

Comité d'établissement HSBC de la région Nord

18 OCTOBRE 2018

Projet de procès-verbal

Étaient présents :

Pour la Direction :

Madame BASSET, Directrice de la région Nord
Madame DAURIAC, Direction des relations sociales

Les membres du Comité d'Établissement :

Titulaires

Joël ROJAS	CFDT
Sylvie LANORE	CFDT
Sylvie VINCENT	CFDT
Judith SAUVAGE	SNB
Nathalie NINAUVE	titulaire CFTC
Lucie THALAMAS	titulaire CFTC

Suppléants

Christophe HORNICK	CFDT
Valérie BURELOUX	CFTC
Pascal BELOUIS	CFTC (en visio)
Patrick DUMOUSAUD	SNB

Les représentants syndicaux

Jean-Jacques HERY	CFTC
Catherine HEDIN	CFDT
Annick DELAUGERE	SNB

Étaient absents :

Ludovic HILD	SNB
Sébastien MAYAUD	titulaire SNB
Steven AILLIOT	suppléant CFDT
Charlotte FLINOIS	suppléante SNB
Teddy DEDUIT	RS CFDT

ORDRE DU JOUR

I.	Approbation des procès-verbaux	4
II.	Information et consultation de la Direction	4
III.	Questions	16

La séance est ouverte à 9 heures 35 sous la présidence de Madame BASSET.

Madame DAURIAC invite les représentants du personnel à soumettre les questions diverses qu'ils souhaitent voir rajouter à l'ordre du jour.

Madame NINAUVE sollicite des précisions à propos des jours de RTT posés par l'entreprise dans le nouvel outil GESTIM les 24 et 31 décembre prochain.

Madame DAURIAC constate qu'une question de l'ordre du jour porte sur ce sujet. Elle propose de l'instruire plus tard en séance.

Madame NINAUVE déclare qu'apparemment, le sujet n'a pas été tranché et qu'un message est sans doute à refaire passer à son propos. Pour sa part, elle avait compris que la fermeture de l'agence le 24 et le 31 décembre serait à l'initiative des directeurs.

Madame BASSET répond que ce n'est pas le cas. Les agences travaillant habituellement le lundi seront fermées.

Madame NINAUVE en prend acte. Elle demande ensuite pourquoi des jours sont systématiquement posés dans le système pour certains salariés et pas pour les autres. Elle cite l'exemple suivant : au pôle PRO, tous les RM seront en congé, pas les ACO.

Madame BASSET explique que des RTT seront posés pour tous les salariés chez RBWM, excepté pour ceux du CRC. Les agences seront fermées partout les 24 et 31 décembre et même les ACO PRO ne travailleront pas. Elle s'étonne de cette distinction réalisée dans l'outil.

Pour Madame DAURIAC, ce traitement est peut-être lié aux mobilités.

Madame NINAUVE pense qu'en tout état de cause, il faut étudier ce sujet.

Madame BASSET en prend note et s'engage à l'instruire.

Madame NINAUVE rapporte ensuite que les salariés de CONNECT Indigo (Compiègne) sont toujours dans l'attente de leurs horaires. Ils ne savent pas s'ils vont rester en une équipe et s'ils passeront en deux équipes comme cela leur avait été annoncé.

Madame DAURIAC indique que cette question figure également à l'ordre du jour et qu'elle y répondra donc plus tard en séance.

Madame THALAMAS indique que les salariés ont reçu un message le 1^{er} octobre au sujet de la fonction « mobilité » du poste téléphonique et la manière d'en modifier le NIP. Or personne n'a compris de quoi il retournait et Madame THALAMAS sollicite donc des informations à ce sujet. En second lieu, elle signale que GEODE est très régulièrement inaccessible. Elle demande si ces problèmes d'accès vont être rapidement résolus.

En réponse à la première question de Madame THALAMAS, Madame SAUVAGE explique que le message qu'elle évoquait était en réalité une invitation à changer le mot de passe de la boîte vocale. Le NIP ou Numéro d'Identification Personnel est en fait le mot de passe. Tous les salariés ont été invités à en changer.

Monsieur DUMOISSAUD évoque une question d'actualité déjà soumise à d'autres instances : le CWT — qui n'est pas du tout le sigle de Carlson Wagons-lits Travel — est un nouvel outil CMB qui permet de gérer le *workflow* (suivi) des dossiers de crédit de leur origine au décaissement. Il a été déployé ces derniers jours et il nécessite une saisie par les RM de certaines caractéristiques clients. Une

question, actuellement, consiste à savoir s'il ne serait pas possible d'automatiser cette saisie. Il s'agirait d'effectuer une saisie en masse de la base CARM vers ce nouvel outil CWT.

Madame BASSET en déduit que seuls les dossiers CARM sont concernés.

Monsieur DUMOISSAUD le confirme. Il poursuit et demande s'il est possible d'inviter le RRH en instance, par exemple lorsque l'ordre du jour prévoit un point sur les effectifs. Depuis que la nouvelle instance s'est constituée, le RRH ne s'est jamais présenté devant elle.

Madame BASSET répond que plusieurs RRH sont concernés puisqu'il en existe un pour les agences, un autre pour les nouveaux métiers PRO IMMO, un autre pour HOST, un autre pour CMB...

Madame DAURIAC ajoute qu'ils sont beaucoup sollicités sur le terrain compte tenu des discussions en cours sur les horaires. Elle verra s'il est possible de les inviter au prochain CE, sinon de l'envisager pour une future instance, le cas échéant en visioconférence.

Monsieur DUMOISSAUD rappelle que les RRH s'étaient succédé lors de la présentation du plan de formation et pour sa part, il avait trouvé ce format de présentation intéressant.

Madame DAURIAC s'engage une nouvelle fois à instruire cette demande.

Monsieur BELOUIS souhaite appuyer les propos de son collègue : dans le temps, la RRH rattachée à la région Ouest était « à domicile » et il trouve dommage que ce ne soit plus le cas. Quand bien même il comprend que la RRH ne puisse se déplacer entre Paris et Lille, elle pourrait, lui semble-t-il, être reliés à l'instance en visio ne serait-ce que 10, 20 ou 30 minutes.

Madame DAURIAC lui fait remarquer que c'est la proposition qu'elle vient juste de formuler. Jusqu'à présent, la RRH n'a pas été conviée aux réunions, mais pour sa part, elle n'est pas opposée à lui proposer d'être présente si elle est disponible lors de l'instruction des sujets ayant trait aux effectifs.

I. Approbation des procès-verbaux

– Procès-verbal de la séance ordinaire du 12 juillet 2018.

Le procès-verbal de la séance ordinaire du 12 juillet 2018 est approuvé par cinq voix favorables et deux abstentions.

II. Information et consultation de la Direction

Sujet 1 : Information (pour consultation à venir) du Comité d'Établissement de la Région Nord sur le projet d'adaptation des horaires d'ouverture à la clientèle de certaines agences du Réseau RBWM, en application du Plan de Transformation de ce dernier.

Madame DAURIAC se propose de procéder à une présentation complète du document. Dans le cadre du Plan de transformation de l'organisation de RBWM et des mesures d'accompagnement décrites dans le volet social du Livre II, la Direction avait prévu de travailler sur le sujet des horaires selon plusieurs « angles » dont l'un a déjà fait l'objet d'une consultation, en l'occurrence l'aménagement des horaires des plus grosses structures et des pôles immobiliers. Elle avait également annoncé qu'elle souhaitait travailler sur ses codes horaires qui sont multiples et par conséquent difficilement lisibles pour les clients.

Monsieur HERY lui demande pourquoi elle emploie l'expression « grosses structures » et non l'appellation « succursales ». Elle devrait, selon lui, évoquer les « grosses succursales » et les pôles immobiliers. Il s'agit en l'occurrence de 34 succursales.

Madame BASSET répond qu'en réalité, toutes les succursales ne sont pas concernées par les horaires élargis. Par exemple, celle de Tours ne l'est pas.

Madame DAURIAC précise que ce volet de la présentation ne concerne plus les plus grosses structures et les pôles. Il concerne les autres agences et c'est ce sujet dont il est question ce jour, comme cela avait été annoncé.

Actuellement, dans la Région Nord, le constat est le suivant :

- 48 % des agences sont ouvertes 5 jours du lundi au vendredi ;
- 52 % des agences sont ouvertes 4,5 jours du mardi au samedi midi ;
- Aucune agence n'est ouverte du lundi au samedi midi.

Pour mener son projet, HSBC s'appuie sur une étude comparative des horaires d'ouverture de ses concurrents dans les villes majeures du Nord de la France. Cette étude révèle que 87 % des agences de ses principaux concurrents sont ouvertes le samedi (52 % chez HSBC). Dans ces mêmes villes, 89 % des agences de ses concurrents ferment après 17 heures 30, alors que l'horaire de fermeture à la clientèle le plus tardif chez HSBC est de 17 heures 15. Par ailleurs, dans un communiqué du 15 octobre, LCL a annoncé le lancement d'une expérience durant trois mois, consistant à ouvrir 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 ».

Madame BASSET précise que cette ouverture jusqu'à 20 heures sera effective quatre jours par semaine. Il ne s'agira pas de nocturnes, mais d'une ouverture en continu. Les agences HSBC de Reims, Rouen et Caen seront impactées par les résultats de cette expérience.

Madame DAURIAC poursuit en déclarant que les changements horaires présentés ce jour, s'appuient également sur les remontées des managers de proximité et sur les collaborateurs. Ils tiennent compte des particularités locales des marchés sur lesquels est implantée HSBC.

Les mesures d'adaptation des horaires, présentées ce jour reposent sur les principes définis dans le Livre II aux points 4.4.4.5 et 4.4.4.6, en l'occurrence :

- La complémentarité au sein des agences mutualisées ou des agences sur une zone de chalandise commune.
- Une 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)

Dans la région Nord, 36 agences feront l'objet d'un changement d'horaires d'ouverture et/ou de jours d'ouverture, tel que présenté dans le tableau remis aux membres du CE. Chaque changement est identifié en jaune dans le tableau. Celui-ci indique en synthèse que :

- 10 agences passeraient d'une ouverture du lundi au vendredi à une ouverture du mardi au samedi ;
- 5 agences ne sont plus concernées par une fermeture à la clientèle durant la pause méridienne ;
- 1 agence fermerait lors de la pause méridienne, alors que ce n'était pas le cas jusqu'alors.

