L'essentiel du CSEC Cfdt:



Commission Économique

18 et 19 novembre 2026

sommaire

1. Budget 2027 : quel scénario économique retient la direction ?
2. PPI : derrière la promesse d'un meilleur parcours client, une nouvelle réduction d'effectifs.
3. Maillage du réseau SGRF en 2027 : les salariés contraints une nouvelle fois de s'adapter
4. Réorganisation SGSS : l'emploi en France recule, l'offshore progresse
5. Point d'étape sur les pilotes et expérimentations en cours

1 Budget 2027 : quel scénario économique retient la direction ?

La direction a présenté les hypothèses macroéconomiques qui serviront de base à la construction du budget 2027 du Groupe.

Quatre scénarios ont été étudiés :

- **Le scénario central APS (retenu pour le budget),**
- **Un scénario de tensions sur la dette publique,**
- **Un scénario de double choc climatique,**
- **Un scénario de stagflation, le plus dégradé.**

La direction considère que le scénario central est aujourd'hui le plus probable.

Un environnement plus incertain mais sans récession mondiale

Dans son scénario de référence, la direction anticipe une économie mondiale qui continue de croître jusqu'en 2031 malgré un environnement plus incertain qu'avant la pandémie.



La croissance resterait modérée mais positive, portée principalement par un vaste cycle d'investissements dans :

- L'Intelligence Artificielle ;
- Les infrastructures numériques ;
- La transition énergétique ;
- La défense ;
- La modernisation des chaînes d'approvisionnement.

Selon la direction, ce cycle d'investissement constitue aujourd'hui le principal moteur de l'économie mondiale et permettrait d'éviter une récession malgré des taux d'intérêt qui resteraient durablement plus élevés qu'avant la crise sanitaire.

Des taux durablement élevés

L'un des enseignements majeurs de ce scénario est que le retour à des conditions financières très favorables n'est plus attendu.

La direction considère que :

Les banques centrales maintiendront des taux relativement élevés ;

Les besoins de financement des États continueront de peser sur les marchés ;

La dette publique deviendra un facteur de vulnérabilité croissant dans de nombreux pays.

Autrement dit, même sans crise majeure, les entreprises et les ménages devront s'adapter à un environnement où le coût du financement restera durablement supérieur à celui observé avant 2020.



Une croissance faible en France et en Europe

Le scénario retenu ne repose pas sur une forte reprise économique.

Pour la France, la direction prévoit :

- **Une croissance de 0,7 % en 2027 ;**
- **Puis 1,1 % en 2028 ;**
- **Et environ 1,4 % à partir de 2029.**

La zone euro resterait en retrait par rapport aux États-Unis, dont la croissance serait plus dynamique sur l'ensemble de la période.

La direction estime également que l'inflation continuerait de ralentir progressivement pour revenir à des niveaux proches des objectifs des banques centrales. En France, elle serait de 1,7 % en 2027.

Les secteurs gagnants du scénario retenu

La direction identifie plusieurs secteurs qui devraient bénéficier directement du cycle d'investissement mondial :

- Technologies de l'information ;
- Intelligence Artificielle ;
- Semi-conducteurs ;
- Infrastructures numériques ;
- Équipements électriques ;
- Défense ;
- Ingénierie ;
- Infrastructures énergétiques.

Ces secteurs apparaissent comme les principaux relais de croissance dans les années à venir.

À l'inverse, plusieurs activités resteraient sous pression :

- Immobilier résidentiel ;
- Secteurs dépendants de la consommation des ménages ;
- Activités industrielles fortement consommatrices d'énergie ;
- Certaines branches de l'automobile traditionnelle.



Ce que cela signifie pour le Groupe

Le scénario retenu par la direction est celui d'une croissance modérée mais jugée suffisamment robuste pour soutenir l'activité bancaire.

Il ne prévoit ni crise financière majeure, ni récession mondiale, ni choc énergétique comparable à ceux observés lors de la crise ukrainienne ou du Covid.

