

**ACCORD RELATIF AU DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT  
DU PROJET DE SOCIETE GENERALE CONCERNANT L'EVOLUTION DE LA RELATION CLIENT,  
L'OPTIMISATION DU MAILLAGE AGENCES ET LA PRISE EN CHARGE DE L'ACCUEIL DES CLIENTS  
PAR LES CONSEILLERS CLIENTELE**

Entre, d'une part,

SOCIETE GENERALE représentée par Edouard-Malo HENRY, Directeur des Ressources Humaines du Groupe,



Et, d'autre part, les Organisations Syndicales représentatives au niveau national,

C.F.D.T. représentée par

C.F.T.C. représentée par *Erik Boyard*



C.G.T. représentée par

*Stéphane Fournil*

F.O. représentée par

S.N.B. représentée par

*Jean Pierre CHAUZE* *R. Clouzet*

Il a été convenu ce que suit :

Fait à Paris LA DEFENSE, le 11 décembre 2015

## PREAMBULE

L'évolution du modèle relationnel de la Banque de Détail projetée par SOCIETE GENERALE, dans un contexte de révolution digitale et d'accélération de l'évolution des comportements des clients, a fait l'objet d'une première présentation aux Organisations Syndicales les 21 mai et 17 septembre 2015.

Les éléments structurants de ce projet d'évolution ont été repris dans le dossier de consultation adressé au CCE le 21 septembre 2015 relatif au contexte et aux motivations économiques du projet de Transformation de SOCIETE GENERALE. Dans ce dossier, SOCIETE GENERALE annonçait le dépôt prochain devant le CCE d'un dossier de consultation relatif à la première étape de l'évolution du modèle relationnel.

La première étape de ce projet de transformation vise ainsi à :

- optimiser le maillage des agences en accélérant le rythme des regroupements d'agences,
- mettre en place une nouvelle organisation de l'accueil des clients en agence au travers de l'accueil partagé tel que présenté dans le dossier du CCE.

Le dossier serait soumis aux Instances Représentatives du Personnel selon le calendrier suivant :

- 5 novembre 2015 : dépôt du dossier à la Commission Economique du CCE
- 25 et 26 novembre 2015 : Réunion de la Commission Economique du CCE
- 17 décembre 2015 : Séance plénière du CCE

Ce projet aurait pour conséquences :

- le repositionnement dans une autre agence et/ou sur un autre poste des salariés concernés par une fermeture d'agence ou une suppression de poste,
- l'évolution de l'organisation du travail pour les collaborateurs dont le poste ne serait pas supprimé.

SOCIETE GENERALE rappelle que le volume prévisionnel de départs naturels, notamment celui des départs à la retraite, permet de ne pas procéder à des licenciements pour motif économique.

Elle réaffirme son souhait de favoriser la mobilité interne à travers un renforcement des dispositifs d'accompagnement permettant l'adaptation et l'évolution des collaborateurs, dès lors que les incidences sur l'emploi du projet nécessiteraient de les mettre en place.

Dans ce contexte, SOCIETE GENERALE a rencontré les organisations syndicales et engagé une négociation les 30 septembre, 13 et 16 octobre et 4, 10, 19 et 24 novembre 2015, afin de :

- présenter plus en détail les grands principes du dossier et notamment la liste des agences concernées en 2016 par une fermeture ou l'accueil partagé,
- échanger sur les modalités d'accompagnement et de mise en œuvre de ces évolutions.

La liste des programmes ultérieurs (de 2017 à 2020) relatifs à l'optimisation du maillage et à l'accueil partagé serait remise annuellement au niveau de l'entreprise et des établissements.

La Direction et les organisations syndicales sont convenues de définir les principes directeurs ci-après. La fixation de ces principes directeurs n'exclut pas que l'évolution du projet de transformation de BDDF soit présentée en commission de concertation et que des ajustements soient pris en compte.

JPC   

## **ARTICLE 1 - SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET**

### **1.1 - Au niveau local**

Les parties considèrent que la qualité du déploiement des moyens opérationnels et l'accompagnement des collaborateurs, notamment en termes d'adaptation à leurs postes de travail, sont des conditions nécessaires à la transformation.

Elles conviennent que cela implique :

- En amont du déploiement de chaque projet (fermeture d'agence et/ou accueil partagé), la présentation aux instances représentatives du personnel locales, dans le cadre du processus de consultation, des éléments suivants :
  - les critères pris en compte pour identifier la ou les agences concernées par le projet,
  - les ajustements d'organisation générés par le projet, ainsi que leurs impacts prévisibles sur l'emploi et l'organisation du travail,
  - les actions et moyens déployés pour accompagner la mise en œuvre du projet, notamment dans une perspective de préserver les conditions de travail et veiller à l'évolution de la charge de travail.

