



| *Juillet 2020*

## **POINTS SAILLANTS**

### **CSE du 23 juillet 2020**

#### **INFORMATION DE LA DIRECTION**

Ce jour lors du CSE Banque Courtois, Monsieur Charly PIREs a annoncé le versement d'une "prime COVID" sur la paie de juillet.

Les critères sont les suivants :

- présence sur site au moins 15 jours (consécutifs ou non) entre le 17/3 et le 10/5,
- uniquement pour les rémunérations globales sur 12 mois glissants (1/7/2019 au 30/06/2020) inférieures à 52 000 €,
- tous les contrats de travail sont concernés (CDI, CDD, alternance),

Un peu plus de 300 salariés percevront cette prime.

Le montant de cette prime est de 500 € exonérés de charges sociales et fiscales.

Il s'agit d'une mesure unilatérale de la Direction de la Banque Courtois.

#### **TITRES RESTAURANT**

La Direction a décidé unilatéralement de maintenir et de bloquer définitivement le crédit à 100 % sur la carte Pass Restaurant. Il n'y aura plus de ticket papier. La CFDT est pourtant intervenue à plusieurs reprises pour laisser le libre choix aux salariés.

#### **SITUATION ECONOMIQUE ET FINANCIERE DE LA BANQUE-2019**

Les commentaires de SECAFI, l'expert du CSE, sur les comptes 2019 de la Banque Courtois :

- le RBE rebondit de 9,2%, ce qui se traduit par une amélioration sensible du coefficient d'exploitation,
- les frais de personnel : Une baisse de 2,7% des salaires et traitements,
- les charges externes (hors frais de personnel) : Une hausse de 2,7% à 48,7 M€,
- les charges informatiques sont prévues stables pour 2020, avant une réallocation du budget pour équiper les salariés en laptops et créer des univers métiers,
- le coût du risque atteint un point bas historique en 2019,
- une légère progression de 0,9% du résultat net : Un taux de rentabilité supérieur à la BDDF du Groupe SG.

La crise COVID-19 aura des impacts forts sur les résultats de Banque Courtois.

Les charges d'exploitation sont prises en étau entre une baisse sensible des revenus et une hausse marquée du coût du risque, et elles constituent la seule composante que la Banque peut piloter : Le risque de baisse des effectifs et de la masse salariale est le plus prégnant.

## **EVOLUTION DES AGENCES**

### **PESSAC**

La Direction a décidé de :

- supprimer le service de caisse espèces.

La CFDT acte en séance :

- que cette suppression de l'accès de la clientèle au guichet découle de la présence de l'ELS,
- qu'en cas de panne de l'ELS ou d'accès à l'ELS, il n'y a pas de solution de repli sur place et que des réflexions sont en cours pour fournir aux clients une carte de dépannage,
- que les agences de proximité n'ont plus et/ ou ont un service de caisse limité,
- qu'en 2019, ce sont 238 clients Essentiels qui ont été transférés au CEM et qu'en 2020 il est prévu le transfert de 468 clients Essentiels supplémentaires, réduisant le portefeuille « Essentiel » à 739 clients. Pour rappel la Direction a indiqué que le standard d'un portefeuille de CC est de 2000 clients essentiels. La Banque continue à vider ce segment de clientèle par externalisation,
- que nous ne puissions infléchir cette orientation délétère tant pour les clients que pour les salariés,
- la poursuite de la stratégie de disparition des services de proximité à la clientèle et du remplacement de l'humain par la machine,
- que tout cela laisse anticiper qu'à terme, il y aura suppression de postes au sein de cette agence.

### **SAINT-MEDARD EN JALLES**

La Direction a décidé de :

- modifier les matinées du service de caisse en passant au Mardi et Vendredi,
- supprimer à terme le service de caisse espèces.

La CFDT a noté en séance :

- qu'après nous avoir consulté en décembre 2019 sur un accès réduit de l'ouverture de la caisse à la clientèle les vendredis et samedis en supprimant les mardis, la Direction revient vers nous 6 mois après sur la réintroduction du mardi à la place du samedi,
- que l'ABV 40/40 sera installé en Août ou Septembre 2020 et complété par le dispositif « Coin In » en octobre 2020 ce qui actera la fermeture de la caisse,
- qu'en 2019, ce sont 64 clients Essentiels qui ont été transférés au CEM et qu'au 1<sup>er</sup> juillet 2020, ils étaient 132 de plus à avoir été transférés ; la Banque continue à vider ce segment de clientèle par externalisation,
- que cette modification de jours ne change rien au fait qu'il y ait eu suppression d'une partie du service à la clientèle,
- que l'ACR maintiendra les ABV et DAB de Gradignan, Saint Médard, Le Bouscat,
- que la Direction poursuit sa stratégie de disparition des services de proximité à la clientèle et de remplacement de l'humain par la machine,
- que tout cela laisse anticiper qu'à terme il y aura suppression de postes au sein de cette agence.



