



Déclaration Cfdt sur les impacts de l'Absorption de la Banque Courtois

Les élus du CSE Banque Courtois ont été consultés jeudi 10 mars sur le dossier global d'absorption des banques du groupe Crédit du Nord par la Société Générale.

Ce projet d'absorption a fait l'objet d'une **1^{ière} phase** d'information/consultation du CSE Banque Courtois, sur la base de documents remis le 7 décembre 2020. En avril 2021, le CSE Banque Courtois a formulé **un avis unanime négatif**.

Nous sommes dans la **2^{ième} et dernière phase** d'information/consultation, sur la base de documents remis le 12 octobre 2021. Un expert a été mandaté pour éclairer les élus du CSE de la Banque Courtois. Sa mission portait **sur l'analyse de l'organisation globale du projet d'absorption ET sur un focus spécifique sur les impacts du projet pour les salariés de la Banque Courtois**.

Organisation globale du projet d'absorption

Ce projet d'absorption est **exclusivement justifié par la réduction des coûts**, ce qui est incompatible :

- avec l'objectif de satisfaction clients annoncé
- avec la création d'une nouvelle structure bancaire pérenne de qualité
- avec l'« embarquement » des salariés

Et notre constat est étayé par les éléments suivants :

D'une part, sur la soit disant création d'une nouvelle banque dite NVBQ :

Cela faisait un an et demi que les élus attendaient des informations et des précisions sur les objectifs clés du dossier. Aujourd'hui, les éléments issus du travail de l'expert ne peuvent que nous inquiéter puisqu'ils **révèlent** :

- ❖ le délitement de la promesse du « *meilleur des deux mondes* » au fur et à mesure de l'étude du projet ; il s'agit finalement bien de l'alignement sur le modèle Société Générale,
- ❖ l'absence d'éléments de développement du PNB de la NVBQ cible,
- ❖ le report de l'enrichissement de l'offre produits, puisqu'il ne s'agira que d'un alignement sur l'offre SG une fois les produits CDN éteints,

- ❖ l'explosion des budgets informatiques dédiés à la fusion informatique ; explosion qui ré-interroge l'argument du coût d'un système informatique multi-banques,
- ❖ l'absence totale de visibilité professionnelle pour les salariés à court et moyen termes,
- ❖ l'« ambition » réelle des concepteurs de ce projet qui consiste à gagner plus en mettant le moins de moyens possible ; principalement en économisant sur le nombre de postes, ce qui entraînera une altération inévitable de la satisfaction clientèle,
- ❖ l'absence de prise en compte de l'attrition de la clientèle, alors même qu'à elle seule, elle pourrait faire disparaître l'ensemble des économies escomptées à la cible,
- ❖ les mensonges par omission, non seulement aux salariés du groupe Crédit du Nord, à ceux de BDDF mais aussi aux clients et aux investisseurs...

D'autre part, sur les multiples chantiers ni faits ni à faire :

Tout au long du rapport d'expertise, il apparaît clairement que l'ensemble des facteurs de risque est sous-estimé, voire ignoré. En effet, l'ampleur du projet et la simultanéité des **chantiers** multiplient les risques d'échec, pouvant avoir des conséquences désastreuses pour les salariés, voire pour l'avenir même de l'entreprise SG.

Sur ces chantiers, l'analyse de la CFDT de la Banque Courtois est la suivante :

❖ Communication auprès de la Clientèle

Les clients qui ont choisi les banques du Groupe Crédit du Nord, dont la Banque Courtois, se voient imposer la Société Générale, qui ne véhicule pas la même image qualitative. Pourtant, aucune communication à ce jour pour informer les clients, aucun plan marketing valorisant les éventuels avantages de la fusion pour les clients, aucune évolution de l'offre aux clients, ... Et concernant la marque, une stratégie floue, sachant que la marque « Banque Courtois », à laquelle les clients et les salariés sont attachés, doit disparaître, puisque le terme banque ne pourra pas être utilisé.

❖ Système Informatique

Pour avoir déjà vécu une migration informatique à la Banque Courtois, nous savons que sa réussite nécessite des prérequis tels qu'un système informatique solide, des équipes étoffées et expérimentées, de la rigueur et du temps... Or, le projet de la SG, qui est complexe et couvre plusieurs transformations concomitantes, est porté par des équipes manquant d'expérience en termes de migrations informatiques, s'appuie sur une plate-forme toujours en cours de stabilisation suite à de nombreux changements ayant généré beaucoup de dysfonctionnements... Et que dire du délai déjà contraint, qui a été raccourci...

