



Paris, le 30 Novembre 2018

Monsieur Jean BEUNARDEAU  
Directeur Général

Monsieur,

Les élus SNB ont effectué de nombreuses visites sur différents Pôles Immobiliers. Par conséquent, nous vous alertons de manière urgente sur la situation qui prévaut en termes de conditions de travail dans ces structures basées sur Paris IDF et en Province.

Malgré les alertes émises via les instances, les commissions de suivi du projet RBWM et par différents autres biais, nous constatons la persistance de situations alarmantes en termes de charge de travail, de dépassement d'horaires, de stress créant un terrible déséquilibre vie professionnelle/vie personnelle entraînant une fatigue physique, psychique et mentale des collaborateurs.

Malgré le renfort de DA, RM volants ou d'intérimaires, il ressort de nos échanges :

- la quantité de dossiers entrants est constante et supérieure à la norme fixée dans le Plan de Transformation RBWM,
- le stock moyen de dossiers en cours de traitement est de 40 à 50 par RM. Ce volume ne peut être tenu dans les heures de travail des pôles,
- en dépit des très larges dépassements d'horaires des salariés (certains partent aux alentours de 22 heures voire plus), le délai de prise en charge d'un dossier est de 15 jours minimum.  
Cela génère un stress important pour les collaborateurs, l'insatisfaction des clients, prospects et apporteurs d'affaires et dégrade ainsi l'image de marque d'HSBC France.  
Le dimensionnement des équipes n'est absolument pas en adéquation avec ce volume d'activité,
- les renforts temporaires mis à disposition sont inadaptés,
- l'assistance technique (87000) ne peut plus répondre aux besoins spécifiques des experts immobiliers, et aucun autre dispositif n'a été déployé,
- les collaborateurs se voient reprocher une mauvaise organisation, des entretiens téléphoniques trop longs avec les clients et prospects,
- les salariés sont contraints de mettre en place des solutions de contournement,
- les formations ne sont pas complètes pour tous les experts immobiliers, les Directeurs de Pôles ne peuvent assurer les formations car ces derniers traitent eux-mêmes des dossiers,
- les procédures sont inadaptées (l'édition des pièces justificatives expédiées par les clients via leur messagerie représente 1 h par RM par jour),
- même si le management fait preuve de bienveillance à l'égard des équipes, il ne peut rémunérer les heures supplémentaires qu'à raison de 10 heures maximum/semaine (blocage informatique au-delà). Par ailleurs, les heures de récupération ne peuvent s'effectuer en raison du volume d'activité.



### En conclusion :

- Les mesures temporaires prises par la Direction se révèlent malheureusement en inéquation pour pallier ce dysfonctionnement structurel. Les élus SNB constatent depuis l'ouverture des Pôles des effectifs insuffisants au regard de la charge de travail constante qui font peser un risque lourd sur la santé morale, mentale et physique des collaborateurs,
- Pour les élus SNB, il est impératif de procéder à une nouvelle évaluation de la charge de travail qui prenne en compte la saisonnalité de l'activité, mais également le temps de présence réel des effectifs, l'absentéisme, le recours à l'équipe volante, la lourdeur des procédures etc...
- La fatigue physique, psychique et mentale des salariés des Pôles éclate au grand jour ! En effet pour des collaborateurs, chaque matin, l'activité est décrite comme un «*puits sans fonds*» ce qui entraîne dans certains pôles une nette dégradation de l'ambiance et du collectif de travail de ces derniers.

### Nos demandes

En tant que DSN et dans un esprit de dialogue de qualité, nous n'avons pas à ce jour demandé aux élus d'officialiser un droit d'alerte au niveau national. Toutefois, nous vous demandons d'intervenir rapidement auprès des différents intermédiaires afin :

- Que compte tenu de l'activité soutenue et des tâches devant s'ajouter dès Janvier 2019 : archivage de tous les documents etc... les équipes demandent un recalibrage des cibles notamment à minima d'une ou deux assistants commerciaux,
- Que dans le cadre de la «Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences», des modules de formation en présentielle soient mis en place afin que les salariés puissent répondre aux attentes «agiles» du Métier sur le «savoir s'organiser» et sur le «comment respecter les devoirs de conseil lors d'un entretien téléphonique client et/ou prospect dans un temps imparti»,
- Que notre signature conjointe sur l'accord «Qualité de Vie au Travail» soit réellement et concrètement prise en compte,
- Que notre signature conjointe sur l'accord du «Temps de Travail» ne soit pas contournée :
  - sur la durée hebdomadaire moyenne maximale de 44 h. 00 sur 12 semaines consécutives,
  - sur les horaires de travail des salariés dans les Agences et les services qui doivent être compris entre 8 h.10 et 18 h.45 dans le réseau bancaire (pour le SNB, 20 h.30 ne peut-être une norme journalière de départ acceptable),
  - sur la durée hebdomadaire de 48 h. 00 de travail (pour le SNB cela ne doit pas être une norme banalisée),
  - sur l'amplitude journalière de 10 h. 00, qui ne doit être qu'exceptionnelle, pour les cadres à forfait jour,
  - sur la transformation des contrats de travail à temps partiel en contrat de travail à plein temps via les heures complémentaires rétribuées de façon moindre que les heures supplémentaires et pouvant mettre en risque la requalification du contrat de travail (et également un risque d'amende pour HSBC France).

La Délégation Syndicale est à votre disposition afin d'échanger sur ce problème qui s'aggrave de jour en jour.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La Délégation Nationale

Copie :

Mesdames COUILLAUD, TRICOCHÉ  
Messieurs VANDEVILLE, FONTQUERNI RIBE, SAQUET

**Des femmes et des hommes au service de leurs collègues !**