En revanche, ce scénario repose sur plusieurs hypothèses fortes :

- Poursuite des investissements massifs dans les nouvelles technologies ;
- Maintien d'une stabilité géopolitique relative ;
- Détente progressive mais partielle des marchés de l'énergie ;
- Absence de crise majeure sur les dettes publiques.



L'analyse de la CFDT

La CFDT note que le scénario retenu par la direction est très optimiste au regard des nombreuses incertitudes présentes aujourd'hui.

Pour la CFDT, plusieurs points mériteront une vigilance particulière :

- L'évolution de la dette publique en Europe et notamment en France ;
- La volatilité des marchés de l'énergie ;
- Les conséquences économiques des tensions géopolitiques ;
- L'impact croissant des événements climatiques sur l'économie réelle.

Ces sujets pourraient avoir des conséquences importantes sur l'activité du Groupe et sur ses orientations stratégiques au cours des prochaines années.

2 PPI : derrière la promesse d'un meilleur parcours client, une nouvelle réduction d'effectifs

La direction a présenté un projet d'évolution de l'organisation du traitement des prêts immobiliers. Ce projet vise à modifier la répartition des activités entre les agences et les Centres de Services (CDS), avec des conséquences sur l'organisation du travail et l'emploi.

Pourquoi ce projet ?

Selon la direction, les performances actuelles du dispositif ne sont pas satisfaisantes en matière de qualité de service et de satisfaction client.

Les objectifs affichés sont :

Améliorer le parcours client et la qualité de service ;

Augmenter le taux de transformation des dossiers de crédit immobilier ;

Réduire les délais de traitement ;

Diminuer la charge administrative grâce à l'automatisation de certains contrôles ;

S'aligner sur les pratiques du marché bancaire.

Ce qui changerait

1. Le montage des dossiers serait transféré vers les agences

Aujourd'hui, certains dossiers complexes sont pris en charge par le PEI (Pôle Expert Immobilier). Demain, l'ensemble des dossiers de prêts immobiliers, y compris les plus complexes, seraient montés en agence.

Les CDS conserveraient un rôle d'appui et d'expertise au travers d'une mission d'assistance au montage destinée à accompagner les conseillers des agences lorsqu'ils rencontrent des situations techniques ou complexes.

2. Extension de la frontalisation

La direction souhaite augmenter la part des dossiers traités intégralement en agence.

Aujourd'hui, environ 25 % des prêts immobiliers sont frontalisés. Ce taux pourrait être porté entre 35 % et 40 % grâce à l'extension du dispositif à de nouvelles catégories de prêts.

3. Création d'une mission d'accompagnement des clients

Une nouvelle activité serait confiée aux CDS après l'émission de l'offre de prêt.

Les équipes des CDS deviendraient l'interlocuteur privilégié du client pour :

- Le suivi du dossier ;
- La gestion des pièces manquantes ;
- Les relations avec les notaires ;
- Le traitement des événements de vie du prêt (modulation, remboursement anticipé, changement d'assurance, etc.).

4. Automatisation accrue

Plusieurs évolutions d'outils sont prévues :

- Contrôle automatique de certains documents ;
- Vérification automatisée d'informations contenues dans les compromis de vente ;
- Analyse automatisée de certains justificatifs ;
- Lutte renforcée contre la fraude documentaire.

Réorganisation des équipes CDS

Les équipes SGRF/DOP/FIP/CRE et PEI seraient fusionnées au sein d'une équipe unique.

Cette nouvelle organisation regrouperait :

- **401,4 ETP** provenant du CRE ;
- **131,3 ETP** provenant du PEI ;
- **soit un total de 532,7 ETP.**

Le nouveau métier serait renommé « Expert des Financements aux Particuliers », avec un périmètre élargi intégrant à la fois l'expertise crédit, l'accompagnement des agences et la relation client à distance.



