

Avis CFDT sur la situation économique et financière 2017 de la Banque Courtois

Concernant les résultats de l'exercice 2017, les élus **CFDT** pourraient se contenter de dire que la logique directive, dictée depuis de nombreuses années à la Banque par le Groupe, continue à s'appliquer. En effet, il n'y a jamais de prise en considération des avis rendus par les représentants des salariés de la Banque Courtois. Ces avis, certes consultatifs, les élus **CFDT** y travaillent afin qu'ils soient aussi éclairés que possible par l'expertise de SECAFI-ALPHA. La direction ne tente même plus de nous faire croire que nous sommes une banque de plein exercice puisque nous devons acter l'absence, en séance, de réponses à certaines questions tant de SECAFI-ALFA que des élus **CFDT**, nous renvoyant tranquillement vers le Groupe Crédit du Nord, que nous n'avons aucune légitimité à interroger puisque nous ne sommes pas encore en Unité Economique et Sociale.

Les principaux thèmes de la séance d'information/consultation sur la situation économique et financière 2017 de la Banque Courtois, relevés par les élus **CFDT**, sont les suivants :

- Un PNB en repli malgré des résultats commerciaux qui font ressortir une conquête positive et qualitative,
- Un PNB par salarié de la Banque Courtois à 235.000€, alors que celui d'un salarié du concurrent le plus productif s'élève à 197.000€,
- Un démaillage du territoire qui s'installe puisqu'en 2017, 3 agences ont été fermées (Toulouse Barrière de Muret, Ramonville et Montesquieu Volvestre),
- Une segmentation de la clientèle dont les critères demeurent obscurs et aussi mouvants que leur nom de baptême mais qui servent à justifier des réorganisations permanentes,
- Une augmentation du nombre des services dont la banque se défait sur une partie de la clientèle grâce, notamment, aux évolutions digitales et à la modification des structures d'accueil (agence conseil, ventes à distance, ...),
- Un Baromètre Satisfaction 2017 qui révèle que :
 - Les clients veulent accéder à la banque par tous les moyens, y compris en se rendant en agence,
 - les clients, y compris « *ceux qui entreprennent* », déplorent le rapport qualité/prix des services rendus par la banque ; interrogeons-nous sur la qualité informatique, sur le coût de nos services facturés aux clients pour du « DIY - Do It Yourself » sur leurs propres outils,
- Le constat renouvelé que le développement commercial ne se traduit pas par une progression proportionnelle des commissions de services en raison de l'augmentation toujours plus que proportionnelle des charges sur commissions. Sur les charges, la **CFDT** relève que la Direction n'explique pas le détail des importantes augmentations de certaines lignes (ex. "*Charges sur Commissions moyens de paiement*" et "*Charges sur Commissions monétiques*") facturées à la

Banque Courtois par le Groupe Crédit du Nord ; il nous est répondu de voir avec la Direction Financière du Groupe CDN, mais que quoiqu'il arrive « *nous avons parfaitement confiance dans le Groupe* »...

- Concernant les charges, SECAFI-ALFA pointe depuis 2013 « *une déformation structurelle des charges sous l'effet de la hausse des charges externes et de la baisse des frais de personnel* » :
 - Sur la hausse des charges d'exploitation, exclusivement externes :
 - ❖ Elles continuent leur explosion et accentuent le repli du RBE.
 - ❖ La progression de 14% de ces charges provient d'une hausse de 27% des charges informatiques plus de 12% en lien avec des projets (Indigo, Finance, multicanal, réglementaires, ...) plus une provision de 1,2 M€ pour constituer le back office de traitement du « KYC – Know Your Client » chez SG EBS en Roumanie.
 - ❖ La CFDT pointe la hausse des charges informatiques (+ 3,2 M€) qui atteignent 14,8 M€, soit 10% du PNB. Il s'agirait de « rester dans la moyenne de la profession », nous dit-on. Pour les élus CFDT, il s'agit d'une "boîte noire" de refacturations, que la Banque règle à la demande du Groupe, sans s'en faire expliquer le détail.
 - Sur la baisse des frais de personnel de -3%, nous avons relevé :
 - ❖ Une variation négative des charges sur passifs sociaux de -2,4 M€, un montant significatif,
 - ❖ Une augmentation de +706.000€ de la ligne charges de retraite, en rupture avec les années passées, et pour laquelle la Direction de la banque nous donnera des éléments ultérieurement,
 - ❖ Une diminution de -440.000€ de la ligne charges sociales pour laquelle la Direction nous doit également des explications,
 - ❖ Une progression de +3,2% de la masse salariale, dont +0,9% (237.000€) sur les appointements versés et +61,2% (103.000€) d'indemnités de rupture,
 - ❖ Une augmentation de l'enveloppe du CICE - Crédit Impôts Compétitivité et Emploi - qui est passée de 750.000€ à 860.000€ et qui reste un effet d'aubaine utilisé pour des investissements qui auraient été engagés quoiqu'il arrive, comme nous le précise l'expert SECAFI-ALPHA.
- La profitabilité nette de la Banque demeure supérieure à la moyenne nationale. En effet, la banque en a atténué le repli en jouant notamment sur le calcul des engagements sociaux et le modèle de provisionnement, afin de créer de la richesse « *dont une part significative a été distribuée à son actionnaire* » nous dit SECAFI-ALPHA.

Pour les élus **CFDT**, il convient de rappeler que :

- Pour aller chercher du PNB, il faut des clients. Ces clients soulignent d'une part que l'Agence, l'Equipe, les Conseillers, sont des points forts et d'autre part que le rapport qualité/prix est un point de crispation. Or, nous constatons avec SECAFI-ALPHA, une baisse quantitative des effectifs ainsi qu'une baisse qualitative de ce que la Banque demande aux équipes de faire et des moyens qu'elle leur donne pour ce faire. Dans les comptes, la ligne "Frais de personnel"

est en baisse au bénéfice des lignes de charges multiples et opaques payées pour des outils informatiques dont la qualité se révèle décevante.

- SECAFI-ALPHA indique que "*le principal levier d'économie de charges (...) a été la réduction progressive du nombre d'agences et des effectifs, et des ajustements des engagements sociaux*" – Pour la **CFDT**, cette stratégie de la Banque de remettre en cause des engagements sociaux pour réduire la ligne « passif social » a atteint ses limites, sous réserve que « *la Banque souhaite maintenir son modèle...* ».
- La stratégie de la Banque, qui consiste à mettre les salariés dans un "*contexte de perpétuelle évolution,*" a des impacts « de dingue » sur la dégradation des conditions de travail et perturbe l'activité commerciale des salariés dans le Réseau et dans les Services du Siège. Il nous est indiqué qu'il s'agirait « *d'adapter la Banque* », encore faudrait-il que le Groupe Crédit du Nord, voire la Banque Courtois, ait le courage d'arrêter un choix de stratégie.

Nous sommes dans une phase de rupture significative et il faut que toutes les parties prenantes de l'Entreprise, la Direction comme les salariés, soient extrêmement vigilants sur les évolutions futures. Nous vous avons écouté nous dire que vous espériez que l'humain resterait au cœur du modèle de la Banque Courtois le plus longtemps possible et que vous alliez essayer de maintenir au maximum les effectifs dans le Réseau. Nous préfererions que ce soit des engagements plutôt que des déclarations d'intentions.

Les élus CFDT émettent un avis négatif.