



Paris, le 17 Janvier 2019

Monsieur Jean BEUNARDEAU
Directeur Général

Monsieur le Directeur Général,

Les élus SNB ont effectué de nombreuses visites dans différentes Agences Connect.

Suite à celles-ci, nous vous alertons de manière urgente sur la situation qui prévaut en termes de conditions de travail dans ces structures basées à Cœur Défense et en Province.

Malgré nos alertes émises via les instances, les commissions de suivi du projet RBWM et autres biais, nous constatons la persistance de situations alarmantes en termes de charge de travail entraînant une fatigue physique, psychique et mentale des collaborateurs.

Nos constats

- Chaque Agence Connect doit tous les jours interrompre son activité 2 heures durant, afin de renforcer l'équipe des Conseillers à Distance pour les appels entrants, dans le but d'améliorer le taux de décrochés,
- Certains collaborateurs sont présents plus de 10 h par jour et d'autres en arrêt maladie,
- Faute de budget, les contrats des intérimaires pour aider les RM à absorber le volume d'activité, n'ont pas été reconduits ou ne le seront pas. Il est demandé aux équipes Connect de répertorier chacune de leurs tâches journalières et le temps passé à les réaliser,
- De trop nombreux clients n'ont pas de réponse à leurs mails et ont de réelles difficultés à joindre leur RM par téléphone. Mécontents, ils se rendent dans leur agence d'origine et demandent un retour en arrière,
- De trop nombreux RM émanant des Lignes Accueil souffrent d'un manque de formations obligatoires réglementaires et ciblées,
- Les RM Connect ont une charge administrative excessivement lourde. En effet, chaque jour, ils doivent traiter des dizaines de pages de débiteurs, de FVQ, de mails, de pages d'état de début de journée, la gestion de la monétique etc.... Pour rappel, dans le Livre II, ces tâches administratives devaient être traitées par les Conseillers à Distance ou le Middle Office. Par conséquent, les RM Connect subissent des tâches non dévolues au nouveau modèle de distribution présenté aux instances, leur mission principale s'en trouve déviée,
- Sur l'ensemble des documents apparait l'adresse du siège social d'HSBC France. De ce fait, certains clients se rendent au 103, désorganisant la Succursale et créant du mécontentement,
- Nous ne pouvons que constater qu'à ce jour, nos Agences Connect s'apparentent plus, dans leur fonctionnement, à une agence physique qu'à une agence en ligne. Par contre, elles n'ont ni Attaché Commercial ni Assistant Commercial de proximité alors que le Middle Office Connect n'est pas encore opérationnel à 100%
- Selon le Livre II sur le projet de transformation de RBWM et la création de la structure Connect, les RM avaient vocation à effectuer principalement une activité commerciale afin de relancer les relations perdues au fil des années, d'équiper nos clients, de dénicher des pépites etc ... et d'ailleurs ils sont

objectivés dans ce sens. Depuis la création des Agences Connect, le constat est que nos RM sont principalement attachés à des tâches administratives,

- Tous les rendez-vous clients pris via la banque à distance ou l'ex-CRC via le logiciel de prise de RDV ne remontent pas dans RMP ; ce qui représente 90 % des RDV et oblige dorénavant, les RM à bloquer une plage horaire dans leur agenda, de façon à saisir les RDV dans l'outil pour ne pas être pénalisés dans leur BSC et leur évaluation hebdomadaire (nombre de rendez-vous, ventes, etc...).

En conclusion

- Les tâches purement administratives semblent sans coordination et les risques de compliance et de pertes financières s'accroissent,
- Les objectifs des Agences Connect semblent difficilement atteignables dans cette configuration ce qui, à terme, entraînera une démotivation évidente de la part de nos collègues. Pour rappel, ils étaient toutes et tous motivés par la création de cette nouvelle structure,
- Il existe un bon état d'esprit et de la solidarité au sein des équipes mais nous comprenons à demi-mots que cela ne pourra pas perdurer, tant la charge de travail est importante et les interventions administratives chronophages.
- Les équipes « RFI » et « CDD » sont plébiscitées par les Agences Connect.

Nos demandes

En tant que Délégués Syndicaux Nationaux et dans l'esprit d'un dialogue de qualité et notamment constructif et loyal, nous n'avons pas à ce jour demandé aux élus SNB d'officialiser une réunion extraordinaire CHSCT ni d'émettre un droit d'alerte au niveau national (malgré les arrêts de travail et les visites de nos collègues faites auprès des médecins du travail).

Par conséquent, nous vous demandons d'intervenir rapidement auprès des différents intermédiaires :

- Pour décharger l'activité administrative insoutenable des commerciaux,
- Sur le respect de la présentation formulée dans le Livre II (pages 71 et suite),
- Sur les modules de formation en présentiel afin que nos RM Connect puissent répondre aux attentes «légitimes et agiles» du Métier RBWM et ce, dans le cadre d'une démarche «Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences»,
- Que notre signature conjointe sur l'accord «Qualité de Vie au Travail» soit réellement et concrètement prise en compte.

La Délégation Syndicale SNB est à votre disposition afin d'échanger sur ces problématiques qui s'aggravent de jour en jour.

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

La Délégation Nationale

Copie :

Mesdames COUILLAUD, TRICOCHÉ, DOLVECK
Messieurs VANDEVILLE, FONTQUERNI RIBE, SAQUET

Des femmes et des hommes au service de leurs collègues !