Évolution des conditions de travail

La direction prévoit :

Le passage des salariés issus du PEI aux horaires variables actuellement pratiqués dans les CDS ;

La possibilité, sur la base du volontariat, de passer à un rythme mardi-samedi midi (passage à 37h22) sur plusieurs sites afin de renforcer le dispositif du samedi.

L'élargissement des contingences sur tous les sites SGRF/DOP/FIP pour assurer les activités de lundi au samedi et sur la pause méridienne.

Calendrier envisagé

Le déploiement débuterait au premier trimestre 2027 en plusieurs étapes :

- Extension de la frontalisation ;
- Généralisation de l'assistance au montage ;
- Fusion des équipes PEI et CRE ;
- Transfert progressif de la charge de montage vers les agences ;
- Généralisation de l'accompagnement client par les CDS.



Impact sur l'emploi

La direction indique que le transfert du montage des dossiers vers les agences, l'augmentation de la frontalisation et l'automatisation de certains traitements conduiraient à une baisse de la charge de travail dans les CDS.

À terme, le projet entraînerait une réduction de 84 ETP au niveau national, correspondant à :

- 63 postes de Chargés de financement / Conseillers Experts Immobiliers ;
- 10 postes de RMR ;
- 11 postes de managers (7 RFR et 4 DFR)

La direction précise que cette diminution d'effectif se ferait progressivement, sans calendrier de suppression prédéfini, au travers des départs naturels et des mobilités internes et dispositifs de fin de carrière prévus par l'accord Emploi. Il n'est pas prévu de suppression par région et/ou CDS car ils seront drivés par les départs naturels et l'équilibrage de la charge de travail des équipes sera adaptée au fil de l'eau entre les entités en fonction des ressources disponibles.

Les nouvelles équipes d'assistance au réseau seront constituées de 8 personnes minimum et seront réparties sur des régimes horaires Lundi/Vendredi et Mardi/Samedi. Une contingence sur la pause méridienne (entre 12 :00 et 14 :00 du lundi au vendredi) de deux salariés sera mise en place avec une possibilité d'adaptation du nombre en fonction des besoins du réseau. Les contingences du matin seraient supprimées du fait du faible nombre de sollicitation et celles du soir seraient conservées.

La cellule ASA du CDS de Lyon ne sera pas impactée par le projet.

La direction nous confirme que le nombre de place disponibles est suffisant pour accueillir les salariés PEI, la date de migration n'est pas encore définie, néanmoins elle est envisageable au S1 2027.



Impacts Agences :

Les agences vont être dotées de nouveaux outils d'IA pour l'analyse des compromis dès fin novembre 2026. Une évolution de ces outils ainsi que de nouvelles fonctionnalités sont attendues courant 2027.

La direction minimise l'impact du transfert de charge vers les agences, qu'elle juge faible et facilement absorbable. Son argument principal repose sur l'amélioration de la satisfaction client, avec l'objectif de réduire le délai moyen entre le montage du dossier et l'édition de l'offre de prêt, actuellement de 54 jours (hors dossiers traités en plus de 90 jours), sans toutefois mesurer pleinement les conséquences de cette charge supplémentaire pour les équipes en agence.



L'avis de la CFDT

Une fois de plus, le projet présenté repose sur des suppressions d'emplois, une dilution des compétences au sein des CDS et une standardisation des processus qui réduit l'expertise métier.

Par ailleurs, la frontalisation est déployée avant même que les outils censés permettre les gains de productivité annoncés ne soient opérationnels. Quant aux outils d'intelligence artificielle, ils demeurent faillibles et font peser sur les conseillers la responsabilité des analyses produites.

3 Maillage du réseau SGRF en 2027 : les salariés contraints une nouvelle fois de s'adapter

La direction a présenté son projet d'évolution du maillage du réseau SGRF pour 2027. Celui-ci s'inscrit dans la poursuite des réorganisations engagées depuis 2025 visant à réduire le nombre de petits sites et à augmenter la taille moyenne des agences.

Pourquoi ce projet ?