Les horaires présentés dans le document sont les horaires « clientèle ». La dernière colonne du tableau précise si l'agence est équipée d'AMF ou s'il s'agit d'une agence avec caisse, car ces spécificités ont une incidence sur les horaires « collaborateurs ». Ceux-ci sont présentés en annexe du document.

Avant de revenir en détail sur ces horaires, Madame DAURIAC assure que la Direction est consciente du fait que les changements auront une incidence sur l'organisation personnelle des collaborateurs. Les RRH se sont rendus sur le terrain et les managers de proximité ont été sollicités et entendus. L'organisation familiale des salariés va devoir s'ajuster et il est prévu de se laisser du temps — en l'occurrence un délai de prévenance de six mois — pour permettre à chacun de s'adapter à ces nouveaux horaires. Surtout, Madame DAURIAC engage chacun ici à ne pas hésiter à remonter les situations individuelles au RRH et aux managers pour qu'elles puissent être instruites avec attention.

Monsieur HERY relève que l'Alsace-Lorraine est le groupe le plus impacté par le passage à une ouverture du mardi au samedi.

Madame DAURIAC suppose que le nombre d'agences ouvertes jusqu'à présent du lundi au vendredi y était sans doute plus important. Souvent, les remontées dont elle connaît, faisaient état d'une appétence des clients pour une ouverture le samedi. Ce constat était partagé par les agences et elle ne pense pas que le nouveau système posera problème.

Madame BASSET relève que la Picardie sera également concernée et qu'à terme, seule l'agence de Bihorel devrait continuer d'ouvrir du lundi au vendredi.

Madame DAURIAC poursuit sa présentation en répétant qu'afin de minimiser les incidences éventuelles du projet pour les collaborateurs concernés, les principes ci-dessous seront appliqués :

- Respect d'un délai de prévenance de 6 mois ;
- Réunion d'information 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 le délai prévu, les modifications horaires envisagées pourraient être mises en œuvre plus tôt.

Le projet est bien entendu mis en place dans le cadre de l'accord sur le temps de travail et dans le respect des temps de repos.

Pour Madame DAURIAC, il est important de se placer dans la perspective des objectifs du projet. Il s'agit pour la banque de s'adapter aux attentes de ses clients et à la réalité de la concurrence. De plus en plus de clients sont en attente de plus de disponibilité, de plus de flexibilité dans les horaires. Ce sont ces objectifs qui sont présentés dans le Livre 2 et c'est parce qu'elle souhaite proposer une ouverture de ses agences à ses clients jusqu'à 18 heures, que la banque a conçu ce projet et qu'elle demande un effort à ses collaborateurs.

Madame DAURIAC détaille les plages horaires « collaborateurs » :

Horaires du mardi au samedi :

- Agences avec caisse :
 - Sans fermeture méridienne clientèle
 - ✓ Ouverture clients : du mardi au vendredi entre 9 h 30 et 18 h, plus le samedi de 9 h à 12 h 45 ;
 - ✓ Horaires collaborateurs : du mardi au vendredi de 9 h 10 à 18 h 20 avec 62 min de pause, plus le samedi de 8 h 40 à 13 h 08.

Au périmètre Nord, seule l'agence de Compiègne est concernée par ces horaires.

- Avec fermeture méridienne clientèle :

- ✓ Ouverture clients : du mardi au vendredi entre 9 h 30 et 12 h 30 puis de 14 h à 18 h, plus le samedi de 9 h à 12 h 45 ;
- ✓ Horaires collaborateurs : du mardi au vendredi de 9 h 10 à 12 h 45, puis de 13 h 47 à 18 h 20, plus le samedi de 8 h 40 à 13 h 08.

Les agences de Belfort, Montbéliard, Lens, Valenciennes, Hesdin, Beauvais, Bihorel, Chantilly, Crépy-en-Valois et Reims sont concernées par ces horaires.

- Agences avec AMF :
 - Sans fermeture méridienne clientèle
 - ✓ Ouverture clients : du mardi au vendredi entre 9 h et 18 h, plus le samedi de 9 h à 13 h ;
 - ✓ Horaires collaborateurs : du mardi au vendredi de 8 h 54 à 18 h 10 avec 65 min de pause, plus le samedi de 8 h 54 à 13 h 10.

Les agences de Tours et Marcq-en-Barœul sont concernées par ces horaires.

Madame BASSET précise que ce sont les deux succursales qui ne sont pas considérées comme de « grosses structures ».

Monsieur HERY déplore une nouvelle fois un problème de vocabulaire : ce sont tout de même des succursales, mais elles n'ont pas été intégrées en raison d'une problématique d'ETP. Dans le Livre 2, 34 succursales étaient concernées par un changement d'horaires. Mais deux d'entre elles ont été supprimées de la liste parce qu'on ne parvenait pas au chiffre de dix ETP.

Madame DAURIAC explique qu'elle tentait de distinguer ce qui a déjà été présenté et ce qui le serait ce jour. Il n'est pas possible d'établir une dichotomie sur la base de succursales. Elle poursuit sa présentation :

- Avec fermeture méridienne clientèle :
- ✓ Ouverture clients : du mardi au vendredi entre 9 h et 12 h 30, puis de 14 h à 18 h, plus le samedi de 9 h à 13 h ;
- ✓ Horaires collaborateurs : du mardi au vendredi de 8 h 54 à 12 h 43, puis de 13 h 48 à 18 h 10, plus le samedi de 8 h 54 à 13 h 10.

Les agences de Colmar, Metz, Nancy, Bourges, Chartres, Châteauroux, Vannes, Arras et Troyes sont concernées par ces horaires.

Horaires du lundi au vendredi :

- Agences avec caisse :
 - Sans fermeture méridienne clientèle

Aucune agence du périmètre Nord n'étant concernée par cet horaire, Madame DAURIAC ne s'y attarde pas.

- Avec fermeture méridienne clientèle :
- ✓ Ouverture clients : du lundi au vendredi entre 9 h 30 et 12 h 30 puis de 14 h à 18 h.
- ✓ Horaires collaborateurs : du lundi au vendredi de 9 h 24 à 12 h 35, puis de 13 h 55 à 18 h 20.

Les agences de Remiremont, Le Havre, Béthune, Boulogne-sur-Mer, Calais, Dunkerque, La Madeleine et Tourcoing sont concernées par ces horaires.

- Agences avec AMF :
 - Sans fermeture méridienne clientèle

- ✓ Ouverture clients : du lundi au vendredi, entre 9 h 30 et 18 h ;
- ✓ Horaires collaborateurs : du lundi au vendredi de 9 h 24 à 18 h 10 avec 70 min de pause.

Les agences de Rennes et Roubaix sont concernées par ces horaires.

- Avec fermeture méridienne clientèle :
- ✓ Ouverture clients : du lundi au vendredi entre 9 h 30 et 12 h 30, puis de 14 h à 18 h ;
- ✓ Horaires collaborateurs : du lundi au vendredi de 9 h 24 à 12 h 39, puis de 13 h 49 à 18 h 10.

Les agences d'Angers, Caen et Lorient sont concernées par ces horaires.

L'agence d'Épinal passera au code horaire suivant :

- ✓ Ouverture clients : du mardi au vendredi entre 8 h 45 et 12 h 30, puis de 14 h à 17 h 15, plus le samedi de 8 h 45 à 12 h 45 ;
- ✓ Horaires collaborateurs : du mardi au vendredi de 8 h 20 à 17 h 36 avec 72 min de pause, plus le samedi de 8 h 20 à 13 h 15.

Madame HEDIN lui demande pourquoi seule cette agence a la chance de permettre à ses salariés de finir plus tôt le soir.

Madame BASSET objecte qu'il ne s'agit pas d'une chance.

Madame HEDIN objecte que c'est pourtant le cas à son sens. Beaucoup de salariés sont réellement déçus de devoir terminer à 18 heures et ils l'ont fait savoir, sans que rien ne change pour eux.

Madame BASSET répète qu'il ne s'agit pas d'une « chance » et qu'elle n'apprécie pas cette formulation. Il faut se rappeler que l'objectif du projet consiste à offrir des horaires d'ouverture correspondant davantage aux attentes de la clientèle. Or la clientèle se rend plutôt à l'agence d'Épinal le matin plutôt que le soir.

Madame HEDIN objecte que c'est le cas également pour d'autres agences.

Madame BASSET indique que l'objectif général est une fermeture à 18 heures, mais qu'une étude au cas par cas a été menée. Les équipes ont été entendues et l'environnement a été étudié. Par exemple, à Roubaix il était envisagé initialement d'ouvrir du mardi au samedi, mais après étude, il s'est avéré qu'une ouverture du lundi au vendredi serait plus pertinente pour le *business*. À Épinal, à l'évidence, plus aucun client ne se rend à l'agence après 17 heures 30 et l'agence réalise plus de *business* le matin.

Madame HEDIN considère que l'entreprise ne tient pas compte des avis des salariés qu'elle prétend écouter. Dans d'autres agences, ils ont expliqué que peu de clients passaient en fin de soirée, mais ils n'ont pas été entendus.

Madame BASSET l'invite à ne pas parler de « fin de soirée » ; il est question d'une fermeture à 18 heures, c'est à dire en fin d'après-midi.

Madame DAURIAC reconnaît une nouvelle fois que l'entreprise demande un effort à ses collaborateurs avec ces nouveaux horaires et les changements d'organisation personnelle qui en découleront. Une nouvelle fois, la banque souhaite que son schéma horaire soit clair et lisible pour ses clients, ce que ne permet pas la multiplicité des codes horaires actuels. Il faut y voir une tentative de rationalisation.

Le deuxième objectif est de s'adapter à des pratiques clients qui changent et qui réellement, challengent la banque dans ses manières de fonctionner. Si celle-ci ne réussit pas s'adapter aux

attentes clients, si elle reste statique, de nouveaux concurrents le feront. De nouveaux acteurs sont en effet apparus sur le marché, notamment des banques à distance « pures » ouvertes sur des plages horaires plus importantes.

Madame DAURIAC ajoute que l'entreprise croit dans le modèle présenté à l'instant, en l'occurrence offrir à sa clientèle le meilleur des deux mondes — digital et agence. Il faut toutefois que HSBC soit en mesure d'offrir un service aux horaires où les clients en ont besoin. Le projet exige effectivement un effort des collaborateurs, mais il constitue un enjeu essentiel.

