



Commission Economique

01 - 02 Avril 2026

sommaire

1- Rapport de l'Expert sur l'examen annuel des comptes 2025 et stratégie 2026

2- Information sur le projet de généralisation de la facilitation de l'Entrée en Relation des clients Professionnels (EER PRO)

3- Consultation sur le projet de frontalisation de certaines activités du marché Entreprise et Institutionnel SGRF

4- Information sur l'harmonisation des pratiques managériales et du pilotage de l'activité des collaborateurs au sein de SGRF/DOP

5- Questions diverses

1- Rapport de l'Expert sur l'examen annuel des comptes 2025 et stratégie 2026

**Des résultats en hausse...
mais à quel prix pour les salariés ?
Les alertes de la CFDT à la commission économique.**

Ce qu'il faut retenir

Les résultats continuent de progresser fortement. Cependant, cette stratégie visant à privilégier la rentabilité et les actionnaires, au travers des programmes de rachat d'actions et de généreuses distributions de dividendes, **pose question notamment en raison de ses conséquences sociales.**

Pour la CFDT, le coefficient d'exploitation s'améliore mais à quel prix pour les salariés !!!

Ces résultats ne s'inscrivent pas dans une trajectoire pérenne et repose davantage sur une politique de réduction des coûts que sur une dynamique de croissance durable et organique.

SGRF : Année après année, l'attrition reste plus forte que la conquête, faute de stratégie commerciale efficace et durable. Cette situation est reconnue comme préoccupante par la direction.

BoursoBank passe le cap des 8 millions de clients dépassant ainsi le nombre de clients SGRF.

GBIS : Le résultats de GBIS augmente de 2,6% principalement porté par les activités de financement et de conseil et la baisse importante des effectifs : - 6,8% en 2024 et - 4,4% en 2025.

MIBS : Les résultats de MIBS sont impactés par les cessions (SGEF, Maroc, Guinée, Madagascar, Burkina) et portés par AYYENS ainsi que les synergies enfin bénéfiques.

Pour 2026, la trajectoire de la feuille de route du CMD (Capital Market Day) se poursuit avec un recentrage des activités, et un nouveau plan de réorganisation.

Pour la CFDT, une performance durable ne peut pas être obtenue au détriment des conditions de travail et de l'emploi.

2- Information sur le projet de généralisation de la facilitation de l'Entrée en Relation des clients Professionnels (EER PRO)

Pour la direction, ce projet poursuit les ambitions principales suivantes :

- Améliorer la satisfaction client et salarié, grâce à un parcours plus fluide en cas de dossier incomplet,
- Une réduction de l'effort client
- Une montée en compétence partagée entre agences et CDS.
- Améliorer la conformité native des dossiers
- Renforcer l'efficacité opérationnelle, en supprimant des boucles entre le CDS et les agences.

Le périmètre sera identique à celui du pilote, excluant certaines catégories d'EER (dépôts de capital, SBB, associations...). Le process prévoit un contact direct du CDS avec le client par téléphone et/ou par mail (conseiller en copie), auquel le client répond sans authentification forte spécifique.

La direction indique que les salariés respectant le process écrit n'engagent pas leur responsabilité.

Sur le papier, beaucoup de positif mais la CFDT alerte sur un process qui n'est pas sécurisé. La direction, consciente du problème, s'est engagée à étudier la question et à nous revenir avant déploiement. Vos élus CFDT ont indiqué qu'un espace d'échange sécurisé existe déjà pour les EER des particuliers.

3- Consultation sur le projet de frontalisation de certaines activités du marché Entreprise et Institutionnel SGRF

La direction annonce la frontalisation de nouvelles tâches :

- Ouverture de compte secondaire,
- Émission de l'attestation de dépôt de capital,
- Renouvellement lacore,
- Complétude et transmission de la fiche délégation salle des marchés,
- Traitement des virements permanents de plus de 5 K€),
- Les tâches de transfert unitaire et de traitement du Référentiel Communautaire des Tiers,

Cela avec l'objectif d'améliorer la satisfaction client.

Elle indique que cela ne générera aucune charge de travail supplémentaire. Ces nouvelles tâches seraient compensées par la suppression des tâches "Harmonie" ce dont la CFDT doute fortement.

Enfin, la direction précise que les nouveaux outils déployés ou en cours de déploiement (Synapse, Nectar, Contract'in, Sgm Contact) permettent aux salariés de gagner du temps justifiant ainsi cette frontalisation.

Or, sur le terrain, les GRC et R-GRC n'ont malheureusement pas constaté de gain de temps mais plutôt une complexification et des dysfonctionnements de ces outils.

Nous constatons que la fiche de poste des GRC s'est considérablement étoffée ces dernières années, que ce métier nécessite une réelle expertise et un haut niveau de responsabilité sur un nombre grandissant d'activités.