| *Juillet 2020*

### **BALMA**

La Direction a décidé de :

- modifier les jours et horaires d'ouverture de l'agence en passant du format mardi/samedi au format lundi/vendredi à compter du mois de septembre 2020,
- faire passer le cycle de travail hebdomadaire des salariés de 37h30 à 39h par semaine.

La CFDT acte en séance :

- qu'en 2019, ce sont 54 clients Essentiels qui ont été transférés au CEM et qu'au 1<sup>er</sup> juillet 2020, ils étaient 168 de plus à avoir été transférés ; la Banque continue à vider ce segment de clientèle par externalisation,
- qu'en mars 2017, nous avons déjà été consultés sur des modifications d'horaires de cette agence au motif, entre autres, d' « *utilité au service de la clientèle* »,
- que ces évolutions de cycles, d'horaires et de jours de travail ne peuvent être réalisées qu'avec le consentement exprès des salariés de l'agence, conformément à l'accord sur l'aménagement et la réduction du temps de travail et de ses avenants,
- que la Direction nous a remis pour le CSE les écrits matérialisant le consentement des salariés,
- que la Direction affirme que ces modifications seraient souhaitées par les clients, tout au moins les clients professionnels estampillés Cœur de Cible, sans que cette volonté soit démontrée par un questionnaire, un baromètre, ou autre, que les clients auraient pu remplir.

### **ST AGNE**

La Direction a décidé de :

- supprimer le service de caisse espèces à compter de septembre 2020

La CFDT acte en séance :

- qu'en 2019, ce sont 91 clients Essentiels qui ont été transférés au CEM et qu'en 2020 il est prévu le transfert de 240 clients Essentiels supplémentaires, réduisant le portefeuille « Essentiel » à 454 clients. Pour rappel la Direction a indiqué que le standard d'un portefeuille de CC est de 2000 clients essentiels. La Banque continue à vider ce segment de clientèle par externalisation,
- que cette suppression de l'accès de la clientèle au guichet est justifiée, selon la Direction, par la nécessité d'accroître la disponibilité commerciale de l'équipe au profit de la clientèle,
- qu'elle justifie également cette suppression par la possibilité pour la clientèle de trouver ces services de caisse dans les agences de Rémusat, L'Union, St Cyprien, qu'elle qualifie de « proches », de façon abusive,
- que la Banque, après avoir organisé la pénurie, justifie la réallocation des forces de l'agence comme une nécessité indépendante de sa volonté,
- la poursuite de la stratégie de disparition des services de proximité à la clientèle et du remplacement de l'humain par la machine,
- que tout cela laisse anticiper qu'à terme il y aura suppression de postes au sein de cette agence.

### **ANGLET**



| *Juillet 2020*

La Direction a décidé de :

- supprimer le service de caisse espèces

La CFDT acte en séance :

- que cette suppression de l'accès de la clientèle au guichet découle de la présence de l'ELS,
- qu'en 2019, ce sont 92 clients Essentiels qui ont été transférés au CEM et qu'au 1<sup>er</sup> juillet 2020, ils étaient 83 de plus à avoir été transférés ; la Banque continue à vider ce segment de clientèle par externalisation,
- la poursuite de la stratégie de disparition des services de proximité à la clientèle et du remplacement de l'humain par la machine,
- que tout cela laisse anticiper qu'à terme il y aura suppression de postes au sein de cette agence.

### **LANGON**

La Direction a décidé de :

- de réduire le service de caisse espèces qui ne serait plus assuré que les mardis et jeudis matins,
- que cette évolution interviendra à compter de l'installation de l'extension « Coin In » sur l'ABV 4040 actuellement en place.