❖ Ressources Humaines

La radicalité du projet de la Société Générale impacte de manière inédite les salariés du groupe Crédit du Nord puisqu'environ 8 000 contrats de travail vont être transférés le 1^{er}

janvier 2023 du groupe Crédit du Nord vers la Société Générale.

Il est prévu que 6.232 emplois bruts et 3.724 emplois nets soient détruits en 3 ans. Ce qui correspond à plus de 9.000 mouvements en 3 ans, et plus de 4.000 mouvements sur la seule année 2023.

80% des suppressions globales de postes seront réalisés sur les agences.

Les dispositifs choisis par la Direction pour positionner les salariés (=le Reclassement Interne, la Rupture Conventionnelle Collective, la Transition d'Activité) n'engendrent pour ces derniers que contrainte et incertitudes sur leur devenir professionnel dès 2023 et pour les années qui suivent.

Il n'y a pas adéquation entre les postes créés et les postes supprimés, et il n'y aura pas adéquation entre les départs naturels et les postes supprimés.

Le Reclassement Interne, dispositif subi qui sera prioritairement utilisé, sera d'autant plus complexe à comprendre et à appliquer, qu'il oblige les salariés à passer par des outils dont certains n'existent pas à la Banque Courtois : d'une part, les applications d'auto-diagnostic des compétences, d'autre part, la Bourse aux Emplois. Ces outils sont des « boîtes noires » sur lesquels la Direction refuse de donner des explications. Cette absence de lisibilité pour les salariés de la Banque Courtois entraîne de fait pour eux contrainte ainsi qu'iniquité.

Le risque d'engorgement dans le process de Reclassement Interne sera très significatif. D'autant plus qu'au niveau national, des sites entiers du groupe Crédit du Nord vont disparaître : Rouen, Limoges, Clermont, Annecy et Nancy. Les mobilités fonctionnelles et/ou géographiques seront souvent imposées et compliquées.

La situation des salariés pourra varier dans le temps (salarié Non Directement Concerné, salarié au Reclassement Interne, salarié Directement Concerné) uniquement à la main de la Direction.

Impacts pour les salariés de la Banque Courtois :

Afin d'appréhender l'impact de ce projet sur la Banque Courtois, les élus du CSE ont demandé aux experts de travailler, dès le 12 octobre, sur l'Emploi sur le périmètre de notre entreprise.

Les éléments du focus ont permis aux élus CFDT de la Banque Courtois de confirmer que le consentement du salarié Banque Courtois quant à son devenir professionnel est transformé en une contrainte ; ces éléments sont :

D'une part, le nombre d'emplois supprimés dans les bassins d'emplois Banque Courtois :

Sur le Réseau commercial du territoire de la Banque Courtois, il est prévu :

- ❖ La suppression de 18% des postes d'agence, soit de l'ordre de 80 postes sur les 429 postes du réseau d'agences Banque Courtois (y compris les Directions de Groupes),
- ❖ le rattachement à 2 Directions Régionales sur Bordeaux et Toulouse,
- ❖ la fusion de 37 des 71 agences la Banque Courtois avec une agence SG voisine,
- ❖ la mutualisation de l'accueil des clients pour toutes les agences de moins de 10 postes...

Pour les Back-offices toulousains, il est prévu :

- ❖ la suppression à Toulouse des services Comex (6 postes), Juridique (6 postes), et du Service Client Régional (23,5 postes),
- ❖ le maintien de 2 des 3 services SG à Balma (c'est à dire, le maintien du service Successions et du service Financement du Particulier, et la disparition du service des Opérations Personnes Physiques),
- ❖ globalement, sur l'agglomération toulousaine (Banque Courtois + SG), il y aura 192 postes de back-offices au 1^{er} janvier 2023 avec une cible prévue pour courant 2023 à 149 postes (77 postes de Financement du Particulier et 72 postes Successions), soit la suppression de 43 postes,
- ❖ il n'y aura donc que peu de possibilités de Reclassement Interne sur les sites de back-offices à Balma.

Pour la Direction Régionale, il est prévu :

- ❖ que les postes de direction de la Banque Courtois (càd la Direction générale, la Direction administrative, la Direction financière, le Contrôle général...) soient recyclés dans la future Direction Régionale Occitanie,
- ❖ le plateau de cette Direction Régionale, dont la localisation est à ce jour inconnue, passera de 55 postes (BC+SG au 1/1/2023) à 89,5 postes par la création nette de 34,5 postes.