Selon la direction, les petits sites rencontrent des difficultés récurrentes :

- Organisation plus complexe des équipes ;
- Plus forte contribution à l'accueil partagé au détriment de l'activité commerciale ;
- Difficultés à accéder rapidement aux expertises spécialisées ;
- Besoin fréquent de renforts pour garantir l'ouverture des agences ;
- Problématiques de recrutement et d'attractivité sur certains territoires ;
- Vulnérabilité accrue en cas d'absence imprévue.

L'objectif affiché est d'améliorer la continuité de service, l'accès à l'expertise et l'accompagnement des clients en regroupant davantage de sites.

La CFDT ne peut que constater le paradoxe de ce dossier : la direction présente comme des contraintes les conséquences directes de ses propres décisions. AMS, Accueil Partagé, ouvertures alternées, portefeuilles multi-agences… autant d'organisations qu'elle a elle-même instaurées et qu'elle utilise désormais pour justifier la réduction du maillage et la fermeture d'agences.

La direction ajoute que cette évolution du maillage s'inscrit dans un contexte de diminution continue de la fréquentation des agences sous l'effet de la digitalisation croissante des usages bancaires.



Dans ce contexte, SGRF réexamine chaque année l'adaptation de son maillage territorial. Les régions doivent évaluer de manière pragmatique la pertinence de leurs implantations au regard de plusieurs critères :

La sécurité des salariés ;

La qualité des infrastructures ;

L'efficacité opérationnelle ;

L'évolution de l'environnement économique local ;

Le potentiel de développement commercial.

Les principales évolutions prévues

POURSUITE DES REGROUPEMENTS D'AGENCES

La direction envisage le regroupement de 149 sites avec un ou plusieurs sites d'accueil proches.

À fin 2027, le réseau SGRF compterait :

- 1 262 agences contre 1 306 fin 2026, soit une baisse de 3,3 % ;
- 1 619 points de vente contre 1 769 fin 2026, soit une baisse de 8,4 %.

Ce projet impacte :

- 192 000 clients particuliers actifs ;
- 17 800 relations professionnelles actives.

La majorité des regroupements concernerait les zones urbaines et périurbaines. Les sites fermés seraient généralement rattachés à une agence située à proximité :

- 27 regroupements concernent des agences situées à moins d'un kilomètre ;
- 47 entre 1 et 5 kilomètres ;
- 20 entre 5 et 10 kilomètres ;
- 34 entre 10 et 20 kilomètres ;
- 21 à plus de 20 kilomètres.



Concernant les travaux nécessaires

- 82 regroupements sur 149 seront réalisés sans travaux significatifs ;
- 39 nécessiteront des aménagements légers ;
- 28 feront l'objet de travaux plus conséquents qui seront présentés dans le cadre des consultations régionales et des CSSCT.

Évolution du maillage dans la Nièvre

Les 2 agences du département de la Nièvre seraient transférées de la Région Ouest vers la Région Est, tant pour les activités Particuliers et Professionnels que pour le marché Entreprises.

Ce transfert est justifié par une volonté de cohérence territoriale avec la région administrative Bourgogne-Franche-Comté.

Les salariés changeraient donc de rattachement régional, sans impact annoncé sur les postes.

Pour la CFDT, le choix de rattacher ces agences à la région Grand Est est difficilement compréhensible. D'un point de vue géographique, elles sont en effet bien plus proches de Lyon que de Strasbourg. Par ailleurs, cette décision conduirait ces agences à perdre la marque SG Tarneaud, alors même que la direction s'était engagée, pas plus tard qu'en février 2026, à préserver cette identité régionale.

Réorganisation des Centres d'Affaires Régionaux (CAR)

Région Île-de-France Sud

Le CAR Paris Rive Gauche serait regroupé avec le CAR Champs-Élysées.

Les deux implantations seraient conservées mais placées sous une direction unique. La région passerait ainsi de cinq à quatre CAR.

Région Sud-Ouest

Le CAR Sud-Ouest Pyrénées serait regroupé avec le CAR Sud-Ouest Atlantique.

