



CSE : Avancées, inquiétudes et points de tension



Quelques chiffres sur la santé financière de la CEHDF

Atterrissage 2025

PNB avec :

Intégration Nagelmackers au 01/04/2025 : 826,5 millions d'euros

Intégration Nagelmackers au 01/01/2025 : 855 millions d'euros

Résultat Net avec :

Intégration Nagelmackers 01/04/2025 : 211 millions d'euros

Intégration Nagelmackers 01/01/2025 : 209 millions d'euros

Objectifs pour 2026

PNB : 887 millions d'euros

Résultat Net : 225 millions d'euros

Fin de la semaine de cohésion : une écoute enfin prise en compte

Suite aux nombreux retours des salariés relayés en CSE par entre autres par votre syndicat **Sud**, la direction a acté la suppression de la semaine de cohésion dès ce début d'année. Une décision qui répond aux attentes du terrain.

Pilote téléphonique des agences bi-sites : solidarité ou surcharge ?

La direction lance un pilote sur des agences bi-sites, avec un possible déploiement dans 51 agences dès mars. Selon la direction, l'objectif serait de renforcer la solidarité entre agences et améliorer la satisfaction. Mais de quelle satisfaction s'agit-il ? Celle des clients... ou celle des salariés déjà débordés ?

Concrètement :

Si un salarié du point de vente rattaché ne répond pas, l'appel déborde vers l'agence principale. En cas de fermeture exceptionnelle, tous les appels sont transférés vers l'agence principale.

Problème majeur : aucune étude sérieuse de la charge de travail supplémentaire n'est prévue pour évaluer le succès du pilote.

La direction sera-t-elle solidaire des salariés qui devront absorber ces appels en plus, sans moyens supplémentaires ?

Ce dispositif ne prépare-t-il pas, en catimini, à une future réorganisation du réseau et au transfert de charges des agences qui sont destinées à la fermeture ?

Attention à l'indigestion : On empile les appels, pas les effectifs : jusqu'à quand tiendront les équipes ? La charge de travail n'est pas compressible à l'infini.

Pilote Agences Conseil à Distance : derrière le ciblage client, quels impacts pour les salariés ?

En CSE, la direction nous a présenté le ciblage des clients selon plusieurs critères :

« Très digitaux », « Peu présents en agence », « Bancarisés principaux ou distanciés », « Jeunes, Grand Public, Premium... »

Sur le papier, politesse et grands principes. Mais quand on lit entre les lignes, que l'on recoupe avec :

- le reroutage des appels des agences bi-sites,
- les rumeurs de réorganisation du réseau annoncée pour fin 2026,

On pourrait éviter de le répéter... mais on va quand même le faire : Ces résultats ne tombent pas du ciel :

Ils sont le fruit du travail excellent des équipes de la CE. Les salariés exigent et méritent une reconnaissance concrète et équitable, au travers d'une NAO 2026 qui n'aura pas d'autre choix d'être exceptionnelle sur les mesures salariales pour les salariés et à la hauteur des performances exceptionnelles de la CEHDF.

On est en droit de s'interroger, quelle déduction devons-nous en faire, quelles conséquences pour les salariés ?

Fermeture d'agences ?

Mobilité forcée ?

Déclassement professionnel ?

Suppression de postes ?

Et surtout : quand les représentants du personnel seront-ils clairement informés ?

Le projet *Scale-It* a laissé un goût plus qu'amer, à terme 119 suppressions de postes, rendues possibles entre autres grâce à l'IA et un département entier englouti.

Nous refusons de revivre un scénario, opaque, subi et désastreux pour les salariés.

IA et “rebond commercial” : aide aux salariés... vraiment ?

Le projet de rebond des appels entrants, géré par l'IA, est présenté par la direction comme « Une aide aux salariés », « Un moyen de gagner en efficacité commerciale », « Un outil pour identifier des pistes de rebond ». Très bien, dans le texte.

Mais **Sud** attire l'attention de la direction sur un point essentiel :

Cet outil, à terme, ne doit en aucun cas devenir un instrument de comparaison, de benchmark ou de pression sur les salariés. Tout comme une IA ne prend pas de congés, une IA ne connaît pas les clients, une IA ne comprend ni les contextes familiaux, ni les parcours de vie, ni les situations humaines. Une IA n'a que faire du sous-effectif, de la charge du travail.

Sud ne signe pas un chèque en blanc à l'IA. Et nous ne mettons pas des œillères sur les signaux d'alertes que remontent les experts et le monde scientifique.

Être responsables, ce n'est pas être alarmistes. C'est rester vigilants, attentifs et exigeants sur les conditions de déploiement dans l'intérêt des salariés, les ignorer serait irresponsable.

Quant à l'approche écoresponsable de ces outils numériques... Chut..., sujet sensible.

L'approche écoresponsable de ces outils reste un angle mort du discours. **Sud**, pour sa part, entend aborder ce sujet de manière responsable, dans une logique de responsabilité sociétale.