Madame SAUVAGE pense que tout le monde comprend parfaitement cet enjeu et que le problème est ailleurs : le réseau HSBC emploie des collaborateurs de longue date, surtout des femmes qui ont de jeunes enfants. Or la plupart des structures de garde existant actuellement (crèches et accueils périscolaires) ouvrent au plus tard jusqu'à 18 h 30. Par exemple, une collègue qui travaille à Tourcoing, mais habite à Armentières et a deux enfants en bas âge risque d'être confrontée à de sérieux problèmes d'organisation. Souvent, les jeunes femmes qui, comme elle, ont choisi de travailler en banque l'ont fait parce que les horaires leur permettent de mieux concilier vie professionnelle et vie privée. Leurs horaires actuels leur permettent de rentrer plus tôt et de passer une heure le soir avec leurs enfants.

C'est la remise en cause de ce fonctionnement qui, selon Madame SAUVAGE risque de faire « grincer ». Elle rappelle par ailleurs que, souvent dans un couple, le fait qu'une femme travaille avec des horaires « faciles » permet à son compagnon de rentrer du travail plus tard. Par conséquent, annoncer à ces jeunes femmes qu'elles disposeront d'une pause de 72 minutes le midi, ne présente que peu d'intérêt à leurs yeux.

Une nouvelle fois, Madame SAUVAGE assure qu'elle n'est en rien contre l'élargissement des horaires et la perspective de s'adapter. Il faudrait toutefois songer à des solutions de roulement au sein d'une équipe. En tout état de cause, l'affaire s'annonce très compliquée.

Madame DAURIAC déclare qu'elle est d'accord sur le fait que, dix ans auparavant, personne ne pouvait imaginer les évolutions que le secteur connaît actuellement. Il est certain que l'industrie bancaire est confrontée à des changements majeurs ; elle est obligée de s'adapter à un rythme rapide et ce n'est pas facile.

Madame DAURIAC comprend que le projet impose aux collaborateurs des contraintes organisationnelles et familiales. C'est d'ailleurs pour cette raison que le temps est un élément essentiel de la mise en place du dispositif. Elle répète qu'elle sait que se projeter dans une carrière en banque dix ans auparavant ne se faisait pas dans le même contexte qu'aujourd'hui. En revanche, il n'est pas possible de faire abstraction de la réalité.

Madame NINAUVE rapporte que les collègues dont elle a reçu le témoignage sont prêts à faire l'effort de changer leurs horaires, y compris en travaillant le samedi matin, ce qui ne va pas sans poser des problèmes d'organisation. En ce sens, elle considère que ces personnes sont conciliantes et très engagées. En revanche, comme la plupart des affaires se traitent le matin, les salariés ne comprennent pas l'ouverture de leur agence à 9 heures 30, car elle entraîne une perte de PNB. Par ailleurs, beaucoup sont prêts à travailler jusqu'à 18 heures, mais alors, cela les contraindra à employer une baby-sitter pour prendre en charge leurs enfants avant leur retour au domicile, et cela leur coûtera cher. En tout état de cause, aujourd'hui déjà, ils sont disponibles pour leurs clients qui ne peuvent se libérer avant 18 heures. Ils restent à l'agence avec l'un de leurs collègues ; cela ne pose aucun problème aujourd'hui.

Madame DAURIAC rappelle que le projet concerne également les accueils et les opérations de caisse.

Madame NINAUVE répète que tout se passe déjà très bien actuellement. Les rendez-vous sont honorés.

Madame BASSET assure qu'elle sait que des rendez-vous sont déjà pris au-delà de 17 heures. L'objectif du projet est de l'afficher officiellement à la clientèle.

Madame SAUVAGE insiste que le fait que les rendez-vous pris actuellement à 8 heures ou après 17 heures sont des rendez-vous qualifiés. En revanche, en mettant en œuvre les nouveaux horaires, la banque s'expose à devoir traiter à 17 ou 18 heures des clients qui ne viendraient en agence que pour solliciter une simple information. Ce ne seront pas des rendez-vous qualifiés. À son tour, Madame SAUVAGE indique que les collaborateurs sont prêts à fournir des efforts. Toutefois, certains attendent des propositions permettant par exemple de former des équipes et de les faire alterner dans la semaine jusque 18 heures 30.

Madame BASSET considère qu'un système en deux équipes ne peut fonctionner compte tenu des effectifs. Elle aussi estime qu'une ouverture à 9 heures 30 est un peu tardive. Une réflexion a été conduite sur l'opportunité d'un code horaire « 9 heures – 18 heures » pour les agences avec caisse. La seule formule qui l'aurait permis dans le respect du temps de travail hebdomadaire aurait été d'instaurer une pause méridienne d'une heure et demie. Si certaines équipes estiment que ce code horaire est plus efficace pour le *business* et qu'une pause d'une heure et demie leur permet de rentrer chez eux, alors il pourrait être envisagé de le proposer.

Madame VINCENT déclare à son tour que certaines agences n'emploient que des mères de famille.

Madame BASSET répond qu'elle en est au courant. Elle revient sur les propos de Madame SAUVAGE et considère que démarrer plus tard le matin pourrait permettre aux mamans d'emmener leurs enfants à l'école le matin, ce qu'elles ne font peut-être pas suffisamment aujourd'hui. Leur compagnon pourrait récupérer les enfants le soir.

Monsieur ROJAS pense à son tour que les salariés ne sont pas réfractaires à un changement d'horaires ou de jours d'ouverture. En revanche, il pense utile de dissocier les métiers. Actuellement, certains collaborateurs commerciaux dépassent déjà leur temps de travail pour assurer leurs rendez-vous qualifiés, y compris lorsque l'agence est fermée. Par ailleurs, la banque s'est évertuée à développer son offre digitale pour faire en sorte que les clients se déplacent de moins en moins en agence, mais aussi pour privilégier un objectif de rendez-vous qualifiés avec les RM. Compte tenu de ce constat, Monsieur ROJAS demande à la Direction si elle a comptabilisé les opérations de caisse « pures » réalisées en fin d'après-midi. Si, en effet, le projet se contente d'un effet « vitrine » et qu'au final il s'avère que peu d'opérations de caisse « pures » sont réalisées après 17 heures, alors il faudra peut-être le remettre en cause.

Madame SAUVAGE évoque le fonctionnement de la Caisse d'épargne qui réalise ses opérations de caisse le matin et réserve ses rendez-vous à l'après-midi.

Monsieur ROJAS poursuit son intervention et relève que la volonté de la Direction consiste à diminuer le nombre de codes horaires. Toutefois, il constate que leur nombre reste élevé dans le nouveau projet.

Madame BASSET confirme que l'objectif était de diminuer ce nombre le plus possible, mais qu'il n'a pas été possible de faire mieux que ce qui est proposé. La tâche est complexe et au final, il en restera tout de même au moins 15. Elle poursuit en confirmant que l'aménagement de rendez-vous qualifiés et préparés sur la plage horaire la plus étendue possible reste évidemment l'objectif. Il faut éviter les rendez-vous « subis » au cours desquels la banque ne réalise pas de *business*. L'entreprise aurait pu faire le choix de supprimer les caisses et se contenter d'offrir des centres de conseil financier. HSBC est toutefois une banque de plein exercice qui veut continuer d'offrir ce

service de caisse. Par conséquent, les opérations qui seront réalisées en fin de journée dépendront du nombre de clients qui se déplaceront en agence à ce moment-là.

Par ailleurs, il faut rappeler que les collaborateurs de l'accueil ne réalisent pas que des opérations de caisse. Ils appellent les clients pour prendre des rendez-vous, ils les relancent sur des opportunités commerciales... Ils ne se contentent donc pas de donner de l'argent, sinon il y a longtemps qu'ils n'auraient plus de travail. Ils sont en soutien des chargés de clientèle au sein des équipes commerciales.

Monsieur HERY partage tous les propos qui viennent d'être tenus par chacun. Il relève toutefois que, de son point de vue, la Direction modifie profondément le contrat de travail des salariés, surtout celui de ceux qui travaillent actuellement du lundi au vendredi et qui, désormais, travailleront du mardi au samedi. Pour preuve, il avance son propre cas : l'entreprise avait tenté de lui imposer un changement de jours de travail, mais il n'avait pas signé l'avenant correspondant. Finalement, l'entreprise n'avait pas pu modifier son code horaire. Il pense que la loi n'a pas évolué sur ce point et son organisation syndicale ne se privera pas d'analyser de près ce sujet.

Madame DAURIAC précise que les horaires et jours d'ouverture ne sont plus mentionnés en tant qu'éléments contractuels dans les contrats de travail depuis de longues années. Cette souplesse permet à l'entreprise d'appliquer l'accord sur le temps de travail.

Monsieur HERY objecte que c'est le cas des heures, mais pas des jours.

Madame DAURIAC pense utile de rappeler que le projet a été construit dans le respect de l'accord sur le temps de travail et des bornes qui avaient fixées dans ce cadre. Pour les agences, ces bornes étaient de 8 h 10 à 18 h 45, avec des pauses déjeuner de 45 minutes mini et de 1 heure 30 maxi.

Monsieur HERY répète que sa remarque ne se rapporte pas aux horaires, mais aux jours de travail.

Madame DAURIAC estime que pour la grande majorité des collaborateurs, la possibilité de travailler du mardi au samedi est prévue dans les contrats de travail.

Monsieur HERY considère qu'il s'agit de sa propre lecture du sujet. Une nouvelle fois, il signale l'intention de son organisation syndicale d'analyser le sujet de près. Il prend acte du fait que certains salariés pourraient préférer travailler du mardi au samedi. Toutefois, il importe que le projet de l'entreprise respecte le Code du travail.

Madame DAURIAC pense que Monsieur HERY s'était vu proposer un avenant d'une part parce que la DRH était attentive à son cas, et d'autre part, parce que son contrat ne permettait pas encore la souplesse dont elle faisait état précédemment. Évidemment, il faut respecter le droit et elle se déclare en phase avec Monsieur HERY sur ce point. Mais selon elle, le sujet ne se limite pas à ces aspects contractuels. Il est aussi de donner de la perspective aux collaborateurs et de leur expliquer pourquoi la banque est amenée à changer ses jours d'ouverture. Il faut engager les salariés à s'inscrire dans la démarche et à devenir eux-mêmes moteurs et acteurs des changements. Ceux-ci ne se feront pas contre les collaborateurs.

Monsieur HERY indique qu'il rejoint tous les propos tenus précédemment par ses collègues. Il souscrit également à l'idée que le monde change. En revanche, il faut se souvenir qu'il est ici question de personnes. Il demande à ce propos si la Direction a rencontré celles qui sont concernées par le projet.