Les CAL de La Rochelle et Cognac seraient transférés vers le CAR Limousin-Poitou-Charentes ;

Le CAL Angoulême serait regroupé avec le CAL Cognac.

Les implantations et les équipes actuelles des CAR et CAL concernés par le nouveau maillage seront toutes conservées.

Impact sur l'emploi

La direction indique que le projet de regroupement des 149 sites entraînerait :

- La suppression de 39 postes de Directeur d'Agence (DA).
- Le transfert de 303,5 ETP répartis de la manière suivante :
  - **12,1 chargés d'accueil ;**
  - **94,1 conseillers Essentiels ;**
  - **34,6 conseillers Premium ;**
  - **10,5 adjoints de direction d'agence ;**
  - **20,5 conseillers en gestion de patrimoine ;**
  - **61 conseillers professionnels ;**
  - **16,5 conseillers TPE ;**
  - **10 DAAP**

Concernant les CAR :

- **Suppression d'un poste de Directeur de CAR en Île-de-France Sud (poste vacant) ;**
- **Suppression d'un poste de Directeur de CAR en Région Sud-Ouest ;**
- **Suppression d'un poste de Directeur de CAL déjà intégrée dans un précédent projet présenté en 2026.**

La direction indique que les salariés concernés par une suppression de poste seraient accompagnés dans le cadre de mobilités internes.

Les fermetures d'agences ne pourraient se faire que dès lors que le DA dont le poste est supprimé a pris une mobilité.

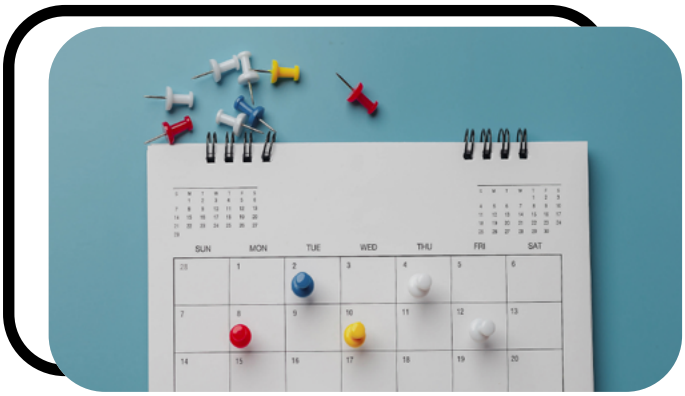
Tous les ADA conservent leur poste et leur fonction dans la nouvelle agence.

Accompagnement des salariés

La direction prévoit l'application des mesures de mobilité prévues par l'accord sur l'évolution des métiers, des compétences et de l'emploi du 15 décembre 2025.



Calendrier



- Regroupements d'agences : le déploiement débuterait à compter du 2ème trimestre 2027.
- Département de la Nièvre : le transfert vers la Région Est interviendrait au second semestre 2027.
- Réorganisation des CAR : les regroupements de CAR en Île-de-France Sud et en Région Sud-Ouest seraient mis en œuvre au premier semestre 2027.

Vos élus CFDT ont interrogé la direction sur ce projet :

- La direction a-t-elle fait une estimation de l'attrition ?

A l'appui de données chiffrées issues des précédentes opérations maillage, la direction peut affirmer que l'attrition est très limitée.

- Quelle est la taille critique d'une agence ?

Il n'y a pas de taille type d'agence. Pour la direction, un effectif de moins de 4 personnes dans une agence expose à des difficultés de gestion.

- Quels impacts pour les métiers Experts notamment les Banquiers Patrimoniaux

La direction assure qu'il n'y a pas d'impact pour les métiers Experts, bien au contraire, on évite aux salariés de se déplacer. La CFDT n'en fait pas la même analyse puisque les précédentes opérations de maillage ont eu des impacts sur les périmètres des BPAT.

- Ces regroupements d'agences engendreront-ils des créations de poste de Chargé d'Accueil ?