La CFDT acte en séance :

- que cette réduction de l'accès de la clientèle au guichet découle de la présence de l'ABV et de l'installation de l'extension « Coin In » prévue en septembre 2020,
- que les jours retenus sont les mardis et jeudis alors même que le vendredi est jour de marché et génère quasiment autant d'opérations de caisse que le mardi,
- que les jeudis peuvent poser des problèmes de passation de caisse,
- qu'il est prévu par la suite de réduire encore le service de caisse,
- qu'en 2019, ce sont 294 clients Essentiels qui ont été transférés au CEM et qu'en 2020 il est prévu le transfert de 398 clients Essentiels supplémentaires ; la Banque continue à vider ce segment de clientèle par externalisation,
- la poursuite de la stratégie de disparition des services de proximité à la clientèle et du remplacement de l'humain par la machine,
- que tout cela laisse anticiper qu'à terme il y aura suppression de postes au sein de cette agence.

### **PERPIGNAN BARDOU JOB**

La Direction a décidé de :

- supprimer le service de caisse espèces à compter de septembre 2020

La CFDT acte en séance :

- que cette suppression de l'accès de la clientèle au guichet découle de la présence de l'ELS
- que la Direction la justifie aussi par la nécessité pour les salariés en place de « se concentrer sur leurs missions commerciales, d'appui ou d'accueil »,
- qu'en 2019, ce sont 628 clients Essentiels qui ont été transférés au CEM et qu'en 2020 il est prévu le transfert de 1026 clients Essentiels supplémentaires ; la Banque continue à vider ce segment de clientèle par externalisation,
- que la Banque, après avoir organisé la pénurie justifie la réallocation des forces de l'agence comme une nécessité indépendante de sa volonté,



| *Juillet 2020*

- qu'en 2019, il a été réalisé 10136 opérations de caisse et qu'on ne peut qu'anticiper mécontentement et déception de la part des clients de cette agence, voire de cette région au vu des événements récents (Prades), ce qui laisse présager des incivilités,
- la poursuite de la stratégie de confiscation des services de proximité à la clientèle et du remplacement de l'humain par la machine,
- que tout cela laisse anticiper qu'à terme il y aura suppression de postes au sein de cette agence.

### **AGEN**

La Direction a décidé de :

- réduire le service de caisse espèces qui ne serait plus assuré que les lundis, mercredis et vendredis matins à compter de septembre 2020.

La CFDT acte en séance :

- que l'accès de la clientèle au guichet est réduit sur 3 jours, a priori, en raison de la baisse du nombre d'opérations de caisse réalisé, sachant que les clients ne se rendraient plus à l'agence,
- que les jours retenus sont les lundis, mercredis et vendredis, en concertation avec l'équipe, semble-t-il,
- que cela permettrait à l'ACR de participer davantage à la gestion comptable, administrative et au développement commercial de l'agence,
- que 243 clients essentiels ont basculé vers le CEM en 2020
- que nous ne pouvons qu'anticiper qu'à terme il y aura suppression de postes au sein de cette agence.

### **LAVAU**

La Direction a décidé de :

- modifier les jours et horaires d'ouverture de l'agence en passant du format mardi/samedi au format lundi/vendredi à compter du mois de septembre 2020,
- faire passer le cycle de travail hebdomadaire des salariés de 37h30 à 39h par semaine,
- modifier les matinées d'ouverture du service de caisse espèces qui seront assurées les lundis, mercredis et vendredis matins.

La CFDT acte en séance :

- qu'en 2019, ce sont 116 clients Essentiels qui ont été transférés au CEM et qu'en 2020 il est prévu le transfert de 162 clients Essentiels supplémentaires réduisant le portefeuille « Essentiel » à 346 clients. Pour rappel la Direction a indiqué que le standard d'un portefeuille de CC est de 2000 clients essentiels. La Banque continue à vider ce segment de clientèle par externalisation,
- que ces évolutions de cycles, d'horaires et de jours de travail ne peuvent être réalisées qu'avec le consentement exprès des salariés de l'agence, conformément à l'accord sur l'aménagement et la réduction du temps de travail et de ses avenants,
- qu'à la lecture des écrits les accords des salariés, nous avons pris connaissance de la contrainte de mutation faite par la hiérarchie en cas de refus = « Merci de votre accord sur cette évolution. Dans la cas contraire, vous serez reçu par la DRH qui pourra vous proposer une nouvelle affectation sur le territoire de la Banque Courtois. »,



| *Juillet 2020*

- que la Direction affirme que ces modifications seraient souhaitées par les clients, tout au moins les clients professionnels estampillés Cœur de Cible, sans que cette volonté soit démontrée par un questionnaire, un baromètre, ou autre, que les clients auraient pu remplir,
- que la Direction annonce l'arrivée d'un ABV 40/40 équipé du dispositif « Coin In » qui actera une nouvelle étape de réduction du service de caisse