Madame BASSET répond que les entretiens avec les équipes ne sont pas encore terminés. Toutefois, les rencontres seront achevées avant la consultation. La RRH qui fait le tour des agences ne peut se démultiplier et le réseau est très étendu.

Monsieur HERY prend l'exemple d'une agence moyenne travaillant du mardi au samedi avec six à huit personnes. Il se demande comment agirait l'entreprise si trois de ces personnes ne réussissaient finalement pas à s'organiser.

Madame DAURIAC précise en préambule que le code horaire s'imposera à tous. Elle répète toutefois que l'entreprise laissera du temps à ses collaborateurs pour réorganiser leur temps personnel, leur organisation familiale, etc. En réalité, c'est souvent ce type de plainte qui est remonté du terrain, avec des personnes qui expliquent qu'elles ne sont pas en capacité de s'adapter aux horaires proposés parce qu'elles ne sont pas organisées en conséquence.

Monsieur HERY pense que la Direction aurait intérêt à rendre son projet attractif en l'assortissant d'une aide financière. De plus en plus de salariés élèvent seuls leurs enfants, parfois avec beaucoup de difficultés, et le nouveau projet de la Direction les mettra davantage dans l'embarras. Il pense qu'il est de la responsabilité de l'entreprise de ne pas aggraver leur situation.

Madame DAURIAC rappelle que dispositif existe déjà, puisque l'entreprise propose à ses salariés une participation à leurs frais de garde, sous la forme d'un forfait mensuel de 200 euros par enfant.

Madame NINAUVE lui rappelle que ce forfait est attribué jusqu'aux six ans de l'enfant. Or personne n'accepterait de laisser un enfant rentrer seul chez lui à six ans. Par ailleurs, les garderies périscolaires ferment en général leurs portes 18 heures 30. Après cette heure, il est nécessaire de faire appel aux services d'une personne privée pour garder les enfants et souvent à titre onéreux.

Madame DAURIAC déclare qu'elle entend ces propos et que, parfois, il est effectivement compliqué de se réorganiser.

Monsieur BELOUIS entend répéter une remarque qu'il a souvent l'occasion de partager avec Madame DAURIAC : l'entreprise ne cesse de « vendre » l'idée qu'il faut s'adapter aux besoins de la société et en tout cas à ceux des consommateurs. Il ne partage pas du tout ce point de vue, mais apparemment, la Direction d'HSBC ne lit pas les mêmes enquêtes que lui. Pour ce qui les concerne, les enquêtes prospectives dont il a connaissance, montrent que les valeurs auxquelles les individus se réfèrent le plus aujourd'hui, sont, non le travail, mais le temps ralenti, non la productivité, mais la famille, non le bureau, mais le *cocooning*. Or la Direction n'a de cesse de « vendre » l'idée qu'il faut tout bouleverser parce que la société le veut. Ce n'est pas le cas.

Monsieur BELOUIS croit qu'une entreprise responsable et sociétale se doit d'imprimer sa marque. Or HSBC ne le fait pas. HSBC s'associe à des campagnes pro-environnementales, par exemple, parce que cela ne lui coûte pas grand-chose. Cela lui apporte beaucoup en termes d'image de marque, et cela lui permet de se dédouaner du reste.

Monsieur BELOUIS se déclare foncièrement opposé au projet présenté ce jour. Il constate ensuite que HSBC détourne les vraies valeurs humaines au profit de ses propres intérêts, ce qu'il trouve finalement « remarquable ». Le projet d'organisation présenté ce jour aura pour conséquence d'éclater ce qui est encore – et pour sa part, il le défend — le modèle de la famille. Si l'entreprise entend vendre ce modèle à l'avenir, il s'y opposera de toutes ses forces tant qu'il le pourra.

Monsieur BELOUIS évoque ensuite les horaires de fermeture des agences : la Direction n'est pas sans savoir que les collaborateurs qui reçoivent des clients tard le soir, ont encore du travail à faire une fois ceux-ci partis. Il est prêt à parier que temps de travail effectif des collaborateurs dépassera de loin celui qui est mentionné sur le projet.

À ce stade, Monsieur BELOUIS invite la Direction à ne pas se comparer à la concurrence uniquement lorsque cela l'arrange. Tant qu'à choisir un référentiel de comparaison, autant toujours utiliser le même. HSBC n'hésite pas à comparer son réseau qui est très modeste à de grandes

banques qui ne travaillent pas avec la même clientèle (LCL...) Selon lui, ce type de comparaison ne vaut rien.

Il revient ensuite à son propos précédent et demande à la Direction comment elle réagira au fait que mécaniquement, le travail des collaborateurs engagés dans un acte de vente à une heure tardive ne s'achèvera pas à l'heure de fermeture de l'agence, mais bien au-delà.

Madame DAURIAC pense qu'on aurait tort d'opposer le projet de la Direction aux enjeux de la vie familiale des collaborateurs. Si l'entreprise veut réussir, elle doit s'appuyer sur ses collaborateurs, les mobiliser et les sensibiliser aux enjeux auxquels elle est confrontée.

Madame DAURIAC pense que Monsieur BELOUIS est dans son droit lorsqu'il déclare que le référentiel de l'entreprise n'est pas pertinent et qu'il n'est pas en phase avec les études sur lesquelles l'entreprise s'appuie. En revanche, nul ne peut nier les évolutions réelles qui caractérisent les pratiques et les comportements des clients. Certes, de nouvelles demandes animent la société – plus de cocooning, plus de temps passé en famille, etc. —, mais les personnes qui les expriment sont souvent les mêmes que celles qui réclament une plus grande disponibilité des commerçants le week-end. Ce type de paradoxe n'est pas simple à gérer. Quoi qu'il en soit, personne ici ne pense que le projet réussira sans les collaborateurs.

Madame BASSET partage ce point de vue. Elle ajoute que HSBC est un petit réseau dont la survie dépend de la capacité à s'adapter ou non aux demandes des clients. Évidemment, tout le monde est persuadé que les collaborateurs équilibrés sont plus heureux et plus efficaces. C'est la raison pour laquelle l'entreprise se laisse du temps et qu'elle a entrepris d'échanger avec ses collaborateurs.

Madame HEDIN évoque le cas de l'agence de Colmar ; la RRH y est passée et a écouté tout le monde. Elle a pris note du fait que les salariés trouvaient judicieux de travailler le samedi matin, mais qu'au contraire, ils ne gagnaient rien à finir plus tard le soir. Finalement, l'agence fermera tout de même à 18 heures comme l'avait prévu initialement la Direction. Madame HEDIN se demande par conséquent à quoi de remonter les doléances des uns et des autres.

Madame BASSET explique que, dans le cas de Colmar qu'elle connaît bien, pas un commerce se situant dans l'environnement de la banque ne ferme avant 19 heures. L'agence est située dans une rue commerçante qui draine de nombreux passages en fin de journée.

Madame HEDIN remarque que la grande agence du Crédit Mutuel se situant à proximité travaille du lundi au vendredi et ferme ses portes à 17 heures.

Madame BASSET rappelle que, comme l'indiquait l'étude mentionnée en début de séance, la plus grande partie des banques concurrentes ferment leurs portes le soir après HSBC.

Madame HEDIN regrette une nouvelle fois que la Direction ne tienne pas compte des remontées des agents.

Madame DAURIAC répond que l'entreprise a pris le temps d'écouter les avis des collaborateurs. Des arbitrages ont ensuite été réalisés pour bâtir le projet. Toutes les demandes n'ont pu être satisfaites, il s'agit d'une réalité. La Direction a pris ses responsabilités en fonction d'un faisceau d'éléments d'information, d'une étude des concurrents, des remontées des clients, etc. C'est ce qui lui a permis de prendre une décision qui, certainement, laissera certains insatisfaits. En revanche, le projet ne manque pas de sens et en aucun cas, il ne sera pas mis en œuvre pour le plaisir de faire terminer les salariés plus tard.

Madame HEDIN insiste sur le fait que certains d'entre eux se déclarent en grande difficulté pour la garde de leurs enfants.

Madame DAURIAC répond que la Direction ne peut qu'être sensible à cette problématique. Elle a entendu les suggestions des uns et des autres autour de la table, mais elle pense que le temps permettra à chacun de s'organiser ; ce qui n'est pas envisageable actuellement pourra le devenir dans six mois.

Madame NINAUVE invite la Direction à tenir compte du fait que les retours des personnes montrent qu'elles sont très engagées et qu'elles sont prêtes à passer à une ouverture du mardi au samedi dans la perspective de faire du *business*. Pour Madame NINAUVE cet engagement donne beaucoup de crédit à leur demande d'une ouverture à 9 heures le matin au maximum, et d'une fermeture pas trop tardive le soir.

Madame DAURIAC relève que beaucoup des retours qu'elle a eus entre les mains laissent à penser qu'une fermeture de l'agence à 18 heures était pertinente.

Monsieur ROJAS remarque qu'actuellement, les RM qui travaillent dans les agences fermant à 17 heures ne terminent jamais avant 18 heures – 19 heures.

Madame BASSET invite chacun à ne pas raisonner par généralités. Dans une agence fermant à 18 heures, le dernier rendez-vous clients devra être programmé entre 17 heures et 17 heures 15. Elle répète que l'objectif n'est pas de recevoir le client qui entre dans l'agence et qui veut voir son conseiller pour régler un problème de carte, mais d'honorer les rendez-vous planifiés. Il faudra donc être prudent sur la manière de qualifier ces rendez-vous de manière à ce que le client n'en prenne pas un à 18 heures. Une nouvelle fois, ce que souhaite l'entreprise, c'est que les rendez-vous soient planifiés à l'initiative du chargé de clientèle.

Madame NINAUVE assure que, aujourd'hui déjà, un RM reçoit une personne en rendez-vous à 17 heures, quel que soit l'horaire de fermeture de son agence. Or Madame BASSET insiste sur le fait qu'il ne faudrait pas prendre de rendez-vous après 17 heures 15 si l'agence ferme à 18 heures.

Madame BASSET répète que le principe est que le dernier rendez-vous soit terminé à 18 heures. Or un rendez-vous efficace dure au moins trois quarts d'heure et au mieux une heure.

Madame NINAUVE répète que les RM prennent déjà ces rendez-vous.

Madame BASSET indique que la banque souhaite l'afficher.

Monsieur ROJAS considère que l'entreprise dispose de tous les moyens numériques pour parvenir à cet objectif. Selon lui, si les clients ne comprennent pas les messages actuellement diffusés par la banque — « votre banquier est disponible quand vous l'êtes » — ce n'est pas en ouvrant une demi-heure de plus que leur nombre augmentera.

