



POINTS SAILLANTS DES CSSCT DU 14/5/2020 ET CSE DU 28/5/2020

1. INFORMATIONS TRIMESTRIELLES SUR LES RESULTATS :

Les résultats cumulés au 31/03/2020 montrent une trajectoire positive puisque :

- Le PNB est en progression de 3% par rapport à 2019 à 102% du budget
- Le RBE est en progression de 13,5% à 109,3% du budget

A fin avril, le RBE reste en progression de +5,9% à 108,8% du budget

Le PNB à fin juin est estimé en baisse mais la Banque Courtois restera bénéficiaire, même si le PNB baissait de 10% sur l'exercice.

2. DISPOSITIF DE SORTIE DU CONFINEMENT :

Le Protocole National de Déconfinement du Gouvernement (PND) liste et priorise les obligations de l'employeur pour assurer la santé et la sécurité des salariés.

A la Banque Courtois, 3 points restent problématiques :

- Alors que « Le télétravail doit être la règle chaque fois qu'il peut être mis en œuvre » ([cf. fiche Banque publiée par le Ministère du Travail](#)), la Direction agit pour « *revenir vers une situation normale et que chacun retrouve son lieu de travail habituel* ». La Direction a l'intention de renégocier l'accord de télétravail avant l'été
- Alors que le Protocole impose un critère « universel » de surface résiduelle et de jauge maximale pour respecter la distance physique minimale de 1 mètre (soit 4 m² au minimum par personne), les calculs de surfaces résiduelles et de jauges pour l'ensemble des lieux de travail, qui reçoivent plusieurs salariés ou clients, restent à vérifier
- Alors que le Protocole exige d'aérer 15 minutes toutes les 3 heures les pièces fermées, nous n'avons pas communication de consignes claires sur l'usage des climatisations, en particulier pour les sites sans possibilités d'ouvertures

3. DISPOSITIF DATI :

Il s'agit d'un Dispositif d'Alerte pour Travailleur Isolé qui se matérialise par un bracelet porté au poignet, que le salarié doit utiliser s'il se retrouve seul à l'agence. Un test est réalisé dans 5 agences.

La Direction a fourni la documentation technique mais pas les informations pratiques sur QUI FAIT QUOI en cas de problème avéré dont serait victime le salarié protégé par ce système.

La CFDT a réclamé la communication écrite de la procédure d'intervention (qui intervient, comment les secours accèdent à l'agence, dans quels délais, etc...) qui n'était pas jointe au dossier.

L'INRS insiste particulièrement sur l'adoption de mesures relatives à la fois au déclenchement et à l'organisation des secours, et précise que les mesures mises en place par l'employeur ne doivent en aucune manière se limiter à l'amélioration des capacités d'alarme.

Malgré nos demandes et les recommandations de l'INRS, nous attendons toujours des précisions.

4. EVOLUTION DE L'AGENCE DE BORDEAUX LE BOUSCAT :

La Direction a décidé de :

- supprimer le service caisse espèces, en installant un ABV 4040 qui sera géré par l'ACR de l'agence de Saint Médard en Jalles
- réserver les après-midi à l'accueil des clients qui auront rendez-vous
- supprimer le poste de CC
- créer un poste de CC PROF.LIB
- transférer la clientèle Essentiels de cette agence pour partie vers l'agence de Bordeaux Victoire (environ 500 clients) et pour partie vers le CEM (environ 200 clients)

La CFDT a déploré en séance :

- la disparition programmée du métier de CC à la Banque Courtois
- la stratégie de réduction des services à la clientèle, qui ne manque pas d'engendrer insatisfaction, voire incivilités
- le transfert ininterrompu de clients Essentiels vers le CEM
- l'alourdissement des missions de l'ACR de l'agence de Saint Médard en Jalles qui aura désormais en charge l'ABV et le DAB de l'agence de Bordeaux le Bouscat en plus des automates de sa propre agence et de ceux de l'Agence de Gradignan. Pour la CFDT, cette évolution impactera non seulement la charge de travail de cet ACR mais aussi l'Agence de Saint Médard en Jalles, sans compter les risques supplémentaires qui s'imposeront à ce salarié (trajets, stress, etc...)

5. EVOLUTION DE L'AGENCE DE TARBES :

La Direction a décidé de :

- supprimer le service de caisse espèces du lundi après-midi

La CFDT a acté en séance :

- que la motivation de la Direction sur ce projet se résume à une simple volonté d'uniformisation des agences
- la mauvaise connaissance de la Direction quant au fonctionnement de cette agence où les opérations de guichet sont nombreuses en raison d'une importante clientèle de commerçants, générant beaucoup d'opérations d'espèces (dépôt de recettes, Verdis, trésors de nuit, gestion du DAB, BDF, déchargement de la CAR quasi quotidien et réalisé entre 12h25 et 13h35...)
- l'impossibilité pour la CC de travailler son portefeuille clients lorsque l'ACR est en congés
- la nécessité exprimée par l'équipe de l'Agence de revoir l'organisation et d'envisager de la doter d'un poste supplémentaire d'ACRPRO, entre autres
- la mise en difficulté de l'équipe si le projet de la Direction venait à être confirmé

- la réduction des services rendus à la clientèle qui ne pourrait qu'engendrer insatisfaction, voire incivilités

6. EVOLUTION DE L'AGENCE D'AUCH :

La Direction a décidé de :

