

Avis **CFDT** sur les orientations stratégiques 2017-2018-2019 CE du 18/7/2017

Comme le veut la loi dite Dialogue Social et Emploi « Rebsamen », nous sommes consultés sur le volet Orientations stratégiques de la Banque pour la période 2017-2018-2019.

Après analyse des différents documents accessibles sur la BDES depuis fin mars 2017 et de nos échanges du dernier CE nous faisons les constats suivants :

1. Un **PNB** qui évolue en retrait mais toujours de bon niveau. La Banque annonce « *que la majeure partie de l'accroissement de notre PNB se fera dans le cadre du développement d'activité ou du développement de l'équipement, d'une meilleure couverture de l'ensemble des facettes de nos clientèles* ». Cette connaissance clients affinée devrait se faire par le biais de renseignements recueillis via des formulaires, des enquêtes, une surveillance des consultations Internet permettant une classification en catégories, selon des critères que la Banque ne présente pas aux représentants des salariés. La **CFDT** demande à ce qu'une utilisation prudente des données privées des clients soit mise en place, a fortiori devant les projets annoncés d'utilisation croisées de données clients (multi-banques, multi-marques, etc...),
2. **Le maintien des expérimentations pour une réorganisation** par touches telles des fermetures de caisse, des agences sur rendez-vous, des modifications des heures d'ouverture des agences, des murs d'argent devenus des automates divers, des transferts et relocalisation de la clientèle "Essentiel", etc... dans l'objectif annoncé de dégager du « *temps commercial* » pour satisfaire la clientèle. Ces choix ont des conséquences importantes pour les salariés puisqu'ils entraînent des destructions nettes d'emplois, une intensification des charges de travail, la réduction d'opportunités de carrière, une difficile gestion entre les temps de travail et de vie privée, la dégradation des conditions de travail, une augmentation des risques psychosociaux, **ils nourrissent le désengagement des salariés.**
3. **L'introduction**, ou la réintroduction, de **métiers** tels que Conseiller Clientèle Professions Libérales, ou Conseiller Clientèle Entreprise Innovation ... encore qu'ici, nous n'ayons pas compris s'il s'agissait d'un « métier » ou d'une « démarche »...
4. **Le déplacement du cœur de notre profession** qui migre vers d'autres activités professionnelles en se redéfinissant Bancassurance aujourd'hui, et demain peut-être sous un autre mot-valise associant d'autres activités. Les produits sont vendus par la Banque, le service est rendu par des plateformes externes à la Banque Courtois et jugées « de grande qualité » par la Banque. **La CFDT regrette ces externalisations qui restreignent la richesse du panel de nos métiers.**
5. La « **phygitalisation de la Banque** » justifiant une course à l'évolution informatique menée par notre Groupe contre les autres acteurs du marché (Groupes bancaires, les Fintech, les GAFA, etc) puisque "first takes all" ("le premier prend tout"). Après le « multi-canal », l'objectif est le « multi-compte », le « multi-banque », le « multi-produit », le « multi-marque », ce qui brouille la définition du périmètre d'exercice de nos métiers qui n'en deviendraient finalement qu'un seul : **Expert en Satisfaction Clientèle...** Or, face à cette intensification informatique, les élus **CFDT** considèrent que ce qui a fait,

ce qui fait et ce qui fera la différence, c'est la présence et la compétence des hommes qui créent la richesse de l'entreprise et permettent de dégager une productivité enviable. Et bien que la Direction annonce se différencier de ses concurrents en conservant l'Humain, nous ne pouvons que constater, à la Banque Courtois, une forte réduction de la ressource humaine, tant en effectifs qu'en postes.

Sur le développement informatique, indiquer que «le jour où les pratiques se mettront en œuvre, on vous les donnera » ne permet pas à la CFDT d'avoir une visibilité sur **une vraie feuille de route informatique** et a fortiori, sur **le réalisme des investissements envisagés**. L'an passé, nous vous disions que s'agissant des volets "clients" et/ou "salariés", nous « n'en connaissons toujours pas précisément le coût en termes d'investissement ou de fonctionnement pour la Banque Courtois ». Ce constat demeure. L'an passé, la direction annonçait un investissement pour le Groupe de 300M€ sur 3 ans. A peine un an s'est-il écoulé, que la Direction nous soumet à la signature, sous 10 jours, un accord revoyant le seuil de déclenchement de l'intéressement à la baisse en raison de l'impact d'une nouvelle dépense inattendue pour investissement informatique de 200M€ pour 2017 et 2018. Malgré ses demandes, la CFDT n'a pas obtenu le détail sur ces investissements imprévus ayant un impact sur la prime d'intéressement des salariés de la Banque Courtois. La CFDT ne peut valider l'absence de précision sur le volet informatique des orientations stratégiques qui a un coût dont la fluctuation à la hausse se fait au fil de la course contre les autres acteurs du secteur bancaire.