La direction explique que ces choix résultent d'un « calibrage » des effectifs fondé sur les volumes de fonds de commerce. Selon elle, lorsqu'un regroupement réunit deux portefeuilles insuffisamment calibrés pour justifier deux Conseillers Essentiel à temps plein, alors il peut être plus pertinent de créer un poste de Chargé d'Accueil et de redéployer les effectifs commerciaux. La direction estime qu'un Conseiller Essentiel disposant d'un portefeuille sous-dimensionné se trouve également pénalisé dans sa capacité à atteindre ses objectifs commerciaux.

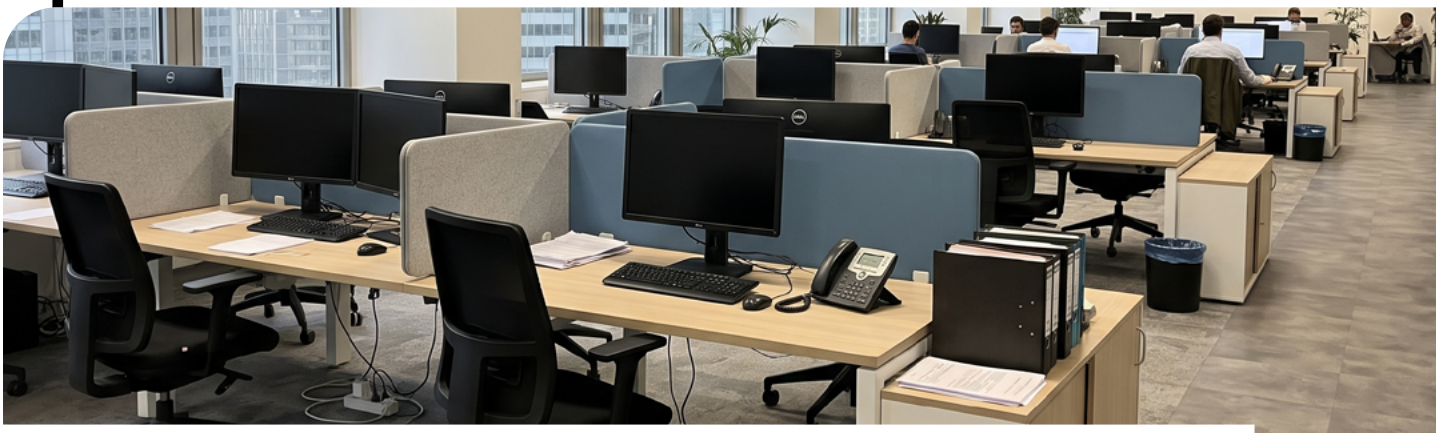
- Les locaux d'accueils seront-ils dimensionnés et suffisants pour accueillir les salariés dans des conditions convenables ?

La direction reconnait l'existence de problématiques notamment dans la région SG SMC et s'engage à une vigilance accrue de tous les dossiers présentés en CSSCT.

L'avis de la CFDT

La CFDT restera particulièrement vigilante sur ce sujet lors des consultations régionales. Derrière les arbitrages et calibrages se trouvent des enjeux majeurs en matière de charge de travail, de conditions de travail des équipes et de qualité de service aux clients.





4 Réorganisation SGSS : l'emploi en France recule, l'offshore progresse

La direction a présenté un projet de transformation de SG Securities Services (SGSS) visant à poursuivre l'amélioration de la performance, renforcer la compétitivité et accompagner le développement des activités dans un contexte de pression concurrentielle, d'évolution technologique et d'exigences réglementaires accrues.

Ce projet repose notamment sur une spécialisation accrue des activités, un regroupement de certaines équipes et expertises, une simplification de l'organisation, une réduction des strates managériales et une accélération de la digitalisation et de l'utilisation de l'intelligence artificielle.