La remise de ces informations permettra d'ouvrir un débat en local sur d'éventuelles adaptations à apporter au projet.

- Au cours du déploiement du projet, une délégation ad hoc qui effectuera un suivi trimestriel sur :
  - l'état d'avancement de la mise en œuvre du projet,
  - les éventuelles difficultés rencontrées, notamment sur certaines situations individuelles,
  - les actions d'adaptation retenues.

La composition de cette délégation est fixée par le comité d'établissement lors de la réunion de consultation du premier projet présenté et ne peut excéder, outre les représentants de la Direction, 5 membres désignés parmi les membres élus ou désignés des instances locales. Elle est complétée en cas de vacance d'un membre et est renouvelée en cas de nouvelle élection du CE.

Une synthèse des points abordés lors des réunions de la délégation ad hoc, rédigée par la Direction, est transmise au CE et au CHSCT.

Ainsi, ces démarches entre la Direction et les instances représentatives du personnel locales, en amont et au cours du déploiement du projet permettront, notamment au CHSCT, d'avoir une appréciation globale du projet et de ses impacts, et ce sans recourir à une expertise qui aurait la même finalité.

- Au terme du déploiement du projet, la présentation d'un bilan par la Direction locale au CE et au CHSCT. A cette occasion, un compte-rendu des réunions de la Commission de suivi mise en place à l'article 1.2 du présent accord sera transmis au CE et au CHSCT concernés.

### **1.2 - Au niveau national**

Une Commission de suivi, composée de deux représentants de chaque Organisation Syndicale représentative dans l'entreprise et de représentants de la Direction, assurera le suivi du présent accord et la poursuite du dialogue sur les évolutions de la transformation de BDDF.

JPC ER R 9

Elle se réunira au moins une fois par trimestre et ce jusqu'au terme de la mise en œuvre du projet.

A l'initiative de ses membres, la Commission pourra être réunie par la Direction à tout moment si des questions urgentes apparaissent.

Cette dernière aura également vocation à examiner les cas individuels qui n'auraient pas trouvé localement de solution satisfaisante dans le cadre du déploiement du projet.

Elle pourra ainsi être saisie, pour traitement et recherche de solutions, par les organisations syndicales représentatives.

La Direction s'engage à dresser, début 2017 et tout au long du déploiement, devant les membres de la Commission de suivi un bilan du déploiement du projet. La Commission définira lors de ces bilans les éventuels ajustements nécessaires.

Les comptes-rendus établis par la Commission de suivi seront transmis aux délégations ad hoc concernées.

## **ARTICLE 2 - GESTION DE LA MOBILITE INTERNE**

Le projet ne devant pas conduire à des licenciements pour motif économique, la mobilité de chaque salarié concerné par une suppression de poste s'opèrera selon un processus RH adapté.

Le salarié sera reçu en entretien par le RRHL en lien avec le Gestionnaire RH, afin que lui soit présenté un poste convenable de reclassement envisagé au regard des besoins de l'entreprise, de la situation du salarié et des éventuels souhaits qu'il aurait déjà exprimés. Le niveau de la part variable sera un point d'attention particulier dans le cadre du reclassement sur un poste convenable.

Le salarié pourra s'il le souhaite être reçu en entretien par le manager de l'entité d'accueil.

Ce premier entretien pourra permettre de finaliser, par écrit, le reclassement si le salarié est d'accord, ou, le cas échéant, de recueillir ses observations ainsi que ses souhaits et ses éventuelles contraintes.

Dans ce dernier cas, un deuxième entretien sera organisé, au regard de ces éléments et après étude complémentaire, afin de présenter et de formaliser auprès du salarié le poste de reclassement retenu.

Ce ou ces entretiens seront l'occasion de présenter l'accompagnement formation qui pourrait être nécessaire.

Ce reclassement sur un poste convenable sera réalisé avant la date de la suppression du poste. Le salarié pourra solliciter une organisation syndicale représentative dans l'entreprise en vue de saisir la Commission de suivi, s'il estime que le reclassement envisagé ne correspond pas à un poste convenable et/ou que ses contraintes, y compris géographique, n'ont pas été prises en compte.

La saisine de la Commission de suivi devra être effectuée dans un délai de 5 jours ouvrés après le second entretien et aura pour effet de suspendre le reclassement. Le reclassement ne sera alors effectif qu'au terme de la réunion de la commission de suivi.

Si ce reclassement ne correspond pas aux observations et contraintes exprimées par le salarié, la recherche d'une nouvelle mobilité se poursuivra et le salarié concerné sera prioritaire sur les mobilités internes.