6. Concernant les **frais généraux**, la CFDT regrette l'absence de détails sur les trois grands pavés que sont les charges refacturées par le Groupe, les charges de personnel et les autres charges, et ce malgré ses demandes.

7. Concernant le **volet social** des orientations stratégiques 2017-2018-2019, la Direction fait une large place à son **Pacte Social** mis en place pour tous les salariés du Groupe. Pour que ce Pacte Social ait du sens, il aurait fallu qu'il soit le fruit d'une construction commune de la Direction et des représentants des salariés élus selon les règles, et non le résultat de tables rondes entre la Direction Groupe et des collaborateurs considérés légitimes par elle en vertu de ses propres critères.

La direction explique être partie de constats justifiant une nécessaire adaptation aux aspirations dites « nouvelles » des salariés. A la CFDT, nous voulons dire combien la Direction ne semble pas connaître les salariés. Car, oui, à la Banque Courtois, plusieurs générations de salariés travaillent ensemble, mais cela n'a rien de nouveau. Oui, cela fait longtemps que des salariés de la Banque Courtois mènent des expériences de vie telles que «faire le tour du monde » et utilisent pour ce faire des moyens qui existent déjà dans l'entreprise tel le congé sabbatique. Par contre, ce qui demeure, c'est la manière dont l'entreprise apprécie ces initiatives et l'inscrit dans la carrière du salarié. La CFDT est opposée au saucissonnage générationnel ou au saupoudrage consumériste dans lequel vous voulez entraîner les salariés sur les 3 domaines que vous avez choisi d'inscrire dans votre Pacte Social.

Enfin, la CFDT trouve incorrect que dans la présentation de ce Pacte Social, vous vous appropriiez les éléments positifs issus d'accords anciens co-construits eux, tels que le statut du personnel, à savoir : le titre restaurant, les indemnités de garde ou d'enfants à charge, les absences pour enfants malades, les horaires aménagés, les congés maternité, la maladie, les chèques vacances, etc...

8. Sur la Déclinaison des orientations stratégiques de la Banque **Courtois sur l'emploi au titre de la période 2017/2019**, la CFDT constate qu'après la

forte réduction des effectifs en 2016, la réduction des effectifs en CDI, mais aussi la réduction des EBP-EAP, se maintiendrait à un rythme volontairement soutenu continuant à déséquilibrer de façon importante les conditions de travail des salariés, car les évolutions informatiques et de process ne sont pas ou ne seront pas opérationnelles.

9. La CFDT constate et regrette la détérioration du **dialogue social** à la Banque Courtois et en a à plusieurs reprises alerté la Direction. Pour la CFDT, les échanges ne sont ni « de bonne qualité », ni « constructifs », et ne vont pas « dans le bon sens » puisqu'ils ne prennent pas en considération la satisfaction réelle des salariés.

Sur la forme, les textes d'accord sont posés sur la table en provenance du Groupe, à peine rectifiés des dénominations sociales. Ils ne peuvent être modifiés qu'à la marge et sont à signer sous la menace d'être réduit voire de la dénonciation du texte antérieur. Autre exemple de négociation biaisée, si nous avons eu les premiers échanges sur la QVT (Qualité de Vie au Travail), la construction n'a pas débuté en toute transparence puisqu'un support sur la QVT a d'ores et déjà été édité par la Direction et remis aux seuls managers alors que cette communication a été refusée aux représentants des salariés malgré leur demande en CE et en CHSCT.

En outre, la CFDT acte que le Droit syndical, dont tous les moyens ont été réduits, ne permet plus ni de travailler collectivement et par équipe à la rédaction de textes d'accord lors des négociations d'entreprise, ni de dégager le temps nécessaire pour assurer nos missions de représentants élus des salariés.

Enfin, nous considérons que le dialogue social est court-circuité par la direction du Groupe qui prend des décisions unilatérales sur la base de conclusions émises par des « groupes de travail » sans aucun échange avec les représentants des salariés, comme cela est le cas avec le Pacte Social.

Devant l'ensemble de ces constats, et en l'état des relations **sociales** au sein de notre entreprise, la CFDT ne peut se contenter de l'annonce suivante « *dans les 18 mois qui viennent, la Banque et le Groupe Crédit du Nord vont changer colossalement ... et là, nous verrons la satisfaction profonde de nos équipes, des clients et le bonheur partagé par les partenaires sociaux* ».

Pour la CFDT, comme cela a été dit l'année précédente, la pérennité du modèle Banque Courtois nécessite un réajustement des choix sur les volets : emploi, carrière, fidélisation des salariés, reconnaissance collective et individuelle des compétences et des engagements. Ce rendez-vous important que sont les orientations stratégiques à trois ans a pour vocation de permettre aux représentants des salariés d'avoir une visibilité sur la politique de l'entreprise et d'alimenter le dialogue social. A la Banque Courtois, nous n'y sommes pas.

La CFDT rend un avis négatif.

Nous précisons enfin que nous nous réservons la possibilité qui nous est offerte par le législateur de solliciter le Conseil de Surveillance sur certains points.