



## CDSP DU 30 JANVIER 2014 : DOCAPOST EN QUESTION !

**SYNDICAT FRANCIEN COMMUNICATION CONSEIL CULTURE** Le 30 janvier 2014, la CFDT et les autres organisations syndicales du centre ont participé à une CDSP où deux sujets ont été abordés : un premier bilan de l'expérimentation du secours chèques sous forme de Vidéocodage à distance, ainsi que la future prise en charge par le service Vie du Compte/PCE des ATD, OA et autres actes concernant des personnes morales (PMO). Le dénominateur commun étant DOCAPOST (filiale du groupe La Poste), prestataire de service pour chacune des 2 activités.

### VIDEOCODAGE A DISTANCE : DU DELESTAGE PHYSIQUE AU DELESTAGE NUMERIQUE

#### ⇒ UNE VIEILLE (ET MAUVAISE) HABITUDE

On sait que le centre de Paris confie depuis plusieurs années une partie des chèques reçus à d'autres centres financiers ou à des prestataires externes pour leur traitement, si leur quantité est jugée trop importante (en début de mois, par exemple). C'est ce qu'on appelle un délestage. **La CFDT rappelle son opposition de principe à cette pratique car elle dispense la Banque Postale de se doter des moyens humains (embauches) propres à faire face aux surcroits d'activités en centre financier.**

Ce à quoi la direction répond pour se justifier que le trafic des chèques est en diminution régulière depuis des années (et donc ne justifie pas de nouveaux recrutements externes sur la filière) et que les appels à candidature lancés en interne pour renforcer les effectifs des lecteurs- trieurs et des ateliers de saisies n'ont rencontré que peu de succès.

#### ⇒ OMERIC A CHANGE LA DONNE

Jusqu'à récemment, seuls des chèques « physiques » étaient « délestés » vers DOCAPOST (depuis 2011). Mais la mise en place d'OMERIC (qui permet de numériser les chèques directement dans les bureaux de poste), si elle a fortement réduit la quantité de « formules papier » reçues par le centre, provoque toujours des surcharges de travail importantes et régulières au niveau de la saisie.

La solution testée par la direction pour diminuer la durée du traitement des chèques a consisté à donner à DOCAPOST la possibilité de prendre **EGALEMENT** en charge les chèques numérisés par les lecteurs trieurs ou par OMERIC, en permettant au sous- traitant de se connecter sur les fichiers du centre financier. DOCAPOST peut pratiquer ainsi le fameux «vidéocodage à distance» des chèques.

#### ⇒ UN BILAN POSITIF ?

Les 98% d'écoulement des chèques en J atteints au terme de l'expérimentation ont visiblement satisfait la direction qui envisage à présent un recours régulier au « secours par vidéocodage à distance ». **La CFDT et les autres syndicats présents se sont inquiétés de la pérennisation de cette pratique car elle semble amorcer un mouvement de plus grande ampleur qui conduirait à externaliser vers la sous-traitance de plus en plus d'activités de production (comme ce qui se passe dans le reste du secteur bancaire, d'ailleurs).**

La direction s'est voulue rassurante en précisant que seul le trafic ne pouvant pas être écoulé par le centre serait confié à DOCAPOST. **Pour la CFDT, le cap emploi étant ce qu'il est (toujours moins) et ce qu'il sera (probablement toujours moins), le centre financier, et l'effectif de la filière chèques, auront de plus en plus de difficulté à faire face au trafic des chèques physiques ou numérisés, même en constante diminution. La solution du recours toujours plus fréquent au prestataire externe s'imposera donc d'elle-même !**

La filière chèques garderait cependant toute sa compétence pour ce qui est du traitement des opérations complexes (le traitement d'un chèque nécessite en moyenne dix opérations. 7 sont «simples», 3 sont complexes). Les responsables métier et filière ont également insisté sur l'implication des équipes dans le partenariat avec DOCAPOST, notamment l'encadrement et les ATGS qui les assistent et qui doivent chaque jour « piloter » finement l'activité (« heure par heure »). **Soit, mais la CFDT a réclamé que cette implication et cette technicité soient reconnues et valorisées par des promotions sur du niveau III-1 expert pour les ATGS.**

## **TOUJOURS PLUS D'ATD POUR VIE DU COMPTE (ex GCC-OJ) !**

On a aussi annoncé lors de la CDSP du 30 janvier que le service Vie du Compte/Procédures civiles d'Exécution (PCE) qui avait repris le trafic national des ATD - personnes physiques fin 2013, allait également récupérer le traitement des actes concernant les Personnes Morales (toujours au niveau national) à partir du premier semestre 2014.

