

1. CONSTATS

Ce projet prolonge les mesures présentées dans le cadre du Plan de transformation de l'organisation et de développement de l'activité Banque de Particuliers et de Gestion de Patrimoine, dont le parcours social s'est terminé en décembre 2017.

Les agences du réseau RBWM fonctionnent selon des codes horaires définis, et ouvrent à la clientèle entre 8h30 et 9h00 jusqu'à 17H30 au plus tard.

25 codes horaires sur les 32 disponibles sont actuellement utilisés par les agences.

La répartition des jours d'ouverture des agences de l'ensemble du réseau RBWM est la suivante:

- 42% des agences ouvertes 5 jours du Lundi au Vendredi
- 54% des agences ouvertes 4,5 jours du Mardi au Samedi midi
- 4% des agences ouvertes 5,5 jours du Lundi au Samedi midi

Pour la Région Nord, la répartition est la suivante :

- 48% des agences ouvertes 5 jours du Lundi au Vendredi
- 52% des agences ouvertes 4,5 jours du Mardi au Samedi midi
- Aucune agence n'est ouverte du Lundi au Samedi midi

La multiplicité de nos codes horaires rend parfois difficile pour nos clients la lisibilité de nos plages d'ouverture. De plus, une étude comparative des horaires d'ouverture de nos concurrents dans les villes majeures de France a confirmé un décalage :

- Dans 6 villes majeures du Nord de la France¹, 87% des agences de nos principaux concurrents sont ouvertes le samedi. Nous n'en avons que 52%
- Dans ces mêmes villes, 89% des agences de nos concurrents ferment plus tard que 17h30 (17h30 non compris), alors que l'horaire de fermeture à la clientèle le plus tardif chez HSBC est 17h15.

Dans un communiqué du 15 octobre, LCL annonce qu'il lance une expérience durant 3 mois en ouvrant jusqu'à 20 heures, 9 de ses agences dans plusieurs grandes villes de France (Reims, Lyon, Bordeaux, Marseille, Montpellier, Caen, Rouen et Paris - Quartier Latin et Oberkampf) pour « mieux répondre aux rythmes de vie des urbains ».

Aussi, nous avons indiqué dans le cadre du Projet de Transformation et de Développement RBWM, au chapitre 4, notre volonté d'adapter les horaires des agences de notre réseau afin de s'aligner sur les attentes de nos clients. A ce titre, nous avons déjà consulté le CE Nord sur l'extension des horaires d'ouverture pour nos plus grosses structures.

Les changements horaires présentés dans cette note s'appuient également sur les remontées des managers de proximité, sur l'analyse des particularités locales des marchés sur lesquels nous sommes implantés, et sont présentés après que des réunions de concertations ont été menées avec nos collaborateurs. Ces réunions se poursuivront dans les prochaines semaines.

2. LES MESURES ENVISAGEES D'ADAPTATION DES HORAIRES

2.1. Rappel des principes du Livre II

Cette adaptation repose sur les principes suivants, définis dans le livre II aux points 4.4.4.5 et 4.4.4.6:

- Complémentarité au sein des agences mutualisées ou des agences sur une zone de chalandise commune

¹ Lille, Nantes, Orléans, Rouen, Strasbourg, Tours

- Revue de l'ensemble des agences pour s'assurer que les horaires sont adaptés aux besoins clients (ouverture ou non le samedi, à l'heure du déjeuner et/ou ajustement des horaires aux besoins clients)

2.2. Les mesures envisagées

Au regard du contexte concurrentiel et des habitudes des clients et prospects locaux, nous envisageons d'optimiser les horaires de l'ensemble des agences du réseau RBWM, pour assurer la couverture horaire la plus adaptée à chaque zone de chalandise.

Les réunions d'échanges menées auprès des collaborateurs, ont permis de partager avec ces derniers sur la pertinence des besoins clients au regard des nouveaux horaires envisagés d'ouverture à la clientèle, et la création / définition de nouveaux codes horaires.