Madame DAURIAC déclare que l'entreprise veut simplement être cohérente avec la réalité qu'elle souhaite mettre en place et être claire avec ses collaborateurs.

Madame SAUVAGE souhaite savoir ce qu'il en sera des fonctions support – HSBC assurance, les titres, le SRE... — qui aident les RM actuellement et qui ne répondent plus à partir de 16 ou 17 heures.

Madame DAURIAC précise que le périmètre du projet ne concerne pas ces fonctions

Madame BASSET reconnaît qu'une réflexion est à mener sur ce sujet.

Monsieur DUMOUSSAUD en revient aux agences de l'Est. Il pense qu'il serait intéressant de réécouter les collaborateurs des agences de Colmar, Nancy et Metz. Les clients sont plutôt matinaux dans ces trois points de vente et au contraire, ils les désertent le soir.

Madame BASSET prend note de sa remarque.

Monsieur DUMOUSSAUD poursuit en déclarant qu'il serait également utile de repasser un certain nombre de messages au sujet des rendez-vous tardifs qui posent un problème de sécurité. Lorsqu'un rendez-vous est pris en agence, il faut obligatoirement que le RM soit secondé par un collègue.

Madame BASSET en convient et ajoute que la Direction se montrera très vigilante sur ce point.

Monsieur DUMOUSSAUD remarque ensuite que l'embauche du personnel à 8 heures 54 (ou 9 heures 24) pour une ouverture au public à 9 heures (ou à 9 heures 30) est quelque peu déconnectée de la réalité. Il faut en effet un quart d'heure pour connecter les postes de travail et par conséquent les six minutes entre l'arrivée des collaborateurs et l'ouverture aux clients ne lui semblent pas très réalistes.

Madame BASSET reconnaît que les problèmes de lenteur informatique n'ont pas été réglés dans toutes les agences. Les six minutes de délai entre l'arrivée de collaborateur et l'ouverture de l'agence correspondent au temps nécessaire constaté et mesuré.

M. DUMOUSSAUD considère enfin que l'absence de fermeture méridienne à l'agence de Tours risque de rendre son fonctionnement quelque peu « sportif » compte tenu de l'effectif en présence. Il souhaite savoir s'il sera possible de faire marche arrière s'il avère que ce choix n'est pas le meilleur.

Madame BASSET assure que l'objectif est d'ouvrir aux clients au maximum et que l'entreprise ne le fait que là où elle dispose des effectifs suffisants. Sur cette base elle a considéré que c'était le cas à Tours. Dans le cas contraire, si le nombre de clients s'avérait insuffisant, cela ne l'empêcherait pas de fermer l'agence entre midi et deux heures.

Madame DAURIAC ajoute qu'il ne faut pas rester sourd aux réalités opérationnelles. Le projet vise à implémenter les nouveaux horaires dans toutes les agences. Si toutefois ces horaires s'avéraient hors de portée et pas du tout pertinents pour une agence donnée, ils pourraient être modifiés. Ce n'est toutefois pas la première intention de l'entreprise.

Madame THALAMAS évoque les collègues délocalisés chez CMB : actuellement, ils démarrent leur journée à 8 heures 40, mais ils travaillent dans des agences qui, à l'avenir ouvriront à 9 heures 24 seulement. Elle demande ce qui a été prévu pour ces personnes en termes d'accès et de sécurité.

Madame DAURIAC rappelle que, par principe, aucun salarié ne peut travailler seul. Si la situation se présente, elle pourra nécessiter que l'expert CMB s'adapte aux horaires de l'agence. Madame DAURIAC propose de s'informer davantage sur ce point.

Pour Madame NINAUVE pense qu'il est très important de procéder à des rappels sur l'heure du dernier rendez-vous en agence et sur le fait qu'un collaborateur ne peut se trouver seul en agence avec un client.

Madame DAURIAC en convient.

La séance est suspendue entre 11 heures et 11 heures 25.

Madame DAURIAC tient à préciser que, du point de vue de la Direction le projet présenté ce jour n'a pas d'incidences sur les conditions de travail et qu'il s'inscrit dans les bornes de l'accord sur le temps de travail. En revanche, elle est consciente du fait que le projet exigera des collaborateurs qu'ils adaptent leur organisation personnelle. C'est la raison pour laquelle elle a prévu un délai de mise en œuvre de six mois.

Monsieur ROJAS soumet au vote des élus la motion suivante : « *Le CE mandate les CHSCT du Nord — Est et Nord-Ouest pour avoir un avis éclairé sur le projet d'adaptation des horaires d'ouverture, concernant les impacts de ce projet sur les conditions de travail et sur le respect de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.* »

La motion recueille un avis favorable à l'unanimité des 7 votants.

III. Questions

RBWM

Question n° 342 (CFDT) : Dans le cadre du changement d'horaires des succursales, pouvez-vous nous repreciser qu'il s'agit ETP et non du nombre de collaborateurs ?

Madame DAURIAC indique que, généralement, les projets sont libellés en ETP. Si le nombre total d'ETP se limite à 9,8 et n'atteint pas les 10, il n'y aura pas forcément d'effectifs supplémentaires à prévoir. Il faut privilégier une approche pragmatique au cas par cas pour que le projet se mette en place convenablement et éviter les difficultés.

Madame HEDIN rappelle qu'il avait indiqué le mois précédent que le projet ne serait pas mis en œuvre tant que le nombre de personnes serait inférieur à 10.

Madame DAURIAC pense qu'il ne faut pas faire preuve d'autant de rigidité. Par exemple, l'organisation pourrait tenir même avec un salarié à 80 %.

Madame BASSET confirme que les agences sont analysées au cas par cas en ce moment. Parfois, le projet pourra s'appliquer avec 9,4 ETP, parfois il ne le pourra pas avec 9,6 ETP.

Monsieur ROJAS rappelle à son tour que la Direction avait annoncé à la suite du test réalisé à Paris que le minimum demandé pour l'application du projet était de 10 ETP.

Madame DAURIAC tient à préciser qu'à l'origine, le nombre minimal s'établissait à 9 puis qu'il a été augmenté à 10 notamment à la suite des échanges avec les élus.

Madame HEDIN enjoint la Direction à respecter ce qu'elle annonce.

Monsieur ROJAS ajoute que la Direction avait également déclaré que si elle n'était pas à l'effectif requis, le changement d'horaire ne se concrétiserait pas.

Madame DAURIAC répond que la Direction a été très claire sur les conditions à partir desquelles un effectif serait rajouté en succursale. Selon elle, le projet remis aux élus est très clair de ce point de vue.

Monsieur HERY souhaite que soit précisé dans le procès-verbal que la fixation du seuil de 10 ETP découle de l'expérience menée à l'agence de l'Hôtel de Ville et pas seulement des échanges avec les élus du personnel.

Question n° 343 (CFDT) : Quelles sont les options choisies en ce qui concerne les changements d'horaire par la Direction pour les différentes succursales de la Région Nord ?

Madame BASSET considère que le sujet vient d'être évoqué et qu'il est prématuré de traiter cette question, les arbitrages n'étant pas tous réalisés encore. Les discussions – très opérationnelles — sont en cours avec les équipes.

Question n° 344 (CFDT) Quand seront mise en lignes les postes « Expert Junior » pour les pôles immobiliers, et les postes de superviseur PRO pour la région Nord ?

Madame BASSET indique que les annonces sont en cours de publication. Il faut s'attendre à un délai maximum de mise en ligne de dix jours à compter de ce jour.

Monsieur HERY lui demande ce qui figure sur la fiche de poste du Superviseur PRO.

Madame DAURIAC répond que cette fonction consiste à superviser le plan de contrôle et à valider un certain nombre d'opérations, comme le fait le superviseur en agence.

Madame BASSET ajoute que la différence entre les superviseurs PRO et ses collègues occupant la même fonction en agence tient au fait qu'il travaillera avec des collaborateurs à distance. Tous les *process* sont en cours d'écriture – ou de réécriture. Le processus de validation comportera sans doute des conditions spécifiques puisque les superviseurs PRO n'auront pas tous leurs collaborateurs « sous la main », certains RM PRO étant délocalisés.

Monsieur HERY demande si la fiche de poste du superviseur PRO a été publiée

Madame DAURIAC répond qu'en réalité la fiche de poste en question est celle de superviseur.

Monsieur HERY estime que le poste correspond à un nouvel emploi type et il se demande quelles tâches incomberont à l'avenir à ce professionnel. C'est la raison pour laquelle, au nom de son organisation syndicale, la CFTC, il sollicite une nouvelle fois la fiche de poste du superviseur PRO.

Madame DAURIAC comprend sa demande tout en répétant que la Direction estime qu'il n'y pas nécessité à établir une fiche distincte, dans la mesure où la mission de superviseur PRO ne diffère pas de celle confiée à un superviseur en agence.

Pour Monsieur DUMOUSAUD, la fonction de superviseur PRO revêt tout de même certaines spécificités dans la mesure où elle suppose de travailler avec des équipes éclatées. Une réflexion est peut-être à engager sur ce point.

Question n° 345 (CFTC) : Pourquoi les RM PREMIUM ancien RM PREMIER ne peuvent-ils pas faire souscrire à leurs clients les FCPR proposés par la Banque ? Est-ce aussi le cas pour les futurs FCPI IR et si oui pourquoi ?

Madame BASSET explique que le FCPR est un nouveau produit de Private Equity complexe. Il est axé sur des univers d'investissement « dettes privées », « transactions secondaires », peu connus du grand public et des conseillers. Compte tenu de ses caractéristiques – souscription minimum de 20 000 euros, blocage des parts, risques... — il s'adresse principalement aux clients Top Tier et Mid Tier gérés par les EFA, les conseillers en gestion patrimoine et les RM patrimoniaux qui auront pris connaissance du produit en détail par le biais de dispositifs particuliers et notamment des masters-classes dédiées. Une réflexion est en cours en vue de permettre aux RM Premium accompagnés d'un EFA de proposer ces FCPR aux clients. Les FCPI IR eux peuvent être commercialisés par les RM Patrimoniaux et par les RM Premium dès aujourd'hui.

Monsieur BELOUIS suppose que la procédure à mettre en œuvre si un RM Premium venait à détecter une demande, ou à être sollicité par un client de son fonds de commerce, serait de demander à un collègue EFA de l'accompagner.