La direction met également en avant le développement d'un modèle davantage organisé autour de pôles de compétences, répartis entre Paris, Nantes et les centres de services partagés en Inde, avec pour objectif affiché de renforcer l'efficacité opérationnelle, la qualité de service et la maîtrise des risques.

Sur le plan social, la direction indique vouloir privilégier l'attrition naturelle, la mobilité interne, la formation, le reskilling et l'upskilling afin d'accompagner les évolutions d'emplois. Un dispositif d'accompagnement spécifique est annoncé pour les salariés et les managers concernés.

D'après les éléments présentés, le projet conduirait à un ajustement des effectifs en France **avec 120 suppressions de postes** dont 87 sur le site de la Défense et 33 sur le site de Nantes. La direction précise que la mise en œuvre du projet s'inscrirait dans un calendrier progressif jusqu'à mi-2030.

40 postes vont être créés en France : 18 sur le site de la Défense, 21 sur le site de Nantes et 1 sur le site de la Défense ou de Nantes. 70 ont été annoncés en Inde.

Vos élus CFDT ont interrogé la direction sur ce projet :

- Pourquoi ce dossier n'a-t-il pas été présenté en février dernier ?

La direction explique qu'en début d'année le projet n'était pas suffisamment mature. Elle ajoute que l'accumulation des besoins opérationnels a rendu cette réorganisation nécessaire à ce stade.

Quelles analyses démontrent que les équipes SGSS en France conserveront une taille critique suffisante et sur quels arguments reposent les regroupements d'équipes ?

La direction affirme que la majorité des effectifs restera en France et en Europe. Pour les activités de valorisation transférées en Inde, elle indique qu'une équipe conséquente sera maintenue en France afin d'assurer la supervision, les contrôles et la relation client. Nantes resterait un centre de compétences titres, cette expertise étant considérée comme non « recréable » en Inde.

Quel est le gain économique annuel attendu et quelle part provient des suppressions de postes, des transferts d'activités et de l'automatisation ?

La direction refuse de communiquer une évaluation précise des gains financiers attendus de ce projet. Elle se contente d'évoquer une amélioration globale du Cost Income Ratio, actuellement de 87,5 %, sans fixer d'objectif chiffré. Elle souligne également que la cible de 50 % évoquée au niveau du Groupe ne constitue pas l'objectif retenu pour SGSS.

- Comment la charge de travail sera-t-elle suivie pendant la mise en œuvre de la réorganisation ?

La direction confirme l'utilisation de l'outil CAPA pour suivre la charge de travail. Elle assure également que les salariés dont le poste est supprimé bénéficieront d'un traitement prioritaire dans les outils de recrutement interne.

La direction peut-elle s'engager à ne pas présenter de nouveau plan avant d'avoir évalué les résultats réels de cette réorganisation ?

La direction refuse de prendre cet engagement, estimant devoir conserver de l'agilité face aux évolutions du marché.

Une étude des risques liés au transfert d'activités vers l'Inde a-t-elle été réalisée ?

La direction met en avant la répartition des activités entre les deux sites de Bangalore et Chennai, ainsi qu'un plan de continuité de 15 jours pour couvrir les risques liés à l'Inde.

Pourquoi transférer des activités historiquement considérées comme stratégiques ?

La direction conteste le fait que le caractère stratégique d'une activité dépende de sa localisation. Elle justifie les transferts par la maturité des équipes locales et par la standardisation des tâches.

L'avis de la CFDT

La CFDT restera particulièrement vigilante sur la charge de travail, le maintien des compétences en France, les risques opérationnels liés aux transferts d'activités, la réalité de l'accompagnement proposé aux salariés concernés et l'utilisation effective des investissements annoncés pour moderniser les outils et le système d'information.