- relocaliser cette agence, du centre ville vers une zone commerciale à l'entrée d'Auch, dans des locaux neufs, nus à ce jour
- ouvrir l'agence du lundi au vendredi
- accueillir la clientèle tous les matins et réserver les après-midi aux clients qui auront rendez-vous
- réduire, puis supprimer, le service de caisse espèces, en raison de l'installation d'un ELS
- supprimer le poste de CCPRIV/PRO
- créer un poste de CCPRO
- de présenter des plans qui font apparaître que cette Agence sera configurée selon le concept "Agora"

Bien que cette relocalisation dans des locaux neufs et propres soient attendue par tous depuis de nombreux mois, la CFDT a relevé et regretté en séance :

- l'absence de desserte de cette agence par des transports en commun et l'éloignement de la gare, générant une potentielle contrainte tant pour certains clients que pour des salariés qui viendraient travailler en train
- la disparition des coffres et la suppression du service de caisse en raison de l'installation d'un ELS, ce qui réduit toujours plus les services rendus à la clientèle, engendrant insatisfaction, voire incivilités
- l'absence de parking réservé à la Banque Courtois, pas même un parking pour personne en situation de Handicap
- (en fin de séance) l'annonce du transfert d'une partie de la clientèle Essentiels vers le CEM, confirmant la stratégie de la Direction en la matière

7. AMENAGEMENT DE LA FUTURE AGENCE D'AUCH, MODIFICATION DU PROJET DE TRAVAUX A L'AGENCE DE CASTANET TOLOSAN et PROJET D'AMENAGEMENT DE LA FUTURE AGENCE DE PERPIGNAN MOULIN A VENT :

Ces 3 agences font l'objet de projets de travaux au concept AGORA initiés avant le confinement. La Direction refuse d'adapter son concept:

- aux obligations sanitaires liées à la pandémie Covid-19
- ainsi qu'aux obligations sanitaires inévitables pour les mois et les années à venir, tant il est établi que cette pandémie annonce des organisations sociales modifiées

Les assignations sanitaires actuelles et futures ne sont pas compatibles avec le concept AGORA sur 3 points fondamentaux :

1. les clients accèdent librement à l'agence, et ils ont la possibilité d'y venir même sans interactions avec la Banque. La jauge sanitaire salariés et clients est inapplicable et d'ailleurs non calculée
2. les salariés et les clients partagent les places, les postes de travail, les matériels, les espaces, alors même que la désinfection systématique des chaises, des plans de travail, des imprimantes, des scanners, des machines à café et autres... n'est pas envisageable

3. la proximité des personnes (salariés et clients) est imposée par les types d'aménagements : coworkings, alcôves, cabanons, salons avec canapés ,... et les types de fonctionnements : organisations d'événements, de manifestations, de réunions, de conférences...

La Direction fait un pari déraisonnable en pensant que « *dans 6 mois, les conditions sanitaires se seront améliorées* » et que « *par rapport à ces plans, il n'y a pas de soucis sur les mesures sanitaires* ». Les fondements même du concept AGORA à savoir le libre accès, le partage, la proximité ne sont plus applicables et pourraient ne pas être acceptés, ni par les clients, ni par les salariés.

8. TRAVAUX D'INSTALLATION D'AUTOMATES ABV 4040 SUR LES AGENCES DE : Balma, Carbonne, Muret, Arcachon, Gradignan, Elne, Le Bouscat, Bayonne, Saint Médard en Jalles, Bordeaux Rive Droite :

La Direction continue à déployer sa feuille de route d'installation d'environ 20 automates ABV 4040 d'ici à fin 2020.

La CFDT avait déjà exprimé ses réticences en la matière et a rappelé les conséquences dommageables suivantes :

- la suppression de postes d'ACR, de CC, qui, associée à la suppression des guichets, acte l'avancée du remplacement de l'humain par la machine au sein de nos agences Banque Courtois
- la nouvelle mission d'ACR, d'ACRPro, de CC, à qui il est demandé d'intervenir à la place de sous-traitants, non seulement sur les automates (ABV, ELS, DAB,...) de leur propre agence mais également sur les automates des agences d'un périmètre défini par la Direction. Cette mission supplémentaire engendrera une réduction de disponibilité et de présence au sein de leur agence d'affectation, une augmentation de leur charge de travail et multipliera les risques auxquels ils seront exposés (trajets, stress, etc...)
- la réduction, puis la suppression, du service de caisse à la clientèle en le remplaçant par un automate, sans assistance dédiée, ce qui ne manquera pas d'engendrer insatisfaction, voire incivilités pour les clients
- la nuisance sonore produite par ces machines, d'autant que cette nuisance devient entêtante pour les salariés dont le poste de travail est proche. Sans compter le bruit surajouté des automates qui seront dotés de monnayeurs

9. NOMBRE D'AUXILIAIRES ET SAISONNIERS POUR L'ETE 2020 :

Il n'y aura pas d'auxiliaire d'été à la Banque Courtois durant l'été 2020.
Un seul CDD saisonnier sera embauché durant cette période.

10. COMMISSION CULTURE SPORTS ET LOISIRS - INFORMATIONS :

Les premières informations données par le Président de la commission CSL à l'ensemble des élus du CSE depuis le 16 mars sont les suivantes :

- chèques vacances à recevoir par le Président de la CSL
- nous avons appris que le voyage en Jordanie/Israël avait été annulé
- les voyages vers St Pétersbourg, Paris, New York sont en attente des mesures gouvernementales
- idem pour lancer les inscriptions pour les colonies de vacances