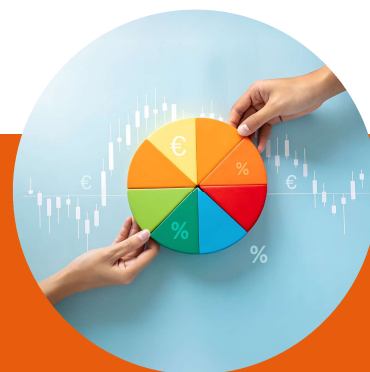




Commission Économique

16 – 17 Septembre 2026

”

Sommaire

- 1- Évolution du parcours des majeurs protégés (SCP)
- 2- Rééquilibrage du recouvrement contentieux (REC) – Marseille / Bordeaux
- 3- Retour sur la campagne PPI

- 4- Démarchage téléphonique : le nouvel opt-in
- 5- Nouveau pilote « La Ligne » – Banque Privée

Créations de postes, transferts de charge, nouvelles règles commerciales...

Ce que la direction annonce, ce que la CFDT vérifie.

1- Évolution du parcours des majeurs protégés



Contexte : la direction présente un projet de renforcement du Service Clientèle Protégée (SCP) en CDS pour améliorer l'appui de cette cellule dans le Réseau pour les actes de gestion de la clientèle de majeurs protégés.

Création de 12 postes à Val-de-Fontenay : 1 RMR et 11 chargés d'opérations bancaires.

Concrètement : l'agence garde la relation commerciale ; le SCP prend en charge de bout en bout les actes liés aux majeurs et mineurs protégés (mesure de protection, représentant légal, régime, jugement, attestations) et pourra échanger directement avec les représentants légaux, via trois canaux : digital, formulaire PDF pro, ou passage en agence.

Calendrier : T4 2026-T1 2027 recrutements • mars 2027 formation du SCP • T2 2027 prise en charge complète.

PROPOSITION CFDT :

la **CFDT** a demandé un suivi sur le taux d'utilisation du parcours par les représentants légaux particuliers — **la direction a répondu favorablement** et confirme qu'aucun objectif de gain de temps n'est attendu pour les agences.

CONTESTATION CFDT :

après 2 254 suppressions de postes liées à la réorganisation, l'annonce de 12 créations ne pèse pas lourd — **il faudrait 188 mesures identiques pour compenser.**



2- Rééquilibrage du recouvrement contentieux (REC)

Marseille / Bordeaux

Contexte : sous couvert d'une « meilleure répartition de la charge de travail », la direction transfère les dossiers REC de la SG Courtois du CDS de Marseille vers celui de Bordeaux, sans création de poste.

Pour la CFDT :

ce choix n'est pas neutre — ce rééquilibrage relève en réalité d'une logique d'ajustement budgétaire et se fait au détriment des équipes bordelaises, déjà en difficulté en raison de postes non occupés — point que la direction écarte en s'obstinant à une lecture en ETP.

La direction annonce que ce transfert se fera de façon progressive avec un point de départ au T1 2027.

CONTESTATION CFDT :

transfert de la charge de travail sans renforcement des équipes.

PROPOSITION CFDT :

face à l'insistance des commissaires, **la direction accepte un point d'étape au S2 2027** et communiquera les taux de rotation par catégorie et par site. La **CFDT veillera à ce que ce rééquilibrage ne se traduise pas par un simple déplacement de la surcharge de Marseille vers Bordeaux.**

3- Retour sur la campagne PPI



Pour la **CFDT**, la fidélisation des clients passe aussi par des tarifs alignés sur le marché tout au long de l'année, et pas uniquement par des campagnes commerciales ponctuelles — ce qui permettrait de limiter les pics d'activité et la surcharge de travail.

CONTESTATION CFDT :

manque d'anticipation sur les heures supplémentaires générées par la campagne.

PROPOSITION CFDT :

la **CFDT** a demandé à la direction de mieux prévoir ces situations en amont et de garantir un traitement équitable pour tous les salariés de SGRF.

Vos élus **CFDT** sont à vos côtés pour défendre chaque situation individuelle. Contactez-nous.

4- Démarchage téléphonique : le nouvel opt-in ?

Pour contacter un client sur un nouveau produit, il faudra désormais son accord préalable (opt-in), valable un an et révocable à tout moment, via l'application ou un formulaire papier en agence. Sans accord explicite, seuls les produits déjà détenus ou complémentaires autorisés pourront être proposés.

Pour la CFDT :

cette réglementation risque d'impacter l'activité commerciale des CRC et agences.

PROPOSITION CFDT :

la direction se doit de mesurer rapidement ses impacts sur les objectifs, la recommandation active et les campagnes d'appels.

Une question reste en suspens pour SG Direct : comment serait géré un client refusant l'opt-in ?

5- Nouveau pilote « La Ligne » – Banque Privée

Contexte : la direction présente un pilote « La Ligne », service dédié à la clientèle Banque Privée accessible via le 3929 de 9h à 17h, pour un accompagnement plus adapté que le 3944 (moins de 1 % d'utilisation).

Fonctionnement : une équipe de 6 salariés issus du CRC et de la Banque Privée prendrait en charge certaines opérations bancaires, aujourd'hui réalisées par les Assistants Banquiers Privés afin de réduire la charge administrative de la Banque Privée.

Lancement déc. 2026
pour 6 mois

4 régions
expérimentées

~3 600 appels
attendus

Recrutements
sept-oct 2026

PROPOSITION CFDT :

la **CFDT** restera particulièrement vigilante quant aux résultats concrets de cette expérimentation, à ses conséquences sur les métiers de la Banque Privée et du CRC, ainsi qu'à l'adéquation des effectifs au regard de la charge de travail induite par ce nouveau dispositif.

Également à noter :

la **CFDT** sera attentive à la qualité de l'accompagnement et de la formation proposés aux salariés concernés par ce nouveau dispositif « La Ligne », ainsi qu'à son articulation avec les équipes existantes du CRC et de la Banque Privée.

En résumé, cette Commission économique illustre une tendance de fond : des créations de postes ponctuelles qui ne compensent pas les suppressions engagées, et des projets présentés comme neutres en charge que la **CFDT** continuera de vérifier sur le terrain, commission après commission.

LA CFDT VOUS ACCOMPAGNE