



Montreuil, le 19 avril 2018

**Information aux organisations CGT  
concernant les difficultés de prélèvement  
des cotisations par le Crédit Coopératif.**

*Cher.es Camarades,*

*Notre attention a été de nouveau attirée sur les dysfonctionnements parfois graves qui marquent la migration du système de prélèvement des cotisations NET PRELEVEMENT du Crédit Coopératif vers la plateforme « COLLECT.ONLINE ».*

*Comme nous l'avions pressenti, cette migration s'est faite dans des délais trop courts. Cette opération à la hussarde, menée par le Crédit Coopératif unilatéralement, est une des conséquences de son intégration au groupe bancaire BPCE et des mesures de restructuration qui l'accompagnent.*

*Après notre intervention de décembre 2017, nous sommes donc à nouveau intervenus auprès de la Direction Nationale du Crédit Coopératif qui reconnaît la réalité des dysfonctionnements et le fait d'en porter la responsabilité.*

*La banque nous a informés qu'aucun abonnement à « collect.online » et la gestion des flux (impayés compris) ne seront l'objet de facturation en mars.*

*Elle nous indique par ailleurs que des dispositions sont prises pour renforcer le service d'assistance client en termes de personnel afin de pouvoir répondre à l'afflux de réclamations.*

*Au-delà des excuses formulées explicitement à votre intention par la Direction du Crédit Coopératif, vous devriez donc trouver une assistance renforcée aux coordonnées suivantes :*

- Une foire aux questions sur le site : <http://www.collect.online/faq/>

*Bien évidemment, le support collect.online reste joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, aux coordonnées suivantes : 09-69-39-01-78, [helpdesk@collect.online](mailto:helpdesk@collect.online)*

*Par ailleurs, vous trouverez en pièce jointe un Guide utilisateur finalisé cette semaine, susceptible également de vous apporter des explications sur le fonctionnement du service.*

*Si toutefois persistaient des dysfonctionnements graves, nous vous invitons à saisir l'Administration Confédérale à l'adresse suivante : [g.besrest@cgt.fr](mailto:g.besrest@cgt.fr) afin que nous intervenions à notre tour auprès du Crédit Coopératif.*

*Nous vous invitons, cher.es Camarades à diffuser cette note auprès des organisations relevant de votre périmètre.*

*Bien fraternellement.*

**Michel CORONAS**

Directeur Administratif & Financier