5 Point d'étape sur les pilotes et expérimentations en cours

IA / Synapse



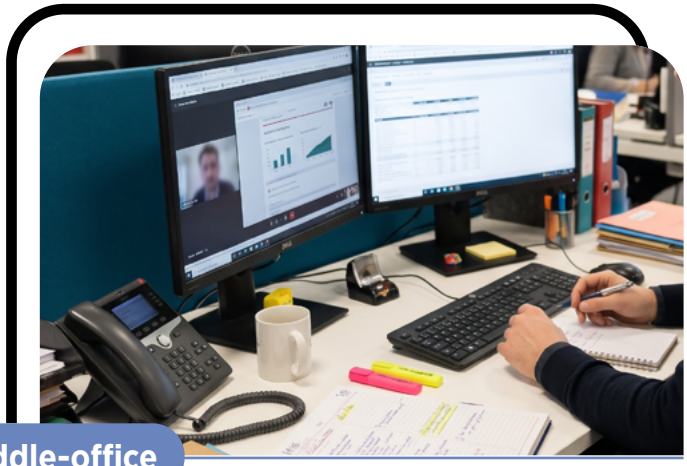
L'enquête menée auprès des salariés montre une satisfaction globalement élevée concernant l'intégration de l'assistant IA dans Synapse, avec 184 réponses sur 200 sollicitations. L'accès à l'outil est jugé intuitif et son utilisation plutôt simple et fluide.

Pour la direction, les principaux bénéfices remontés sont surtout le gain de temps, la réduction des recherches et un accès plus facile à l'information. Des irritants subsistent néanmoins, notamment sur la visibilité des sources, l'absence de réponse dans certains cas et la pertinence des réponses.

SG Direct Évolution

Ce pilote engagé depuis mai 2026 avec 22 salariés présente selon la direction des résultats encourageants (538 rendez-vous pris et 729 000 € de collecte en épargne financière directe)

Compte tenu de ces résultats, la direction souhaite poursuivre et élargir le dispositif, toujours sur la base du volontariat. L'étape suivante consiste notamment à tester les rendez-vous en visioconférence avec les clients, afin de faciliter les échanges et le partage de documents. Ces rendez-vous visio seraient réalisés uniquement lorsque les salariés sont présents sur site, et non pendant leur journée de télétravail.



Filière OPE : évolution vers davantage de middle-office

Pilote prévu du 23 novembre 2026 à février 2027 sur 3 activités : la création de comptes de capital professionnels, la mise en conformité des entrées en relation entreprises et les opérations d'augmentation de capital.

Pour la direction, l'objectif est de réduire les allers-retours entre les CDS, les agences et les clients. Les chargés d'opérations pourraient ainsi corriger directement certaines anomalies relevant de leur périmètre et contacter eux-mêmes les clients lorsqu'ils ont besoin d'informations relevant de leur expertise. La direction présente cette évolution comme un moyen de rendre les parcours clients plus fluides, de réduire les délais et de libérer du temps commercial pour le front.

C'est aussi une évolution importante du fonctionnement de la filière OPE, avec une volonté clairement affichée d'aller vers moins de back-office et davantage de middle-office, et donc davantage d'interactions directes avec les clients.

Patrimonial / rendez-vous épargne en visio



Il concerne les rendez-vous patrimoniaux à distance. Pour la direction, le parcours est jugé particulièrement lourd, avec jusqu'à 9 manipulations entre différents outils pour permettre notamment l'enregistrement réglementaire des échanges. La nouvelle solution doit permettre de passer de 9 manipulations à une seule et de proposer directement un rendez-vous vidéo lors de la prise de rendez-vous dans SG Agenda, tout en assurant l'enregistrement audio nécessaire.

Le pilote concernera 60 conseillers en Île-de-France Nord, pendant 1 à 2 mois selon la volumétrie. L'objectif de la direction est de vérifier à la fois le gain réel pour les conseillers et l'utilisation de ce canal par les clients.

Point de vigilanceCFDT

Derrière ces pilotes, il n'y a pas seulement des gains de temps ou des parcours plus simples. On voit aussi les métiers et les façons de travailler évoluer : l'IA prend de plus en plus de place, certains salariés vont avoir davantage de contacts directs avec les clients et la frontière entre le front, le middle et le back-office bouge.