En ces temps de réorganisations, de fermetures et de transferts d'activité, la CFDT considère que l'extension de la compétence d'un service du centre peut être positive. Encore faudrait-il que les moyens qu'on lui attribue le permettent. Or, il faut bien reconnaître que les cinq positions de travail supplémentaires allouées pour faire face à la prochaine augmentation de l'activité peuvent sembler plutôt maigres, au vu des futurs volumes à traiter et de la spécificité (et des exigences) d'une clientèle (les entreprises) qui a largement contribué aux bons résultats de la Banque Postale en 2013.

### **UN PREMIER BILAN NECESSAIRE**

**La CFDT croit qu'un premier bilan aurait dû être tiré après le passage à la compétence nationale pour les actes de PCE personnes physiques.** Il aurait permis de mettre en évidence d'importants retards de la technique, encore très loin du niveau promis au départ. En effet, les outils nécessaires au traitement des actes (Phenix, Oasis) « rament » souvent copieusement ou n'ont toujours pas bénéficié des évolutions qui permettraient un travail plus efficace.

Par ailleurs, une partie du traitement des actes de PCE a été confiée au prestataire DOCAPOST qui les numérise. Mais à la différence de ce qui se passe sur la filière chèques, on ne peut pas vraiment parler de partenariat et de communication entre le sous-traitant et le service VDC/PCE. Dans ces conditions comment signaler et remédier aux erreurs et anomalies multiples constatées sur les fichiers des actes numérisés par DOCAPOST !

On aurait pu enfin constater que la numérisation présentée comme la solution et la panacée avait ses limites. En effet, aujourd'hui, entre 20 et 25 % des actes reçus et traités par le service Vie du Compte de Paris sont encore des actes « papiers », DOCAPOST ne pouvant les prendre en charge pour divers motifs.

### **LES AMBITIONS ET LES MOYENS**

La CFDT avait réclamé lors de la présentation de l'informatisation des ATD, en mai 2013, des « moyens » humains (positions de travail) et matériels (outils, locaux) à la hauteur des ambitions du projet. Cette remarque est plus que jamais d'actualité, même si un réaménagement du service est prévu pour le premier semestre 2014. Les collègues de VDC/PCE qui feront face à une nouvelle augmentation du trafic ne doivent pas continuer à faire les frais d'une technique pas au niveau et d'un effectif calculé « trop juste » !

**Enfin, si pour la CFDT, la mise en place d'une vraie filière nationale de traitement des PCE (ou pôle de compétence) sur le centre de Paris est encore une fois un signe positif, elle devra s'accompagner d'une revalorisation de ses niveaux de fonction et en particulier de la création en nombre significatif de vrais postes d'experts sur le niveau III-1.**

**Les militants CFDT sont à votre disposition. N'hésitez pas à les interpeller !**

*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)

### **EASY-BOURSE : C'EST FINI A BOURSEUL !**

Depuis l'annonce du transfert des Valeurs Mobilières vers Limoges, l'avenir d'Easy-Bourse au Centre Financier de Paris était en suspens. Lors des CDSP et des Comités Techniques, les réponses aux questions de la CFDT sur le devenir de ce service sont restées pour le moins évasives.

L'audience qui a réuni le 07 février 2014 les organisations syndicales et la direction a mis fin aux espoirs avec l'annonce de la fin de l'activité d'Easy-Bourse sur le CF de Paris !

Pourtant, l'internalisation de la branche commerciale d'Easy-Bourse (jusqu' à présent traitée par une société privée située dans le Pas de Calais) aurait pu permettre de récupérer des emplois et de l'activité sur Paris (on précise quand même que le siège d'Easy Bourse est à Issy les Moulineaux !).

Mais c'est en fait le Centre de Limoges qui a emporté la mise, et va reprendre du même coup l'accueil téléphonique d'Easy-bourse qui occupe à plein temps quatre personnes (plus quatre renforts) sur le site de Bourseul.

**La direction a fixé l'arrêt de l'activité courant deuxième semestre 2014, ou au plus tard début 2015.**