Madame BASSET lui donne raison.

Question n° 346 (CFTC) : Pourquoi le calendrier de transfert de fonds de commerce a-t-il été avancé à décembre 2018 et non avril 2019, concernant deux agences de la région Nord ?

Madame BASSET indique que tous les sujets RH ont été traités et que les collaborateurs ont tous reçu une solution de repli et de repositionnement. L'avancement du transfert à décembre 2018 répondait donc à une demande du management local.

Monsieur ROJAS indique que lors de la commission de suivi, il est apparu que certaines agences allaient fermer plus tôt que prévu et qu'à l'inverse d'autres ne le seraient qu'en 2019. Il demande ce qu'il en est des agences du périmètre Nord.

Madame BASSET répond que la Direction aurait préféré anticiper davantage les fermetures prévues en avril 2019 et réaliser dès le mois de novembre 2018 dans la mesure où des solutions avaient été trouvées. Toutefois, les équipes du siège ne « suivent » pas parce qu'il faut écrire aux clients, transférer les fonds de commerce... Elles ne peuvent réaliser aussi rapidement que souhaité les opérations administratives qui sont nécessaires à la fermeture d'une agence après le transfert des collaborateurs et des clients.

Monsieur ROJAS regrette un nouveau non-sens : certaines agences ont été fermées extrêmement rapidement, parfois même en quinze jours seulement, alors qu'il faut plus de six mois pour en fermer d'autres.

Madame BASSET assure que la décision de fermer n'a pas été prise en quinze jours. Pour une ou deux agences, des problèmes de communication se sont posés, la Direction n'ayant pas informé les collaborateurs et les clients suffisamment tôt. Elle s'en est excusée auprès d'eux. En tout état de cause, Madame BASSET répète que l'information est arrivée tardivement, ce qui a pu donner à certains l'impression que la fermeture avait été décidée dans la précipitation, ce qui n'était pas le cas.

Monsieur ROJAS indique que dans certaines agences, les clients sont déjà informés de la future fermeture, mais de manière officieuse. Il se demande quand et comment auront lieu ces fermetures, ce qui pour Monsieur ROJAS n'est pas idéal sur le plan de la communication.

Madame BASSET pense qu'un juste milieu est à trouver entre prévenir les clients trop tôt et trop tard.

Monsieur ROJAS estime également que des collaborateurs sont laissés à l'abandon dans certaines agences.

Madame BASSET n'en est pas d'accord. Certaines équipes sont effectivement assez réduites et c'est la raison pour laquelle, dans un certain nombre de cas, il aurait été préférable d'anticiper la fermeture. Toutefois, du fait de ce problème de « capacité à faire » du siège, les derniers mois risquent de ne pas être très agréables pour les collaborateurs. En revanche, personne ne peut prétendre que l'entreprise les laisse à l'abandon.

Question n° 347 (CFTC) : Pourquoi l'Agence d'Issoudun a recruté une personne de l'extérieur sur un poste d'ACO, alors même que plusieurs collaborateurs HSBC en CDD ou CDI ont postulé sur ce poste ?

Madame BASSET indique que le poste était ouvert en interne et en externe. Plusieurs candidatures internes ont été reçues, ainsi qu'une candidature externe. La multiplicité d'expériences et le profil du candidat externe correspondaient davantage aux besoins et la raison pour laquelle le manager l'a finalement retenue.

Monsieur BELOUIS se déclare quelque peu perplexe. Il comprend que l'entreprise puisse privilégier une offre externe lorsque le poste à pourvoir est extrêmement technique et qu'il exige une expérience très importante. Une nouvelle fois, il se déclare très surpris de l'explication apportée à l'instant par Madame BASSET. Il ajoute que la banque prend un risque considérable à recruter une ACO à l'extérieur, sans se soucier du chaos ambiant qu'est l'informatique actuellement. Non seulement cette situation est préjudiciable à l'ACO elle-même, mais elle l'est également pour les RM que cette dernière est censée aider. Une nouvelle fois, Monsieur BELOUIS pense qu'embaucher une personne non formée à l'outil dans le contexte actuel est très risqué.

Madame DAURIAC prend note de son point de vue, mais si elle ne le partage pas s'agissant de l'informatique. En outre, la banque ne va pas cesser de recruter en externe sous prétexte qu'elle est en phase de transition sur le plan informatique. Pour sa part, Madame DAURIAC trouve légitime d'étudier les candidatures internes et externes et occasionnellement, de privilégier une candidature externe.

Monsieur BELOUIS trouve extrêmement dommage que des candidats internes n'aient pas pu être satisfaits, surtout dans un contexte de réduction de personnel.

Madame BASSET objecte que l'entreprise ne réduit en aucun cas le personnel. Par ailleurs, enrichir les équipes de ressources externes est une nécessité pour l'entreprise.

Pour Madame DAURIAC, cela ne revient pas à supprimer toute perspective d'évolution interne. Au contraire, de nombreux postes ont été pourvus par des candidatures internes. Le projet a en effet généré un très grand nombre de mouvements et les collaborateurs de l'entreprise se sont vu offrir aussi des opportunités d'évolution.

Question n° 348 (CFTC) : À ce jour quelle est la ventilation des agences de la région Nord qui ont atteint leurs objectifs R/O en EER et Épargne longue ?

Madame DAURIAC indique qu'à fin août, 63 % des agences avaient atteint leur objectif en matière de conquête tandis que 21 % étaient à l'objectif « OPC + assurance vie ».

Monsieur BELOUIS souhaite savoir quels commentaires ces résultats suscitent chez la Direction.

« L'année n'est pas terminée » répond en synthèse Madame BASSET.

Pour Monsieur BELOUIS, la Direction devrait s'interroger sur ces résultats nettement insuffisants. Selon lui, ils montrent surtout que les objectifs étaient une fois de plus démesurés et qu'une fois de plus, la Direction aura l'exercice facilité au moment des notations. Il conclut en déclarant que chacun connaît désormais l'histoire et que celle-ci commence à être éculée.

Madame BASSET ne partage pas son point de vue. Ce qu'elle évoquait précédemment, ce sont les agences qui sont au-dessus de 100 % de leur objectif. Si elle se limite à présent aux agences qui sont à 86 % de leur objectif, les résultats sont respectivement de 86 % pour l'objectif « conquête » et de 41 % pour l'objectif « OPC + assurance vie ». Pour ce dernier plot, les résultats sont nettement

meilleurs pour l'assurance vie que pour les OPC. Mais un certain nombre d'actions ont été mises en œuvre pour aider les agences à rattraper leur retard.

Monsieur HERY partage l'avis de Monsieur BELOUIS. Les élus avaient prévenu la Direction au sujet des objectifs et sur la nécessité de prendre en compte les réorganisations, mais aussi de SAB. La mise en œuvre de SAB a accusé de six mois de retard et des problèmes de mise en portefeuille ont alourdi la charge de travail des collaborateurs. Les objectifs ont été surévalués au regard de l'organisation du travail.

Madame BASSET n'est pas non plus d'accord avec Monsieur HERY. Globalement, à fin août, la région est à 95 % de R/O sur l'assurance-vie et à 85 % sur les OPC. La région était également à l'objectif s'agissant de la conquête. Des agences ne sont donc pas encore à l'objectif tandis que d'autres sont en avance. L'objectif du nouveau modèle de distribution est d'affecter les forces là où elles doivent l'être et de s'organiser de manière à ce que tout le monde atteigne ses objectifs. En ce qui concerne l'épargne longue, l'organisation mise en place – *financial reviews*, synoptique patrimonial « découverte des besoins », etc. — vise également à ce que tout le monde atteigne ses objectifs. Il faut rappeler que ceux-ci sont fonction de la richesse des portefeuilles. Madame BASSET reconnaît que 2018 est une année de transition ; il n'empêche que, globalement, personne n'a à rougir de ses résultats.

Monsieur HERY lui propose d'attendre la fin de l'année pour tirer des conclusions.

Monsieur BELOUIS en déduit pour sa part que les bonus de l'année seront « merveilleux ».

Pour Madame DAURIAC, il faut en tout cas déjà saluer le travail des équipes.

Monsieur BELOUIS ne l'empêche pas de saluer qui elle veut. Pour sa part, il estime que les salariés n'attendent pas une poignée de main, mais de l'argent.

Madame DAURIAC objecte qu'ils veulent aussi de la reconnaissance.

Monsieur BELOUIS l'invite à le leur expliquer ce point de vue au moment des NAO.

Madame DAURIAC lui suggère de ne pas déporter le débat sur les discussions en cours.

Question n° 349 (CFTC) : Pourquoi le (la) conseiller PRO qui doit être basé(e) à Bourges n'est-il (elle) toujours pas nommé(e) alors même que la MEP PRO est terminée ? (Poste vacant depuis février 2018)

Madame DAURIAC confirme que le poste de conseiller PRO Expert est toujours ouvert. Une dizaine de candidatures — toutes externes — ont été reçues depuis la publication de l'annonce et trois candidats ont été retenus sur CV. L'un d'entre eux a reçu une offre, mais il s'est désisté.

Madame BASSET constate que la banque peine à pourvoir ce poste. Elle compte aussi sur l'opération de cooptation en cours.

Question n° 350 (CFTC) : Quel est le contenu de la nouvelle offre « Fusion »

Madame BASSET indique que la nouvelle offre repose sur quatre piliers répondant aux besoins des clients : ceux-ci attendent de la clarté et du temps, ils veulent aller de l'avant et ils attendent des solutions adaptées. Le produit phare est évidemment la nouvelle convention, mais une foule d'autres services sont proposés (accord de principe en 48 heures, la prise de rendez-vous en ligne, le CRC dédié...).

Madame BURELOUX ajoute que la fonctionnalité « l'homme clé » sera applicable dès le 5 novembre.

Question n° 351 (SNB) : La MEP pro est désormais effective et l'offre FUSION est déployée. En revanche au quotidien et compte tenu de la distance entre certains RM PROS et leur DCP, comment s'organise la signature des contrats pro, des ventes ou des actes nécessitant une signature DCP ? Le DA RBWM peut-il être sollicité pour signer ?