Pour les Centres d'Affaires et la Banque Privée, il est prévu :

- ❖ Une « quasi-stabilité » des nombres de postes.

D'autre part, l'univers professionnel des salariés de la Banque Courtois va être radicalement modifié et l'exercice des métiers fortement impacté par :

- ❖ *La densification des portefeuilles* : les portefeuilles cible seront en moyenne les plus denses de la place, voire « hors normes » et ce, sur quasiment toutes les clientèles,
- ❖ *La bascule des back offices* : cette bascule sera un choc, sachant qu'elle entraîne entre autres la frontalisation de l'octroi de crédits vers un réseau qui n'y est pas préparé et que cette bascule va intervenir très tôt dans le calendrier,
- ❖ *La déqualification* : Transposition déqualifiante sur des métiers SG dont les fiches de postes, quand elles sont connues, ne correspondent pas aux missions des anciens métiers BC,
- ❖ *La surcharge et intensification du travail* : Décision de sous-calibrer les effectifs et d'ignorer la charge de travail dans sa totalité en agence comme en back office ce qui va engendrer une forte dégradation des conditions de travail et de la souffrance,
- ❖ *L'absence d'un dispositif spécifique et renforcé de prévention des Risques Psycho-sociaux* : le plan RPS présenté par la Direction est un simulacre de processus et n'est pas au niveau de l'ampleur et de la violence du projet pour les salariés ; sans parler du contexte dramatique de pandémie délétère dans lequel il a été décidé de le dérouler,
- ❖ *Un accompagnement mal défini qui laissera les salariés livrés à eux-mêmes* : les moyens d'inclusion et de montée en compétence reposent sur un compagnonnage qui, bien qu'annoncé comme un pilier de réussite, n'est pas calibré ni en termes de besoins, ni en termes de ressources à disposition en raison principalement du taux de vacance important côté BDDF,
- ❖ *La disparition des instances représentatives du personnel de la Banque Courtois* : cette disparition sera effective au 1/1/2023. Si certains des élus issus des élections professionnelles 2019 verront leur mandat électif perdurer en 2023, leur nombre et leurs moyens en heures ne permettront plus l'accompagnement et la défense que les salariés de la Banque Courtois qui les ont élus sont en droit d'attendre.

Sur les échanges de ce jour, les élus CFDT actent que :

- ❖ les réponses de la direction se basent sur des convictions et non pas sur des éléments factuels,
- ❖ la direction ne répond pas aux questions qui portent sur les points qui fâchent,
- ❖ la direction ne dément aucun des problèmes que l'expertise et les élus CFDT du CSE Banque Courtois ont mis en exergue,
- ❖ -la direction de la Banque Courtois prévoirait de ne pas respecter l'article intitulé « **Calendrier indicatif des suppressions de poste et cas particulier des transferts** » de l'accord dit « d'accompagnement social », en annonçant qu'elle informerait oralement uniquement dès avril 2022 les salariés de la Banque Courtois concernés par la suppression de leur poste. Si cela se produisait, la direction romprait avec l'équité voulue par les négociateurs d'informer par écrit au même moment, soit au 4^{ème} trimestre 2022, l'ensemble des salariés du groupe Société Générale dont le poste sera supprimé en 2023.

Sur le dossier global d'absorption des banques du groupe Crédit du Nord par la Société Générale, les élus CFDT du CSE de la Banque Courtois rendent un avis négatif :

- sur la destruction d'emplois sur les bassins d'emplois de la Banque Courtois,
- sur la perte de compétences et d'expertises sur le territoire Banque Courtois,
- sur l'opacité du parcours d'accompagnement des salariés de la Banque Courtois qui ne leur donne pas les moyens de se « projeter » en toute sérénité ; bien au contraire il maintient au-dessus de leur tête une épée de Damoclès,
- sur l'absence de plan de prévention des risques psycho-sociaux réel et sérieux ; risques auxquels les salariés de la Banque Courtois vont être confrontés dans le cadre du projet et de sa mise en œuvre par la direction,
- sur la déstabilisation de la clientèle historique de la Banque Courtois,
- sur la « mise à mort » de la Banque Courtois au 31 décembre 2022 après 262 années d'existence,
- sur la démarche d'effacement par la Société Générale de ce qu'est l'entreprise Banque Courtois pour ses salariés, pour ses clients et pour l'économie régionale.



CFDT TOULOUSE

05 61 10 82 35

06 83 11 98 60

