L'Essentiel du CSEC

COMMISSION ÉCONOMIQUE
19 ET 20 NOVEMBRE 2025

SOMMAIRE

1. Consultation sur le projet d'optimisation 2026 du maillage des plus petits sites
2. Information sur le projet d'évolution du dispositif relationnel de la clientèle Banque Privée - Gestion de fortune et 29H
3. Information sur le projet d'évolution du process d'édition de l'offre de crédit immobilier simple pour la clientèle de particuliers SGRF
4. Information sur le scénario central macro-économique pour le budget 2026 de Société Générale
5. Point à date sur le programme Cash Services



1. Consultation sur le projet d'optimisation 2026 du maillage des plus petits sites.

La direction revient aujourd'hui avec un « nouveau maillage », présenté comme un subtil mélange de points de vente et d'agences. Derrière cette formule, il ne faut pas se tromper : les « points de vente » ne sont rien d'autre que la somme des agences et des sites secondaires issus des AMS.

Cette manipulation de vocabulaire vise à minimiser l'ampleur réelle du projet. Dans un plan qui annonce 101 fermetures de sites, la direction préfère mettre en avant la fermeture de « seulement » 16 agences. Une présentation qui masque la réalité : c'est bien un désengagement territorial massif qui est en cours.

Rappelons-le: ces sites secondaires étaient autrefois de véritables agences, avec des équipes, du service et une présence locale forte. Les renommer ne change rien à leur rôle, ni à leur importance, ni à l'impact que leur disparition aura sur les salariés comme sur les clients.

Cette "optimisation" a pour conséquence la suppression de 31 postes dont 16 postes de Directeurs d'Agence et 15 postes de Conseillers.

La CFDT a obtenu :

⇒ Les Adjoints de Directeurs d'Agence conserveront leurs prérogatives dans la nouvelle agence, en attendant leur mutation fonctionnelle.

⇒ Pour les salariés ayant une distance domicile/travail supérieur à 20 kms et concernés par une augmentation significative de la distance dans le cadre de ce dossier, la direction s'engage à traiter ces cas de façon individuelle.

⇒ Pour les agences dont le poste de Directeur d'Agence est supprimé, la fermeture du site ne pourra se faire qu'après la gestion de la mobilité fonctionnelle de ce dernier, et au plus tard courant décembre 2026.

Les actions CFDT :

Nous avons demandé la liste des agences Agora afin de vérifier la capacité réelle d'accueil des sites qui devront absorber les équipes.

Nous avons demandé que le quadrimestre de fermeture soit neutralisé dans le calcul du variable objectivé. La direction a répondu par une attribution « discrétionnaire ».

2. Information sur le projet d'évolution du dispositif relationnel de la clientèle Banque Privée - Gestion de fortune et 29H .

Cette information s'inscrit dans la continuité du projet présenté en septembre avec des ajustements du modèle relationnel sur les deux autres segments de clientèle de la Banque Privée : la Gestion de fortune et le 29H.

L'objectif est de :

* Mieux servir la clientèle,
* Soutenir la croissance de la banque Privée,
* Optimiser l'efficacité commerciale dans les segments Gestion de Fortune et 29H.

5 régions seraient concernées par cette initiative avec **6 créations nettes de portefeuilles spécialisés** : 3 en Ile de France, 1 en Auvergne Rhône Alpes, 1 dans le Nord et 1 dans le Sud Est.

Ces ajustements engendreront la création de 4 postes d'Assistants Banquiers Privés sur le segment Grande Fortune et de 2 postes de Chargés d'affaires sur le segment 29H. A ce stade, la direction ne connait pas encore les lieux de création de ces postes.

3. Information sur le projet d'évolution du process d'édition de l'offre de crédit immobilier simple pour la clientèle de particuliers SGRF

⇒ Le projet consiste à éditer les offres de prêt simple en agence.

Il démarre en **2026** sur les **dossiers simples** (prêt à taux fixe, résidence principale, crédit logement, absence de délégation d'assurance, signature électronique).

L'objectif de la direction est d'améliorer la satisfaction client, sécuriser les process et valoriser l'expertise des équipes.

* Mise en place d'un **passeport frontalisation** pour sécuriser et accompagner les équipes.
* Les CDS apportent leur expertise pour **soutenir les agences** et fluidifier la relation client.
* Montée en puissance progressive tout au long de l'année, avec une généralisation en **2027**.

Le projet soulève des inquiétudes :

- Risque de transfert de charge de travail au front,
- Outils facultatifs qui deviennent obligatoires, en effet Mondiag va être utilisé pour évaluer le niveau de compétences PPI avec un quizz spécifique.
- Process supplémentaires malgré l'objectif affiché de simplification.