### **REVEL**

La Direction a décidé de :

- modifier les jours et horaires d'ouverture de l'agence en passant du format mardi/samedi au format lundi/vendredi à compter du transfert de l'agence dans les nouveaux locaux,
- faire passer le cycle de travail hebdomadaire des salariés de 37h30 à 39h par semaine,
- relocaliser l'agence de REVEL au concept AGORA
- la création d'un ELS
- la suppression du service de caisse espèces en raison de l'installation de l'ELS

La CFDT acte en séance :

- que ces évolutions de cycle, d'horaires et de jours de travail ne peuvent être réalisées qu'avec le consentement exprès des salariés de l'agence, conformément à l'accord sur l'aménagement et la réduction du temps de travail et de ses avenants,
- qu'à la lecture des écrits les accords des salariés, nous avons pris connaissance de la contrainte de mutation faite par la hiérarchie en cas de refus = « Merci de votre accord sur cette évolution. Dans la cas contraire, vous serez reçu par la DRH qui pourra vous proposer une nouvelle affectation sur le territoire de la Banque Courtois. »,
- que la Direction affirme que ces modifications seraient souhaitées par les clients, tout au moins les clients professionnels estampillés Cœur de Cible, sans que cette volonté soit démontrée par un questionnaire, un baromètre, ou autre, que les clients auraient pu remplir,
- que la Direction a choisi de quitter le centre-ville pour s'implanter dans une zone commerciale à l'entrée de Revel. La nouvelle implantation, a priori facile d'accès par la route, ne semble pas desservie par les transports en commun. Cette réduction d'accessibilité tiendra à distance une partie de la clientèle et peut représenter une contrainte pour des salariés qui viendraient travailler en train,
- que la Direction a choisi d'organiser cette agence selon le concept Agora, concept sur lequel la CFDT a rendu un avis négatif lors du CSE du 28 juin 2020, tant il nous paraît incompatible :
  - avec des conditions de travail correctes et suffisantes
  - avec la sécurité sanitaire à déployer face aux pandémies d'aujourd'hui et de demain.
- qu'il n'y a aucune fenêtre ouvrante alors qu'en matière de santé des salariés l'aération régulière des locaux doit pouvoir être effectuée,
- que la façade vitrée des locaux est exposée au sud et qu'à ce jour il n'y ait pas communication du mode de protection contre la chaleur et la luminosité prévu,
- qu'alors que les nouveaux locaux représentent une surface de 267 m<sup>2</sup>, seuls 11,49 m<sup>2</sup> sont référencé « espace collaborateurs » et comportent 3 postes de travail ; cet espace minuscule aurait pu être agrandi d'autant qu'à ce jour les locaux sont vides,
- que devant cet espace, il semblerait qu'il y ait une vitre ce qui ne permettrait pas aux salariés qui s'y installeraient d'avoir un lieu de travail séparé du reste de la « scène »,
- que la Direction a choisi de maintenir une salle des coffres pour une douzaine de clients environ,

| *Juillet 2020*

- que la Direction a décidé de créer un local valeur qui enserrera toutes les machines de cette agence (ABV6040, etc...)
- que la Direction a décidé, qu'à compter de l'installation de l'ELS, le service de caisse sera supprimé. Ce faisant, la Direction maintient sa stratégie de disparition des services de proximité à la clientèle et du remplacement de l'humain par la machine,
- que la Direction a prévu un déménagement pour octobre 2020, en fonction de l'évolution des contraintes liées à la situation sanitaire,
- qu'en 2019, ce sont 111 clients Essentiels qui ont été transférés au CEM et qu'en 2020 il est prévu le transfert de 179 clients Essentiels supplémentaires réduisant le portefeuille « Essentiel » à 246 clients. Pour rappel la Direction a indiqué que le standard d'un portefeuille de CC est de 2000 clients essentiels. La Banque continue à vider ce segment de clientèle par externalisation,
- que l'ensemble des décisions laisse anticiper qu'à terme il y aura suppression de postes au sein de cette agence.

## **COMMISSION CULTURE SPORTS ET LOISIRS**

**Locations Hiver 2021** : Divers choix dans les Pyrénées et les Alpes ont été validés sur 27 semaines de location.

**Week End Disneyland Paris** : vote pour une dérogation exceptionnelle à la règle CSE des 50 participants maximum. Le budget voté précédemment est respecté, il n'y a pas de tirage au sort et les 63 personnes inscrites sont sélectionnées.