Madame BASSET répond par l'affirmative. Il est prévu que le DCP puisse donner son accord par *mail* au directeur d'agence, afin d'éviter de perdre 48 heures dans chaque sens. Dans ce cas, les destinataires sont bien le directeur de l'agence et le RM — en copie. En objet, il faut préciser « Accord pour signature », afin d'identifier ce mail parmi tous les autres. Le contenu doit être le suivant : « *Accord du directeur de centre PRO pour la signature de tel acte, en date de..., attestant avoir procédé au contrôle nécessaire* ». Cette procédure est très pragmatique ; elle n'avait pas été prévue initialement, mais il s'est avéré qu'elle serait utile pour les RM délocalisés dans les agences où ne se trouvait pas leur DCP. Elle a été publiée dans l'intranet sur Fusion.

Monsieur HERY rapporte que la dernière MEP PRO ne s'est pas bien passée du tout.

Madame BASSET partage tout à fait son avis. Des *bugs* se sont produits ce qui a généré de grandes difficultés et celles-ci ne sont pas toutes réglées.

Question n° 352 (CFTC) : Pourquoi des clients MASS MARKET (PVA) ont-ils été affectés dans les portefeuilles des RM PREMIUM ?

Madame BASSET explique qu'il reste des clients MASS MARKET dans les portefeuilles RM en agence. Ce sont soit des clients reliés à d'autres clients du portefeuille (ménage, tiers rassemblés), ou des clients considérés comme « spéciaux » en raison de leur catégorie de risque, de leur niveau de vulnérabilité ou encore de leur âge. À chaque fois, ces cas particuliers sont identifiés.

Monsieur BELOUIS rapporte qu'un certain nombre de clients PREMIUM ont été basculés vers CONNECT et qu'en contrepartie, des clients PVA CONNECT ont basculé vers PREMIUM. Selon lui, ce n'est peut-être pas la meilleure façon de « purifier » les portefeuilles.

Madame BASSET répète que des PVA sont restés en agence pour les raisons qu'elle vient d'exposer. En outre, des clients étaient passés chez CONNECT alors qu'ils respectaient les critères PREMIUM voire PREMIER. Entre le moment de la revue des portefeuilles (novembre 2017) et la mise en portefeuille effective (mai 2018), certains d'entre eux s'étaient enrichis et présentaient les critères leur permettant de rester en agence. Des listes ont donc été adressées aux agences pour leur permettre de peigner leurs portefeuilles et ainsi « rattraper » les clients qui justifiaient de l'être.

Monsieur BELOUIS quitte la réunion.

Question n° 353 (CFTC) : Quelle est la ventilation suite à la MEP de clients PVA dans les portefeuilles des RM PREMIUM ?

Madame DAURIAC ne dispose pas de la réponse à cette question au niveau global.

Question n° 354 (CFTC) : Quel est le délai de réaffectation d'un client qui souhaite retourner en Agence ?

Madame DAURIAC répond que cette réaffectation dépend de son niveau d'urgence. En moyenne, le délai est de deux semaines.

Question n° 355 (CFTC) : Pourquoi CONNECT n'a pas délégué les agendas au CRC ?

Madame DAURIAC répond que le CRC peut tout à fait prendre des rendez-vous pour CONNECT.

Question n° 356 (CFTC) : Comment les agences et le CRC peuvent-ils joindre les conseillers CONNECT ?

Madame DAURIAC indique que par nature, les conseillers CONNECT passent beaucoup de temps au téléphone et qu'ils sont donc parfois difficiles à joindre. Pour fluidifier la communication, les agences sont invitées à les contacter par *mail* – sujets non urgents – ou à contacter par téléphone le sous-directeur ou le directeur de l'agence CONNECT pour les sujets les plus urgents.

Question n° 357 (CFTC) : Pourquoi et combien de portefeuilles CONNECT sont-ils sans RM affecté ?

Madame BASSET déclare qu'au périmètre de la région nord, seul un portefeuille CONNECT n'est pas affecté encore. Un poste est en effet vide à l'agence Opale et un recrutement externe est en cours. Ici aussi, la personne qui avait été recrutée s'est désistée. À l'agence Indigo, un poste est vide du fait d'une absence longue durée. Une demande de remplacement a été lancée et des candidats sont actuellement reçus.

Question n° 358 (CFTC) : Pourquoi la joignabilité des RM CONNECT jusqu'à 22 h n'est-elle pas mise en place ? Quand seront déterminés les jours et horaires des centres CONNECT ?

Madame DAURIAC confirme que l'objectif est de couvrir la plage horaire clientèle la plus large possible. C'est ce qui avait été présenté dans la précédente note sur les horaires. Une analyse des volumes d'appels réceptionnés au-delà des créneaux actuels est en cours. Par ailleurs, la banque attend que la situation soit stabilisée pour dimensionner les équipes et évaluer les besoins entre 20 heures et 22 heures.

Madame BURELOUX demande ce qu'il en sera des RM CONNECT à Compiègne.

Madame BASSET assure que les RM de Compiègne et de Roubaix ne travailleront pas jusqu'à 22 heures. À son tour, elle déclare que le niveau de la demande entre 20 et 22 heures est en cours d'estimation. Actuellement, le nombre d'appels est faible. Des chargés de clientèle travailleront jusque 22 heures, comme l'a promis la banque, mais ils seront peu nombreux. Évidemment, ce sont ceux des principaux centres, ainsi que ceux de Fussy et de Reims – éventuellement – qui seront concernés, pas ceux des agences. À ce jour donc, la banque n'est pas encore prête.

Madame BURELOUX lui demande si le nombre d'équipes se limitera toujours à une à Compiègne.

Madame BASSET ne peut répondre à cette demande.

Madame BURELOUX relève qu'elle avait pourtant déjà formulé cette question le mois dernier. De nombreux collègues lui demandent pourquoi il n'existe pas deux équipes comme c'était prévu au départ. Ils se sont en effet d'ores et déjà projetés sur les plages horaires correspondant au fonctionnement en deux équipes (du lundi au vendredi ou du mardi au samedi).

Madame BASSET répète qu'elle ne peut lui apporter une réponse parce qu'elle n'en dispose pas.

Madame BURELOUX insiste sur le fait que les collaborateurs s'étaient déjà organisés lorsqu'ils ont postulé pour pouvoir travailler en deux équipes, comme cela leur avait annoncé. Or quatre mois ont passé depuis qu'ils ont rejoint CONNECT et ils travaillent toujours du lundi au vendredi. Elle invite

la Direction à se mettre à la place de ces personnes. Elle lui demande également de ne pas annoncer des projets qu'elle n'est pas certaine de pouvoir mettre en œuvre.

Madame DAURIAC précise que le travail en deux équipes est une cible et selon elle, il était normal que l'entreprise annonce l'organisation qu'elle souhaite mettre en place. Pour les raisons précédemment exposées par Madame BASSET, il s'avère que cette organisation tarde à se mettre en place. Pour sa part, Madame DAURIAC s'engage à relayer le témoignage de Madame BURELOUX.

Question n° 359 (SNB) : Pôle immobilier : quand en phase pilote, les objectifs des RM IMMO étaient en nombre d'offres éditées. Depuis la mise en place, les RM IMMO sont désormais objectivés en nombre d'offres fonds débloqués ce qui n'est pas représentatif de leur travail à l'instant T : VEFA, ventes longues, CCMI etc... Pourquoi ce changement ?

Madame BASSET ne constate aucun changement : les deux mesures s'appliquent l'une à la charge de travail, l'autre aux résultats de ce travail sont importantes et l'entreprise continue donc de les réaliser.

Madame SAUVAGE lui demande si elle est sûre de son propos. Pour sa part, elle a entendu le discours selon lequel la production des RM IMMO correspondrait au nombre d'offres dont les fonds sont débloqués. Or cette volumétrie n'est pas du tout représentative de leur travail, car certains dossiers ne sont pas débloqués avant plusieurs mois, tandis que pour d'autres, les offres deviennent caduques à cause de la non-obtention d'un permis de construire par exemple. Madame SAUVAGE indique qu'une météo du pôle immobilier est réalisée toutes les semaines puis transférées aux DA afin qu'ils aient réellement conscience de la volumétrie réelle : en une semaine le pôle reçoit 65 nouveaux dossiers qu'il est technique impossible de prendre en charge dans l'heure. En revanche, le nombre d'offres éditées par le pôle IMMO quotidiennement est vraiment représentatif de la charge de travail.

Madame BASSET assure que les deux indicateurs qu'elle détaillait précédemment sont suivis. L'objectif vise à augmenter le nombre de prêts immobiliers bien évidemment.

Madame SAUVAGE déclare une nouvelle fois que tous les RM ont entendu le discours selon lequel leur REMVAR serait basée sur le nombre d'offres dont les fonds à ont été débloqués.

Madame BASSET précise une nouvelle fois que ce n'est pas le seul indicateur et elle s'assurera que le message est clair pour tout le monde.

Madame DELAUGERE pense qu'il serait utile de mettre en place un tableau de suivi des opérations pour fluidifier la communication entre le pôle immobilier et les agences.

Madame BASSET répond qu'il avait envisagé de mettre à la disposition des agences des pôles immobiliers, mais celui-ci a 25 colonnes et il doit être manipulé par le moins de personnes possible. Un extrait de ce tableau sera mis à la disposition des agences à compter de cette semaine. Il sera actualisé toutes les semaines dans un premier temps. L'objectif est de partager les bonnes pratiques.

Monsieur HERY se déclare surpris de la charge de travail considérable des pôles immobiliers. Au nom de son organisation syndicale, il demande à nouveau que les managers des pôles immobiliers bénéficient du renfort d'assistantes lorsque le besoin existe.

Madame BASSET répond qu'à ce jour la réponse à cette demande est négative, mais il ne s'agit pas d'un « non » définitif. Une grande partie du surcroît de travail est liée à la montée en compétence des équipes. Deuxièmement, le besoin en ACO est plus élevé actuellement, car les manipulations

« papier » sont encore très importantes. La cible est de numériser l'ensemble du dossier et de supprimer les échanges de papiers ; de fait, le besoin d'ACO sera beaucoup moins prégnant lorsque les dossiers papier auront quasiment disparu. Entretemps, l'entreprise a recours à des intérimaires « petites mains ». En certains endroits, elle a réussi à détacher du temps partiel d'ACO des agences pour aider les pôles immobiliers. Pour sa part, Madame BASSET préfère que les équipes soient renforcées plutôt que de recruter des assistants commerciaux. C'est la décision qui a été prise avec la création de six postes supplémentaires d'experts juniors dont un sera basé à Lille. En synthèse, Madame BASSET déclare que si le système envisagé ne fonctionne pas, il sera revu.