La CFDT a obtenu :

⇒ **La confirmation, que pour le moment ce projet se cantonne uniquement aux dossiers simple.**
⇒ **La non-suppression d'effectifs CDS dans cette phase.**

La CFDT restera particulièrement vigilante sur :

- La charge de travail réelle pour le front,
- La supervision DG,
- L'évolution du rôle des CDS,
- L'utilisation de MonDiag,
- La clarté du passeport et du recyclage,
- La maîtrise des risques attribuée aux conseillers.

4. Information sur le scénario central macro-économique pour le budget 2026 de Société Générale

Comme chaque année, plusieurs scénarios sont présentés. Un focus est fait sur le scénario central avec une croissance mondiale qui continue de faiblir en 2026–2027.

⇒ En Europe, La croissance est pénalisée par :

- Le ralentissement aux Etats-Unis et en Chine
- Le poids croissant des finances publiques
- La perte de compétitivité : (énergie plus chère qu'aux USA/Chine et concurrence chinoise accrue)
- Beaucoup d'incertitudes donc des investissements retardés

⇒ En France : le déficit public est très élevé donc le coût de financement est plus important ce qui engendre une croissance limitée.

Malgré tout : il n'y a pas de crise majeure. Les points qui soutiennent encore l'économie :

- Les entreprises restent globalement solides
- Les marges ont tenu grâce à la répercussion des coûts
- Le chômage ne monte pas
- Les revenus des ménages tiennent même si une grande partie est épargnée par prudence

Les économies sont fragilisées mais tiennent grâce aux entreprises, au marché du travail et à une consommation minimale.

La CFDT a demandé comment les différents scénarios affectent les perspectives d'emploi dans les secteurs clés et plus particulièrement le secteur bancaire. La direction n'a pas apporté de réponse à cette question et s'est retranchée sur le fait qu'elle ne fait pas de prévisions de chômage par secteur, car les secteurs sont touchés de manière différente selon les éléments conjoncturels ou structurels. La frontière entre les deux est parfois difficile à établir.

5. Point à date sur le programme Cash Services

Selon la direction,

Le programme Cash Services avance conformément au calendrier, avec :
- 1/3 des agences migrées
- 1/3 des équipements traités
- Une montée en puissance progressive sur les Hors Site

Les années **2025–2026** seront les plus denses en termes de migration.

Les prérequis contractuels (notamment pour les hors sites) conditionnent fortement le rythme des prochaines étapes.

a. Incivilités liées au déploiement de Cash Service

La CFDT a interpellé la direction sur l'émergence de nouvelles formes d'incivilités liées à la mise en place du dispositif Cash Services.
Afin d'assurer une véritable prévention et une meilleure protection des équipes, nous avons demandé la mise à jour de la fiche « incivilité » avec l'ajout d'une case dédiée, permettant d'en mesurer précisément l'ampleur.

La direction considère que le sujet n'est pas prioritaire, évoquant seulement 5 cas recensés en 2025 dont 2 non-clients et refuse donc, à ce stade, de créer une case spécifique, estimant que la volumétrie ne le justifie pas. La direction s'appuie fortement sur ces statistiques pour affirmer que Cash Service ne génère pas d'incivilités massives.

Pour la CFDT, cette approche n'est pas adaptée : on ne peut pas affirmer qu'un phénomène est marginal si l'outil ne permet pas de le mesurer.
Sans données fiables, aucune analyse sérieuse ni action de prévention efficace n'est possible.

b. Sécurité, accès DAB et formation des salariés

La CFDT a interpellé la direction sur les enjeux de sécurité liés au nouveau dispositif Cash Services.
La direction nous a confirmé que les instructions historiques concernant les accès LTA/LTS restent inchangées.

Nous avons toutefois proposé une révision des process, notamment sur la procédure d'accès aux DAB pour la récupération des cartes capturées.
En l'absence d'instructions claires et harmonisées, les pratiques diffèrent selon les régions et les agences, ce qui crée des zones d'incertitude et augmente les risques.

c. PILPERF & SAT

Nous avons demandé que le quadrimestre de la mise en place du dispositif Cash Services (équipement ou déséquipement) soit neutralisé dans le calcul du variable objectivé. La direction a répondu par une attribution « discrétionnaire

d. Délais de traitement longs des dépôts espèces (billets et pièces) et chèques

Vos élus ont alerté la direction sur les délais de traitement anormalement longs constatés sur certaines opérations.
La direction rappelle que ces cas restent « très faibles » au regard du volume total d'opérations.

La CFDT souligne cependant que, même peu nombreux, ces retards peuvent générer une forte insatisfaction, notamment auprès de clients à enjeux (Banque Pivée, PME, professionnels…).
Ils peuvent aussi avoir un impact commercial et relationnel significatif sur les équipes en contact direct avec les clients.