

# **Consultation des CHSCT Gironde et Toulouse sur la mise en œuvre au sein de la Banque Courtois du projet dit « d'évolution et de réorganisation de l'activité des Pôles au sein du Groupe Crédit du Nord »**

## **Avis motivé des membres CFDT des CHSCT Gironde et Toulouse**

### Projet soumis par la Direction :

Ce projet s'inscrit dans le cadre d'une réorganisation globale des Pôles au sein du Groupe Crédit du Nord, qui se traduit au final par : la fermeture de sites, la suppression de postes de travail, la création d'un SCR par filiale.

L'organisation cible de celui-ci doit être déclinée au sein de chaque filiale du Groupe.

### Déclinaison au sein de la Banque Courtois :

L'objectif de ce projet à la Banque Courtois est de créer un Pôle régional unique, situé au siège social, à Toulouse. Ce « Service Client Régional » (SCR) regroupera les activités de gestion de comptes professionnels et de traitement des flux – actuellement traitées par le Pôle Service Bancaire – et les activités actuelles du Pôle Crédit.

Les activités « Incidents professionnels » et « Fiduciaire » - actuellement traitées par le Pôle Service Bancaire - seraient transférées respectivement au Contentieux et au Suivi Comptable.

Le rôle du Service Client Régional évoluerait avec une plus large possibilité pour les salariés de contacter directement les clients ; l'objectif affiché étant d'améliorer la qualité de service aux clients dans une logique de middle office.

Les autres activités de l'actuel Pôle Service Bancaire, pour lesquelles l'enjeu clientèle et de proximité est considéré comme faible, seraient externalisées dans des unités du Crédit du Nord et de GTPS.

Enfin, outre les automatisations a priori déjà en cours (transfert des dénonciations FTT et FTC aux agences, automatisation de la prise en charge des frais sur les comptes en déshérence, automatisation de la comptabilisation des rétrocessions sur le marché des Professionnels), des automatisations complémentaires seraient apportées sur certains processus (notamment les incidents).

Cette organisation devrait être déployée sur les années 2015 et 2016.

En amont de cette phase de consultation, les élus CFDT du Comité d'Entreprise sont intervenus afin de faire bénéficier les salariés concernés par ce projet de Fusion des Pôles, et en particulier les salariés du PSB de Bordeaux, des **engagements sociaux** pris au niveau du Groupe Crédit du Nord dans le cadre de la mise en place de projets dits majeurs, et qui sont plus protecteurs que ceux initialement proposés par la Banque Courtois.

## Appel à une expertise SECAFI par les membres du CHSCT :

Cette expertise s'inscrit dans le cadre d'une expertise demandée par le Comité Central d'Entreprise de la maison mère Crédit du Nord.

Il a été proposé que les filiales qui le souhaitent aient la possibilité de se joindre à cette expertise et de demander une déclinaison au niveau local. C'est ce qui a été accepté par les élus du CE de la Banque Courtois.

Suite à cette expertise et aux échanges en réunion CHSCT, nous notons que le projet a des conséquences extrêmement importantes sur les postes, les effectifs et les conditions de travail avec :

- la suppression des 17 postes de travail et la disparition du site du PSB Bordeaux ;
- Le transfert de certaines tâches et de 8 postes de travail du PSB Bordeaux vers le Pôle Crédit Toulouse en vue de la création d'un Service Clients Régional (SCR) à Toulouse ;
- Le transfert de tâches et de 2 fois 0,5 postes de travail du PSB Bordeaux vers respectivement le Suivi Comptable et le Contentieux Régional à Toulouse ;
- La suppression de 5,5 postes de travail externalisés vers des unités du Crédit du Nord et de GTPS ;
- La suppression de 2,5 postes de travail correspondant à des « automatisations » ;
- Soit la suppression globalement pour la Banque Courtois de 8 postes de travail : 5,5 postes étant externalisés au niveau du Groupe et 2,5 postes étant supprimés ;
- La création d'un nouveau service dit Service Clients Régional (SCR) nécessitant des réaménagements de locaux pour accueillir de nouveaux postes de travail et permettre la mise en application de l'introduction de la relation client.
- La création de nouvelles exigences de compétences pour le futur Service Clients Régional (SCR) : avec notamment l'introduction de la relation client (téléphonie, mails...) pour les salariés qui y seront affectés ;
- Le report de tâches au niveau des agences, avec la multiplication des contacts via les canaux numériques et des prises en charge directement par les agences ; Ce report de tâches intervenant dans un contexte de moyens humains déjà tendu.

## Nous notons que nombre d'interrogations restent en suspens, avec davantage de déclarations d'intentions que d'engagements fermes :

- *Sur le calibrage des tâches et donc des postes* : absence de prise en compte de certaines d'entre elles, absence de prise en compte des pics actuels et récurrents d'activités des deux Pôles ; précision faite que les

évaluations de tâches ont été réalisées uniquement par les managers et non par les équipes.