Madame SAUVAGE insiste sur le fait que le pôle IMMO demande le renfort d'une ACO depuis un an et demi et qu'il sait qu'il ne le recevra jamais. Pourtant, le process fait que cette ACO est indispensable. Le nombre de dossiers et de documents est tellement important que les RM perdent jusqu'à 30 minutes à chaque opération de numérisation et de stockage – quand GEODE fonctionne sans *bugs*.

Madame BASSET assure que les équipes travaillent sur ce sujet qu'elle-même qualifie de parfois « kafkaïen ». Il faudrait que les pièces jointes adressées par le client soient directement archivables dans GEODE.

Madame SAUVAGE ajoute, pour terminer, que l'arrivée d'un nouveau collaborateur engendrera de nouveaux appels et par conséquent des nuisances sonores supplémentaires. Or Madame Sauvage prévient qu'il n'est plus possible de travailler dans les conditions actuelles. Les salariés ont outrepassé leurs droits en annexant une partie du local CE et en y installant un poste Visio. Sinon, à 4, 5 voire 6 ou 7, il est impossible de travailler sur le plateau existant.

Madame BASSET rappelle que la Direction a donné son accord pour aménager le plateau et y installer des cloisons antibruit.

Madame SAUVAGE rapporte qu'apparemment, ces cloisons ont été commandées, mais qu'elles tardent à être livrées. Elle ajoute que sa remarque vaut également pour les sites de CONNECT à Roubaix.

Monsieur ROJAS évoque pour sa part le site de CONNECT de Compiègne.

Madame DAURIAC déclare qu'elle a pris note des observations des membres du CE.

Question n° 360 (CFDT) : Comment s'est passé le passage à e.badge pour les salariés concernés ? Tous les salariés ont-ils été bien informés et formés sur ce changement ? Des incidents sont-ils recensés ?

Madame DAURIAC déclare que les collaborateurs qui badgeaient auparavant à l'entrée peuvent désormais le faire depuis leur poste de travail. Pour certains, ce passage d'un système à l'autre s'est très bien passé, pour d'autres cela n'a pas été le cas. Le service a été rétabli progressivement et les collaborateurs ont pu complètement s'approprier l'outil. Tous les collaborateurs qui badgeaient ont été informés de la manière d'utiliser l'outil. Les problèmes qui se poseraient encore peuvent être remontés par le biais de HR Direct.

Monsieur ROJAS confirme que soucis se posent toujours au SRE de Lille. Les compteurs de badgeage ne sont pas à jour. Un sujet avait été évoqué lors de la première information dispensée à l'instance : il a trait au temps de mise en marche des ordinateurs. Mme COULLIOT avait évoqué une durée de 6 minutes à partir d'un test effectué à la DRH. Toutefois, au SRE, le temps de démarrage n'est pas du tout celui-là, car des programmes – qui ne servent à rien selon Monsieur ROJAS — prennent beaucoup de temps à s'installer au démarrage du poste. Il faudrait donc réaliser un nouveau test, mais sur des postes d'opérationnels. Monsieur ROJAS précise que les

programmes qu'il incrimine sont « ROC » et « i-cats » ; ils ralentissent considérablement les postes de travail et sont téléchargés systématiquement au démarrage. Selon lui, ce ne sont pas 6 mais 10 à 15 minutes qui sont nécessaires à l'allumage du poste de travail au SRE.

Madame BASSET suppose qu'il faudrait supprimer le démarrage automatique des deux applications pour les lancer ensuite manuellement. Elle estime qu'il s'agit d'une bonne suggestion.

Madame DAURIAC confirme ensuite que les 6 minutes de neutralisation des temps de connexion seront appliquées avec un effet rétroactif à compter du 8 octobre.

Monsieur ROJAS relève ensuite qu'auparavant, les salariés étaient à même de connaître exactement l'état de leurs compteurs, ce que ne leur permet plus du tout le nouvel outil. Les salariés n'ont pas du tout été formés — ni informés — au nouveau programme GESTIM. Ils sont donc obligés de tenir leur compteur « à la main » pour savoir où ils en sont chaque jour.

Madame DAURIAC prend note de ces remarques. Selon elle, cette situation est sans doute liée à la problématique de reprise des compteurs « débit – crédit » qui n'a pas encore été réglée.

Monsieur ROJAS regrette un manque de formation au e-badgeage ; la communication s'est limitée à deux diapositives de PowerPoint et à quelques schémas. Quant à GESTIM, l'information a été inexistante.

Madame DAURIAC précise que l'arborescence de GESTIM n'est pas fondamentalement différente de celle de GESTORE. C'est la raison pour laquelle l'entreprise n'a pas jugé opportun de lancer une communication lourde.

Madame VINCENT demande si les six minutes sont implémentées quotidiennement ou en fin de mois.

Madame DAURIAC répond que l'outil est paramétré pour tenir compte de six minutes de temps de connexion tous les jours.

À son tour, Madame VINCENT explique que l'outil ne permet pas au salarié de savoir où il en est de son compteur. Elle se demande si chacun devra réaliser son calcul quotidiennement, mais si tel était le cas, ce nouveau système s'avère laborieux. Par ailleurs, elle trouve elle aussi que le manuel « utilisateurs » est particulièrement léger.

Madame DAURIAC s'engage à faire part de cet avis et à l'instruire en SAD.

Question n° 361 (CFDT) : une solution doit-être trouvée pour la restauration des salariés de Reims FCC, avec l'arrivée des salariés du troisième site CONNECT. Quelles sont les avancées de ce projet ?

Madame DAURIAC indique en préambule que malheureusement, l'option envisagée au départ avec Natixis (restaurant d'entreprise) n'est plus opérante. En revanche, les collaborateurs de Reims bénéficient de tickets restaurant et pour l'instant, aucune autre option n'est envisagée.

Monsieur HERY souhaite connaître la cible d'accueil du site en nombre de collaborateurs.

Madame DAURIAC ne peut répondre à cette question à l'instant. Elle apportera cette réponse en SAD.

Question n° 362 (CFDT) Arrêts de travail : est-ce une obligation de transmettre son arrêt de travail via e-formulaire ? Comment les collaborateurs doivent-ils procéder de leur domicile ?

Madame DAURIAC indique que la transmission via e-formulaire n'est pas une obligation, mais une pratique vivement encouragée. Les e-demandes RH accessibles depuis le domicile permettent de transmettre un arrêt de travail dans les 48 heures sans avoir à se déplacer à la Poste pour l'envoyer.

Madame BASSET ajoute que pour obtenir un accès à e-demandes RH à domicile, il faut contacter le centre de contact RH par téléphone au 0800 00 53 00.

Madame DAURIAC précise que l'envoi d'un arrêt de travail par courrier postal aux RH 103 avenue des Champs Élysées 75 419 Paris Cedex fonctionne toujours.

Question n° 363 (SNB) régime de prévoyance obligatoire : Information sur la désignation de bénéficiaire(s) Où en est-on à ce sujet ? Quand est-il des changements de clause bénéficiaire ? Que se passera-t-il, s'il arrive quelque chose à un collaborateur, séparé de son conjoint depuis 2 ans, mais non divorcé, et qui ne peut pas mettre à jour la clause bénéficiaire au profit de son enfant unique, étant donné les problèmes techniques ?

Madame DAURIAC indique que le collaborateur souhaitant modifier sa désignation de bénéficiaire doit saisir My HR Help ; la procédure ainsi qu'un formulaire lui seront adressés. Une communication générale sera prochainement réalisée. Elle inclura la notice d'information et le process à suivre.

Question n° 364 (SNB) (Équipiers de Première Intervention) des sites centraux parisiens touchent une prime de 55 € par semestre. Les EPI de Fussy, ainsi que les EPI du Réseau, ne perçoivent pas cette prime, bien que sont soumis aux mêmes contraintes (formation et un exercice d'évacuation par semestre). Une égalité de traitement ne peut-elle être envisagée ?

Madame DAURIAC rappelle que la prime avait été mise en place uniquement sur les sites centraux parisiens compte tenu d'une part de la taille de ces établissements, d'autre part de la mission d'encadrement dévolue à leurs EPI – et qui n'est pas comparable à celle existant dans les agences. La Direction se propose toutefois d'étudier le cas particulier de Fussy et Madame DAURIAC reviendra devant les élus une fois que la question aura été tranchée.

Question n° 365 (CFDT) : Comment les clients détenteurs de comptes titres et de PEA sont-ils informés du changement de tarification (prise de frais de 7 € par semestre à compter de 2019) ? Les salariés clients d'HSBC sont-ils concernés ?

Madame BASSET indique que les clients en e-relevés ont été informés par mail le 28 septembre. Les autres ont été informés par courrier la semaine suivante. Les salariés de HSBC sont concernés par la nouvelle tarification à hauteur de 70 % de cette dernière, c'est-à-dire 4,90 euros par semestre.

Monsieur ROJAS demande si la communication faite aux salariés tenait compte de cette dernière information.

Madame BASSET pense que ce n'est pas le cas. L'information relayée ne concernait que la tarification « clientèle » et non celle réservée au personnel client.

Suites à donner

Qui doit effectuer les validations faites dans SAB dans les centres PRO ? Le DCP ou le directeur d'agence ?

Madame BASSET considère que la réponse à cette question a été apportée précédemment : il est recommandé que les délégations du DCP soient prises en charge par le directeur de l'agence où est installé le RM.

Monsieur DUMOUSSAUD n'est pas persuadé qu'une telle procédure de validation est possible sur le plan informatique, dans la mesure où le DCP est une entité spécifique.

Madame BASSET répond que rien ne lui a été remonté qui laisse à penser que ce n'est pas possible. Il faut que le directeur d'agence demande et obtienne un accès aux centres PRO, ce qui relève d'une problématique de paramétrage informatique.

Dates prévisionnelles de fermetures d'agence.

Madame DAURIAC constate que le sujet a été évoqué précédemment. En ce qui concerne les RTT imposées les 24 et 31 décembre, elle confirme que ni le SRE ni le CRC ne sont concernés. En revanche, les agences RBWM et CMB ouvertes le lundi le sont.

Madame SAUVAGE en déduit que les salariés du SRE de Lille devront travailler les 24 et 31 décembre.

Madame DAURIAC répond par l'affirmative tout en précisant que rien n'empêchera par ailleurs les managers de valider des demandes de RTT, au cas par cas et si le volume d'activité le permet.

Quand la communication sur le nouveau contrat de prévoyance est-elle prévue ?

Madame DAURIAC indique que les dernières discussions avaient AXA sont achevées et que le nouveau contrat sera donc signé incessamment.

La séance est levée à 12 heures 50.