JPC  

9

Concernant les conseillers clientèle dont le poste est simplement transféré avec maintien du portefeuille dans l'agence de proximité, ceux-ci seront reçus par le management et pourront à cette occasion demander un entretien RH, au cours duquel seront examinés leurs souhaits y compris en termes de mise en œuvre de la mobilité dans les délais les plus rapides.

Les salariés en absence de longue durée concernés par ce projet se verront appliquer les dispositions du présent accord.

Les postes disponibles sont réservés en priorité aux salariés dont le poste serait supprimé dans le cadre du projet.

SOCIETE GENERALE rappelle néanmoins que la mise en œuvre de ce projet ne doit constituer un frein ni à la mobilité interne, ni à la poursuite des recrutements.

Elle veillera à ce que les mobilités en provenance des CRCm et les recrutements de profils évolutifs de jeunes diplômés et experts se poursuivent.

Les dispositions de mobilité en vigueur (instruction mobilité et avenant 10 de l'accord social) s'appliqueront pour l'ensemble des mobilités liées à la mise en œuvre du projet.

Par ailleurs, de manière spécifique au présent projet, bénéficieront d'une prime forfaitaire d'un montant de 2 000 € les collaborateurs :

- dont le reclassement ou le transfert entraînerait un allongement de la distance entre le domicile et le nouveau lieu de travail,
- et dont le reclassement ou le transfert entraînerait une distance domicile lieu de travail d'au moins 15 kms,
- et ne bénéficiant pas par ailleurs lors de leur reclassement ou de leur transfert d'une prime ou indemnité ayant le même objet.

Cette prime serait versée en deux fois : pour moitié à la prise de poste et pour moitié après 12 mois, sous condition que le collaborateur soit inscrit à l'effectif de l'entreprise.

### **ARTICLE 3 - EVOLUTION DES COMPETENCES ET GESTION ANTICIPEE DES METIERS**

#### **3.1 - Actions d'accompagnement en vue de la mobilité**

A chaque fois que les impacts sur l'emploi générés par le projet nécessiteront une évolution fonctionnelle, des actions spécifiques d'accompagnement et de formation seront proposées à tous les collaborateurs concernés, en particulier les directeurs d'agences, les chargés d'accueil et les conseillers d'accueil avec portefeuille, afin de leur permettre une prise de poste dans les meilleures conditions possibles.

Le programme de formation sera établi en tenant compte des besoins de développement des compétences et de l'expérience du salarié par rapport aux requis du poste envisagé.

Au regard des attentes et des besoins du salarié, il lui sera proposé un entretien afin de lui apporter conseil et accompagnement pour préparer sa mobilité.

JPC ER R

9

La formation comprendra un accompagnement au sein du service d'accueil, ainsi que la réalisation de formations internes ou externes qui seraient nécessaires. Le programme de formation est élaboré et validé d'un commun accord par le manager, l'interlocuteur ressources humaines et le salarié. Il est formalisé par un document écrit remis au salarié qui permet d'en assurer le suivi. L'inscription aux formations sera à l'initiative de la Direction.

L'équipe RH veille de manière régulière en relation avec le manager au bon déroulement de la formation et de l'intégration du salarié.

Enfin, pour les personnes qui, dans le cadre d'une évolution fonctionnelle, se retrouveraient en difficulté pour améliorer leur employabilité et s'adapter à leur nouveau métier malgré la formation donnée, SOCIETE GENERALE s'engage à rechercher des solutions adaptées à leurs compétences.

### **3.2 - Gestion des emplois et des compétences**

Le développement d'un dispositif omnicanal et la digitalisation des processus modifieront la façon dont seront exercés demain nos différents métiers.

Le cœur du métier des salariés de la banque va demeurer mais certaines évolutions peuvent d'ores et déjà être anticipées :

- Une évolution du management,
- Un changement d'orientation de la posture client,
- Un développement de la technicité métier,
- Un exercice du métier dans un environnement omnicanal.

Les parcours métiers pourraient être redéfinis et devront être mis en visibilité.

Des échanges en ce sens spécifiquement dédiés à BDDF se feront dans le cadre de l'Observatoire des métiers.

Une première réunion associant l'ensemble des parties prenantes sur ces sujets sera organisée dans le courant du 1er trimestre 2016. Les discussions se poursuivront dans le courant de l'année 2016.

### **ARTICLE 4 - MISE EN PLACE DE MESURES SPECIFIQUES D'ACCOMPAGNEMENT**

Tout au long du processus d'évolution du modèle relationnel de la Banque de Détail, le client doit rester au cœur du dispositif et le renforcement de notre positionnement de banque relationnelle de référence doit rester notre objectif.