2.2.1. Application sur la Région Nord

Les 36 agences ci-après feront l'objet d'un changement d'horaires d'ouverture et/ou de jours d'ouverture, tel que présenté dans le tableau ci-dessous. Chaque changement est identifié en jaune dans le tableau :

Groupe	Nom agence	Horaires actuels			Horaires proposés				Equipement
		Horaires clientèle actuels	Jours actu	Pause Méridienne?	Horaires clientèle proposés	Jours cit	Pause Méridienne	Horaires cible	
Alsace Lorraine	Belfort	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	MMJV9:30-12:30/14:00-18:00_S9:00-12:45	MS	O	X	Caisse
Alsace Lorraine	Colmar	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	MMJV9:00-12:30/14:00-18:00_S9:00-13:00	MS	O	X	AMF
Alsace Lorraine	Epinal	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	MMJV8:45-12:30/14:00-17:15_S8:45-12:45	MS	O		Caisse
Alsace Lorraine	Metz Succ	LMMJV8:45-12:15/14:00-17:00	LV	O	MMJV9:00-12:30/14:00-18:00_S9:00-13:00	MS	O	X	AMF
Alsace Lorraine	Montbeliard	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	MMJV9:30-12:30/14:00-18:00_S9:00-12:45	MS	O	X	Caisse
Alsace Lorraine	Nancy Succ	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	MMJV9:00-12:30/14:00-18:00_S9:00-13:00	MS	O	X	AMF
Alsace Lorraine	Remiremont	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	LMMJV9:30-12:30/14:00-18:00	LV	O	X	Caisse
Centre	Bourges	MMJV8:30-12:15/13:45-17:15_S8:30-12:15	MS	O	MMJV9:00-12:30/14:00-18:00_S9:00-13:00	MS	O	X	AMF
Centre	Chartres	MMJV8:30-12:00/13:45-17:15_S8:30-12:45	MS	O	MMJV9:00-12:30/14:00-18:00_S9:00-13:00	MS	O	X	AMF
Centre	Chateauroux	MMJV8:30-12:15/13:45-17:15_S8:30-12:15	MS	O	MMJV9:00-12:30/14:00-18:00_S9:00-13:00	MS	O	X	AMF
Grand Ouest	Angers	LMMJV9:00-17:00	LV	N	LMMJV9:30-12:30/14:00-18:00	LV	O	X	AMF
Grand Ouest	Caen	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	LMMJV9:30-12:30/14:00-18:00	LV	O	X	AMF
Grand Ouest	Le Havre	LMMJV8:45-12:00/13:30-17:00	LV	O	LMMJV9:30-12:30/14:00-18:00	LV	O	X	Caisse
Grand Ouest	Lorient	LMMJV9:00-12:30/14:00-17:15	LV	O	LMMJV9:30-12:30/14:00-18:00	LV	O	X	AMF
Grand Ouest	Rennes	LMMJV9:00-12:30/14:00-17:15	LV	O	LMMJV9:30-18:00	LV	N	X	AMF
Grand Ouest	Tours	MMJV8:30-12:15/13:45-17:15_S8:30-12:15	MS	O	MMJV9:00-18:00_S9:00-13:00	MS	N	X	AMF
