

Objet	: Modifications au sein de l'organisation de la direction générale des Services à l'économie et du Réseau (DGSER)
répertoriée section (s)	: 6.1. : Présence de place (D06) - Structure et organisation
Source	: Cabinet direction générale des Services à l'économie et du Réseau 01 42 92 25 11
date de mise en application	: 1 <sup>er</sup> septembre 2023
références des textes modifiés ou complétés	: C-2023-01
références des textes abrogés	: néant

## **Exposé des motifs :**

La présente circulaire a pour objet de décrire les modifications apportées à l'organisation de la direction des services aux particuliers au sein de la Direction générale des Services à l'économie et du Réseau et qui ont pour objectifs :

- de simplifier le pilotage des actions de place relatives à l'inclusion financière en le confiant à une « cellule inclusion financière », rattachée à la direction ;
- de fusionner le « service du surendettement » avec le « service accueil inclusion financière » en un « service surendettement-infobanque- assurance-droit au compte », en charge des activités de pilotage, d'expertise, de formation et de maîtrise des risques pour l'ensemble des activités de front et de back-office des services aux particuliers mis en œuvre dans le réseau ;
- d'unifier au sein d'un seul service, le « service d'information des particuliers » qui devient le « service assistance et suivi des applications particuliers », l'ensemble des activités de suivi de production et d'assistance utilisateurs de toutes les applications utilisées par le réseau pour les services aux particuliers.

En conséquence de ces évolutions, les articles de la circulaire n°2023-01 du 6 janvier 2023 relatifs à la direction des services aux particuliers (§ 2.7 et suivants) sont remplacés par les mentions suivantes :

### **« 2.7. Direction des services aux Particuliers (DPAR)**

#### **2.7.1. La cellule « inclusion financière »**

Elle appuie la direction pour le secrétariat de l'Observatoire de l'inclusion bancaire et les relations de place au niveau national. Elle supervise et soutient l'action du réseau pour les actions de place que celui-ci réalise en matière d'inclusion financière (conseils départementaux d'inclusion financière, actions de soutien au microcrédit, participation aux comités de pilotage des PCB,...). Elle anime le réseau des correspondants inclusion financière.

#### **2.7.2 Le service Surendettement-Infobanque-assurance-Droit au compte (SID)**

Il assure le pilotage de l'activité de traitement des situations de surendettement ainsi que de l'activité d'accueil-information des usagers, réalisée via le dispositif d'accueil multicanal et relative au surendettement, au droit au compte, aux droits d'accès aux fichiers d'incidents ainsi qu'aux services Infobanque et Infoassurance. Il élabore les textes réglementaires et les recommandations du métier dans ces domaines et veille à leur bonne application. Il exerce les fonctions de support au réseau, notamment en termes d'animation, de pilotage opérationnel, d'assistance réglementaire et de formation. Il assure l'activité Infoassurance.

#### **2.7.3. Le service gestionnaire des Fichiers d'incidents de paiement (SGFIP)**

Il assure la gestion du Fichier central des chèques (FCC), du Fichier national des incidents de remboursement de crédits aux particuliers (FICP) et du Fichier national des chèques irréguliers (FNCI). Il veille au bon fonctionnement de ces bases de données, au respect des textes légaux et réglementaires, à la continuité du service rendu et à la robustesse des dispositifs. Il traite les droits d'accès les plus complexes, gère administrativement le centre de relations et de contact (CRC) de Poitiers et y assure le traitement des appels relatifs notamment aux fichiers et aux demandes de mise en relation.

#### **2.7.4. Le service Données, Etudes et Communication (SDEC)**

Il gère les données collectées dans le cadre des activités relatives aux services aux particuliers et réalise ou coordonne les travaux d'étude de la direction. Il gère les relations avec les autres unités de la Banque et les organismes extérieurs intéressés par ces études. Il en assure la promotion externe et fournit aux autres unités de la direction et au réseau des tableaux de bord et l'outil EISTER nécessaires à leur activité. Il gère les publications de la direction et la communication interne et externe, en coordination avec la direction de la communication.

**2.7.5. Le service Assistance et Suivi des Applications Particuliers (ASAP)**

Il est chargé de l'administration du système d'information du métier « particuliers » et du suivi de production et des incidents. Il assure l'assistance aux utilisateurs internes pour les applications utilisées par le réseau dans le cadre des services aux particuliers, ainsi qu'aux utilisateurs professionnels externes des portails. »

Le directeur général  
des Services à l'économie et du Réseau

H. Gonsard

Le Secrétaire général

C. Piot