace plus les départs aux Crédits Avec le 100 % digital on va pouvoir passer à la vitesse supérieure.

**Le moteur de notre direction n'étant pas le confort au travail de ses salariés, sinon cela se saurait, on ne peut s'empêcher de penser que les économies de coûts permises par le déploiement du digital ne se limiteront pas à supprimer un prestataire TESSI mais qu'il y a bien dans ce projet une arrière-pensée avec une volonté de supprimer des emplois.**

A Paris, le 07/11/2022

06 59 29 75 46

0170 23 53 40 (38)

sudceidf@orange.fr

www.sudbpc.com

in SUD Solidaires BPCE IDF