Grand Ouest	Vannes	MMJV8:45-12:30/14:00-17:15_S8:45-12:45	MS	O	MMJV9:00-12:30/14:00-18:00_S9:00-13:00	MS	O	X	AMF
Nord	Arras Succ	MMJV8:30-12:10/13:40-17:10_S8:30-12:15	MS	O	MMJV9:00-12:30/14:00-18:00_S9:00-13:00	MS	O	X	AMF
Nord	Bethune	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	LMMJV9:30-12:30/14:00-18:00	LV	O	X	Caisse
Nord	Boulogne Sur Mer	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	LMMJV9:30-12:30/14:00-18:00	LV	O	X	Caisse
Nord	Calais	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	LMMJV9:30-12:30/14:00-18:00	LV	O	X	Caisse
Nord	Croix	MMJV8:30-12:10/13:40-17:10_S8:30-12:15	MS	O	MMJV9:00-12:30/14:00-18:00_S9:00-13:00	MS	O	X	AMF
Nord	Dunkerque	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	LMMJV9:30-12:30/14:00-18:00	LV	O	X	Caisse
Nord	La Madeleine Les Lille	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	LMMJV9:30-12:30/14:00-18:00	LV	O	X	Caisse
Nord	Lens	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	MMJV9:30-12:30/14:00-18:00_S9:00-12:45	MS	O	X	Caisse
Nord	Marcq-En-Baroeul	MMJV8:30-12:10/13:40-17:10_S8:30-12:15	MS	O	MMJV9:00-18:00_S9:00-13:00	MS	N	X	AMF
Nord	Roubaix Succ	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	LMMJV9:30-18:00	LV	N	X	AMF
Nord	Tourcoing	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	LMMJV9:30-12:30/14:00-18:00	LV	O	X	Caisse
Nord	Valenciennes	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	MMJV9:30-12:30/14:00-18:00_S9:00-12:45	MS	O	X	Caisse
Nord	Hesdin	LMMJV8:45-12:15/13:45-17:00	LV	O	MMJV9:30-12:30/14:00-18:00_S9:00-12:45	MS	O	X	Caisse
Picardie	Beauvais	MMJV8:45-12:30/14:00-17:15_S8:45-12:45	MS	O	MMJV9:30-12:30/14:00-18:00_S9:00-12:45	MS	O	X	Caisse
Picardie	Bihorel Les Rouen	MMJV8:45-12:30/14:00-17:15_S8:45-12:45	MS	O	MMJV9:30-12:30/14:00-18:00_S9:00-12:45	MS	O	X	Caisse
Picardie	Chantilly	MMJV8:45-12:30/14:00-17:15_S8:45-12:45	MS	O	MMJV9:30-12:30/14:00-18:00_S9:00-12:45	MS	O	X	Caisse
Picardie	Compiègne	MMJV8:45-12:30/14:00-17:15_S8:45-12:45	MS	O	MMJV9:30-18:00_S9:00-12:45	MS	N	X	Caisse
Picardie	Crepy En Valois	MMJV8:45-12:30/14:00-17:15_S8:45-12:45	MS	O	MMJV9:30-12:30/14:00-18:00_S9:00-12:45	MS	O	X	Caisse
Picardie	Reims	LMMJV8:30-12:15/14:00-17:00	LV	O	MMJV9:30-12:30/14:00-18:00_S9:00-12:45	MS	O	X	Caisse