SOCIETE GENERALE souhaite que cette ambition s'accomplisse dans le respect de la qualité de vie au travail des salariés, et notamment de l'équilibre des temps de vie. Les parties signataires conviennent ainsi des principes directeurs suivants :

#### **4.1 - Déploiement des moyens opérationnels d'accompagnement**

SOCIETE GENERALE veillera à tenir compte de l'adéquation charge/ressource pour la mise à disposition des leviers, notamment ceux qui concernent l'équipement des agences (aménagement, équipement automates, etc).

JPC ER RP 9

Les leviers permettant la suppression d'activités en agence (envoi des moyens de paiement à domicile, externalisation du traitement des remises de chèques) seraient déployés de façon uniforme et systématique à l'ensemble du réseau, avec priorisation des agences devant passer en Accueil partagé.

La suppression du poste budgétaire afférent au dispositif d'accueil partagé n'interviendrait qu'après la livraison de l'ensemble de ces leviers.

Enfin, sur la période 2016-2020, la montée en puissance de la digitalisation accélérera la mécanique de transfert de charge entre canaux.

L'organisation opérationnelle de l'accueil partagé sera réalisée localement, en fonction de la situation propre à chaque agence concernée, et dans le cadre d'une démarche associant le Directeur d'agence et son équipe.

#### **4.2 - Recours aux ressources temporaires nécessaires**

SOCIETE GENERALE s'engage à recourir à l'intérim et/ou au CDD afin notamment de prendre en compte les départs naturels et les mobilités et pallier la surcharge d'activité temporaire susceptible d'être générée.

#### **4.3 - Attention particulière portée sur la mesure de la performance**

SOCIETE GENERALE s'engage à ce que la fixation des objectifs, l'évaluation des collaborateurs et les critères de performance des agences concernées établis conformément à l'instruction 013672 fassent l'objet d'une attention particulière, afin d'intégrer les impacts du projet. La hiérarchie prendra notamment en compte le passage récent en Accueil Partagé ou la fermeture d'une agence dans l'analyse des performances des collaborateurs.

La première année suivant le déploiement, les niveaux de performance attendus de l'agence ne pourront pas être comparés à ceux d'une agence non concernée par le projet.

Ce principe sera explicitement mentionné dans la note annuelle « Critères de performance » co-signée par la Direction Ressources Humaines et la Direction Commerciale de BDDF, et ce dès la note de décembre 2015 relative à l'exercice 2016. Dans cette même note, les contacts qualifiés seront comptabilisés comme des rendez vous.

En cas de changement de métier, l'année suivant le reclassement, le niveau de la part variable ne sera pas inférieur à celui de l'année précédente, sous réserve du niveau de performance.

#### **4.4 - Développement des espaces de dialogue sur le travail**

SOCIETE GENERALE souhaite renforcer les espaces de dialogue sur le travail.

Conformément à l'accord sur les conditions de vie au travail du 30 mars 2015, les espaces de dialogue devront permettre aux salariés d'échanger collectivement sur les difficultés et les points forts en termes de conditions de travail du processus d'évolution du modèle relationnel, dans le but de rechercher et d'expérimenter des pistes d'amélioration concrètes.

JRC 5/2 RP

**ARTICLE 5 - ENTREE EN VIGUEUR DE L'ACCORD - DUREE DE L'ACCORD**

Le présent accord est conclu pour une durée de 3 ans. Il entrera en vigueur à compter du 4 janvier 2016.

Au cours de l'année 2018, la Direction et les Organisations Syndicales représentatives dans l'entreprise se réuniront pour faire le bilan de la mise en œuvre de l'accord. Ce bilan permettra d'examiner avec les parties signataires les conditions de sa prolongation pour une durée supplémentaire maximale de deux ans.

Il s'appliquera également aux collaborateurs d'agences dont la fermeture de l'agence, déjà engagée, interviendrait en 2016, ainsi qu'à tous les salariés qui ne seraient pas directement concernés par une suppression de poste, mais dont le départ de leur poste permettra la mobilité interne effective d'un salarié directement concerné par une suppression de poste.

Il prendra fin de plein droit à l'arrivée de son terme, et cessera de produire tout effet à cette date. Il n'est pas renouvelable par tacite reconduction.

**ARTICLE 6 - DEPOT DE ET PUBLICITE DE L'ACCORD**

Conformément aux dispositions de l'article L.2232-12 du Code du travail, le présent accord sera transmis, après signature, à l'ensemble des Organisations Syndicales.

Passé un délai d'opposition de 8 jours après notification, le présent accord sera déposé auprès de la DIRECCTE et du secrétariat du Greffe du Conseil de Prud'hommes compétent dans les conditions légales en vigueur.

JPC   