La CFDT demande que les GRC passent au statut cadre. Après un long débat, la direction s'est engagée à fournir des statistiques sur le nombre de GRC Cadres/Non cadres et à réexaminer la question de leur statut sur la base de ces données lors d'une prochaine Commission.

La CFDT veillera à ce que la direction tienne ses engagements.

Les commissaires **CFDT dénoncent** une nouvelle fois un projet conduisant à la **suppression 6 postes en CDS** qui se feront au fur et à mesure des départs naturels et dont on ne connaît pas aujourd'hui la localisation.

La CFDT a obtenu un point de suivi sur ces suppressions et reste mobilisée pour vous accompagner en cas de besoin.

4- Information sur l'harmonisation des pratiques managériales et du pilotage de l'activité des collaborateurs au sein de SGRF/DOP

Un outil d'accompagnement selon la direction, *l'arrivée du MAP en CDS pour la CFDT !*

Le dispositif SGRF/DOP présenté par la direction, s'inscrit dans une démarche visant à optimiser le temps de travail des salariés.

Dans ce cadre, un nouveau tableau de bord serait mis à disposition des salariés et des managers. Il permettrait de restituer des indicateurs clés tels que les volumes d'activité traitées, les délais de réalisation et la contribution individuelle à l'activité collective.

Présenté comme un outil de "dialogue" et d'accompagnement", **le nouveau tableau de bord individuel est perçu par la CFDT comme l'introduction d'un puissant instrument de contrôle et de pression.**

La direction a beau marteler qu'il s'agit d'un "support au dialogue", elle a fini par admettre que les données de l'outil seront un des "éléments constitutifs de l'appréciation de la performance". Cela confirme toutes nos craintes : l'outil ne servira pas qu'à accompagner, mais bien à mesurer, comparer et, in fine, évaluer la performance individuelle, avec les nombreux risques de dérives que cela comporte (pression, classement, objectifs déguisés).

La CFDT ne saurait se satisfaire de ces ambiguïtés et éléments de langage. Nous attendons du concret avec la présentation de l'outil prévue au mois de juin.

5- Questions diverses

Réorganisation précipitée et manque de fiabilité



Vos élus ont interpellé la direction quant au correctif de 33 pages (rien que ça) apporté au projet de réorganisation, qui montre s'il en est, le degré de précipitation de la direction à vouloir enclencher le parcours social d'un plan inabouti dans ses déclinaisons "terrain".

=> La CFDT a demandé si la direction est en mesure de garantir que les éléments transmis à ce stade sont désormais fiables. Celle-ci nous répond qu'il demeure à ce jour un sujet sur l'inversion des suppressions de postes entre Schiltigheim et Val de Fontenay, erreur que la direction va corriger.

6- Pilotes :

- Temps collaborateur : la direction va faire appel à un cabinet extérieur. L'objectif est de gérer les irritants et améliorer les processus en agence. Le cabinet viendra sur site en IDF et Grand Ouest.
- Plusieurs pilotes pour les CRC à la suite du constat de la baisse des appels :

1) *Pilote pour contrer l'attrition* : le 1er pilote n'ayant pas été concluant, un second est donc déployé avec des éléments complémentaires. L'objectif est la conservation de la relation. 2 régions seront concernées (une en IDF + une en province). Durée prévisionnelle de 2 mois et demi (mi-mai, à fin juillet). Restitution du pilote prévue en Commission Economique de septembre 2026.

2) *Bilan Protection à l'EER* : Si le bilan n'a pas été réalisé par le CC, un conseiller au CRC prendra le relais pour établir un bilan protection avec le nouveau client. Cela concernera 10 personnes en CRC sur la base du volontariat avec une formation au préalable en avril. Durée prévisionnelle début mai à mi-août- Restitution du pilote prévue en Commission Economique de septembre 2026.

3) *Pilote sur le CRC de CERGY* avec la région IDF concernant les clients patrimoniaux ayant une insatisfaction liée aux difficultés à rencontrer leur conseiller - le CRC proposera un rendez-vous avec le Banquier Patrimonial pour tous les clients non vus depuis le 31/01/24 (avec moins de 200 000 EUR d'encours) - Durée prévisionnel de 4 à 5 semaines de mi-avril à mi-mai - Restitution du pilote prévue en Commission Economique de juin 2026.

4) *SG DIRECT* : Dans plusieurs agences, des difficultés de joignabilité ont été constatées : un pilote va être lancé afin d'évaluer l'intérêt des clients pour être géré à distance et améliorer l'accessibilité.

Le pilote basé sur le volontariat du client se déroulera en deux phases : une première phase concerne 30 sites et 22 000 clients (qu'ils soient Essentiel ou Premium) qui choisiront de passer chez SG DIRECT ou non. La seconde phase étend le dispositif à 60 sites, représentant environ 122 000 clients. Cette phase cible principalement des agences présentant un faible taux de joignabilité -Durée prévisionnelle de juin à juillet avec une restitution du pilote prévue en Commission Economique de septembre ou novembre 2026.

LA CFDT vous accompagne