- *Sur l'organisation du futur Service Clients Régional* : Quels seront les salariés qui auront désormais des contacts directs avec la clientèle et sous quelles formes (téléphone, mails, rendez-vous, Webex, etc...). Comment s'articulera la polyvalence « mesurée » et quels salariés seront concernés ? Quels liens de hiérarchie entre les gestionnaires et les assistants sur la nouvelle organisation ?
- *Sur l'organisation téléphonique spécifique au SCR* : ce dispositif fait encore l'objet de consultations au niveau national. Nous n'avons aucun élément concret sur ce point important du projet.
- *Sur l'organisation des locaux* : il reste à définir comment seront aménagés les locaux du futur SCR de manière à accueillir 28 EBP en open space, sans compter les contrats précaires récurrents (CDD et intérim), tout en permettant l'introduction de la relation client (téléphonie, mails) sans altérer davantage les conditions de travail des salariés.
- *Sur l'accompagnement Rh des salariés* : l'employabilité, à travers les formations et immersions, étant historiquement réduite pour les salariés des Pôles, et l'offre interne de postes n'étant pas complètement accessible à l'ensemble des salariés, comment les salariés pourront-ils se positionner sur un métier pouvant les intéresser autre qu'un métier administratif ? Ces salariés en manque d'informations devront être accompagnés et pas seulement interrogés.
- *Sur l'évolution fonctionnelle des salariés* : les formations sur les nouveaux métiers SCR ne sont pas encore définies. Sachant que certains salariés devront évoluer vers des missions intégrant des contacts directs avec le client, quid des salariés ne souhaitant pas évoluer vers ces missions ? Eu égard au bassin d'emploi administratif comprimé, certains salariés devront évoluer sur des missions commerciales, quid de ceux qui ne le souhaitent pas ? Quid de ceux qui après avoir accepté, souhaitent revendiquer un droit à l'erreur (le retour n'étant pas possible) ?
- *Sur l'évolution géographique des salariés* : les salariés du PSB Bordeaux sont (contrairement à ceux des PSB du groupe) peu nombreux à pouvoir faire valoir leurs droits à la retraite. Quid des salariés du PSB Bordeaux non mobiles géographiquement et fonctionnellement ?
- *Sur l'évolution quantitative et qualitative des missions assignées dans les agences du réseau commercial* : Comment sont-elles appréhendées dans le contexte actuel de fortes sous-estimations en matière de postes budgétés.

Face à ces interrogations, nous demandons que la Direction tienne compte de la liste non exhaustive des recommandations ci-après, et dont certaines ont été émises par le travail d'expertise :

- Respecter l'engagement d'application unilatérale du volet social de l'accord Crédit du Nord sur les « projets majeurs », notamment : prévoir par la DRH un accompagnement individuel, respectueux des compétences, force de proposition et avec une offre transparente et prioritaire de poste pour

chaque salarié concerné par le projet, prévoir des formations permettant la réussite de l'évolution des salariés, quelle qu'elle soit (vers le SCR, vers un métier commercial, ...), prévoir le droit à l'erreur ;

- Définir précisément les contours de la future relation client au sein du futur SCR tant téléphonique que par mails ainsi que les salariés concernés par cette mission ;
- Mettre en place des formations opérationnelles à la relation client pour les salariés du futur Service Clients Régional (SCR) ;
- S'assurer que la mise en place de cette nouvelle organisation de l'entreprise et du travail permettra de concilier la satisfaction client affichée par l'entreprise et les difficultés potentielles des salariés du SCR et de ceux des agences ;
- Consulter le CHSCT Toulouse concernant les futurs aménagements des locaux rendus nécessaires dans le cadre de la création du SCR à Toulouse (insonorisation, place correcte pour chaque salarié, un poste de travail pour chaque salarié, des éléments de rangement pour chacun, etc...),
- Consulter les 2 CHSCT sur les dispositifs faisant actuellement l'objet de consultations et de travaux au niveau du Groupe et qui vont être « redescendus » au niveau de la Banque Courtois.
- Consulter les 2 CHSCT sur les détails de la mise en œuvre du lot 2 dont les différents aspects ne sont pas encore définis, en particulier les évolutions informatiques.
- Consulter les CHSCT sur les impacts des reports de tâches en agences dont les reports dits « digitaux ».
- Prévoir systématiquement un point de suivi du déroulé de ce projet lors des séances trimestrielles des 2 CHSCT (calendrier et modalités d'extinctions et de transferts d'activités, calibrage des postes, suivi des charges de travail, ...) et a minima une année après que les derniers salariés impactés aient intégrés leurs nouvelles affectations.

Considérant les suppressions de postes programmées dans le cadre de cette réorganisation des pôles, les mobilités imposées, les nombreuses interrogations restantes sur le déploiement du projet, les enjeux en termes de risques professionnels notamment les risques psycho-sociaux liés au calibrage à minima des postes et des effectifs entre transfert et externalisations de tâches, à l'incertitude du devenir des salariés, ...

...Les membres CFDT des CHSCT votent pour un avis négatif sur ce projet.