3. MODALITES ET CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE

La mise en œuvre des adaptations d'horaire s'appuiera notamment sur les mesures d'accompagnement décrites dans le volet social du Livre II.

Ces ajustements pouvant impacter l'organisation personnelle de nos collaborateurs, afin de minimiser ces incidences éventuelles pour les collaborateurs concernés, les principes ci-dessous seront appliqués :

- Respect d'un délai de prévenance de 6 mois ;
- Réunion d'informations menée par le métier (organisation de la mise en œuvre) ;
- Entretien avec le Responsable Ressources Humaines en fonction des situations ;
- Si l'ensemble des collaborateurs d'une structure sont en capacité de s'organiser avant ce délai les modifications horaires envisagées pourraient être mis en œuvre plus tôt.

Dans le cadre de ces ajustements horaires, les managers continueront de s'assurer du respect du temps de travail et de la charge de travail de leurs collaborateurs, et avec le support de la DRH. Ils s'appuieront notamment sur le suivi des heures supplémentaires déclarées par les collaborateurs à décompte horaires, et les questionnaires relatifs à la charge de travail, renseignés par les cadres à forfait jours.

ANNEXES

Annexe 1 : plages horaires collaborateurs

Horaires du Mardi au Samedi :

- **Agences avec Caisse :**

- sans fermeture méridienne clientèle

Ouverture clients M-V 9h30 - 18h00 + S 9h - 12h45	Lundi	
	Mardi	9h10 - 18h20, 62min de pause
	Mercredi	9h10 - 18h20, 62min de pause
	Jeudi	9h10 - 18h20, 62min de pause
	Vendredi	9h10 - 18h20, 62min de pause
	Samedi	8h40 - 13h08

- avec fermeture méridienne clientèle

Ouverture clients M-V 9h30 - 12h30 / 14h00 - 18h00 + S 9h - 12h45	Lundi	
	Mardi	9h10 - 12h45 / 13h47 - 18h20
	Mercredi	9h10 - 12h45 / 13h47 - 18h20
	Jeudi	9h10 - 12h45 / 13h47 - 18h20
	Vendredi	9h10 - 12h45 / 13h47 - 18h20
	Samedi	8h40 - 13h08

- **Agences avec AMF :**

- sans fermeture méridienne clientèle

Ouverture clients M-V 9h00 - 18h00 + S 9h - 13h	Lundi	
	Mardi	8h54 - 18h10, 65min de pause
	Mercredi	8h54 - 18h10, 65min de pause
	Jeudi	8h54 - 18h10, 65min de pause
	Vendredi	8h54 - 18h10, 65min de pause
	Samedi	8h54 - 13h10

- avec fermeture méridienne clientèle

Ouverture clients M-V 9h00 - 12h30 / 14h00 - 18h00 + S 9h - 13h	Lundi	
	Mardi	8h54 - 12h43 / 13h48 - 18h10
	Mercredi	8h54 - 12h43 / 13h48 - 18h10
	Jeudi	8h54 - 12h43 / 13h48 - 18h10
	Vendredi	8h54 - 12h43 / 13h48 - 18h10
	Samedi	8h54 - 13h10

Horaires du Lundi au Vendredi :

- Agences avec Caisse :

- sans fermeture méridienne clientèle

Ouverture clients L-V 9h30 - 18h00	Lundi	9h24 - 18h20, 80min de pause
	Mardi	9h24 - 18h20, 80min de pause
	Mercredi	9h24 - 18h20, 80min de pause
	Jeudi	9h24 - 18h20, 80min de pause
	Vendredi	9h24 - 18h20, 80min de pause
	Samedi	

- avec fermeture méridienne clientèle

Ouverture clients L-V 9h30 - 12h30 / 14h00 - 18h00	Lundi	9h24 - 12h35 / 13h55 - 18h20
	Mardi	9h24 - 12h35 / 13h55 - 18h20
	Mercredi	9h24 - 12h35 / 13h55 - 18h20
	Jeudi	9h24 - 12h35 / 13h55 - 18h20
	Vendredi	9h24 - 12h35 / 13h55 - 18h20
	Samedi	

- Agences avec AMF :

- sans fermeture méridienne clientèle

Ouverture clients L-V 9h30 - 18h00	Lundi	9h24 - 18h10, 70min de pause
	Mardi	9h24 - 18h10, 70min de pause
	Mercredi	9h24 - 18h10, 70min de pause
	Jeudi	9h24 - 18h10, 70min de pause
	Vendredi	9h24 - 18h10, 70min de pause
	Samedi	

- avec fermeture méridienne clientèle

Ouverture clients L-V 9h30 - 12h30 / 14h00 - 18h00	Lundi	9h24 - 12h39 / 13h49 - 18h10
	Mardi	9h24 - 12h39 / 13h49 - 18h10
	Mercredi	9h24 - 12h39 / 13h49 - 18h10
	Jeudi	9h24 - 12h39 / 13h49 - 18h10
	Vendredi	9h24 - 12h39 / 13h49 - 18h10
	Samedi	

L'agence d'Epinal passe sur le code horaire existant suivant :

	Lundi	
Ouverture clients M-V 8h45 - 12h30 / 14h00 - 17h15 + S 8h45 - 12h45	Mardi	8h20 - 17h36, 72min de pause
	Mercredi	8h20 - 17h36, 72min de pause
	Jeudi	8h20 - 17h36, 72min de pause
	Vendredi	8h20 - 17h36, 72min de pause
	Samedi	8h20 - 13h04