

Procès-verbal de la réunion du Comité d'Etablissement HSBC Sud du 21 mars 2018

Participants :

Direction		Présent	Absent
Michel SCHNELL	Président du CE – Directeur Sud	x	
Philippe SAQUET	Directeur des Relations Sociales		x
Anne-Dorothee JOLAIN	Direction des Relations Sociales	x	
Christophe LELAIT	Directeur CMB		x

Elus titulaires		Présent	Absent
Gilles ADELLON	SNB (Cadres), Secrétaire adjoint du CE	x	
Josette ALLOUCHE	SNB (Cadres)		x
Daniela CARDAMONE	CFDT (Techniciens), Trésorière du CE	x	
Carole CEBE	FO (Cadres)	x	
Delphine DESCHENES	SNB (Cadres), Secrétaire du CE	x	
Frédérique DUPRAZ	CFDT (Cadres)	x	
Candy GIRARD	SNB (Techniciens)		x
Pascal SIVET	CFDT (Cadres)	x	

Elus suppléants		Présent	Absent
Réjane DEVAURAZ	SNB (Cadres)		x
Olivier GARCIN	CFDT (Cadres)		x
Cécile JENOT	SNB (Cadres)	x	
Sonia MARAOUI	CFDT (Techniciens)		x
Maryline PEREIRA	CFDT (Cadres), Trésorière adjointe du CE		x
Eric POYET	FO (Cadres)		x
Gwenaëlle RENAULT	SNB (Techniciens)	x	
Philippe USCIATI	SNB (Cadres)	x	

Représentants syndicaux		Présent	Absent
Patrick VILLOTTE	SNB	x	
Sylvie LASCOMBES	FO	x	
Philippe LEGGIO	CFDT	x	

ORDRE DU JOUR

I.	Information de la Direction	7
	1. Information pour consultation à venir sur la campagne de recrutement en alternance pour l'année 2018	7
II.	Point inscrit à la demande du Secrétaire	8
	1. Vote pour un budget de 1 110 euros pour l'achat d'un matériel informatique destiné à la gestion des activités (AEP et ASC) du CE SUD HSBC France dans le cadre de ses attributions	8
III.	Questions	8
	1. CMB CE SUD	8
	Question 387 (FO) : organisation du service SRE PACA et SRE IDF : comment se fait-il qu'un valideur de retour de journée de formation retrouve l'intégralité d'une journée de validation non effectuée sans que cela n'ait déclenché d'alerte ? Le valideur N +1 était en congés et la personne qui devait valider en l'absence de ces deux personnes n'était pas disponible. Les deux intérimaires, seuls présents ce jour-là, n'ont pas pu traiter l'intégralité de chaque dossier, étant bloqués dans l'attente de validation. Qu'est-il prévu pour que ce type d'incident ne se reproduise plus ?	8
	Question 388 (SNB) : quels sont les moyens que la Direction compte mettre en œuvre afin de réduire les délais d'ouvertures de compte CMB — trois semaines minimum (voire deux mois) après retour des documents signés par le Client au BO ?	8
	2. RBWM CE SUD	9
	Question 389 (SNB) : les lignes accueils sont-elles amenées « à tourner » bien qu'il soit prévu que certaines soient ACO et d'autres AT ?	9
	Question 390 (SNB) : comment vont s'organiser le suivi et le paiement des apporteurs d'affaire pour les prêts immobiliers ?	10
	Question 391 (SNB) : Pôles Connect : combien de personnes travailleront en délocalisé par rapport au pôle ?	10
	Question 392 (SNB) : pôles Immobilier : combien de personnes travailleront en délocalisé par rapport au pôle ?	12
	Question 393 (SNB) : pôles Pro : quels sont finalement les points géographiques des équipiers affectés à ce métier ? Par emploi type ? Cartographie de la région	13
	Question 394 (SNB) : Certains pôles ne sont pas localisés aux endroits envisagés dans le livre 2. Quelles ont été les motivations de ces changements ?	13
	Question 395 (SNB) : Les ambitions 2018 sont très élevées. Pour un juste équilibre, il a été mentionné dans le livre 2 que les managers seront déchargés de 25 % de fonds de commerce et d'OP par RM managé. Ceci est-il respecté ? Des exceptions peuvent être envisagées. Quelles sont les agences dans ce cas ? Les OP demandées à l'entité tiennent-elles bien compte de cette organisation dérogatoire ?	13

- Question 396 (SNB) : idem pour les directeurs adjoints de succursales. A combien de temps commercial ont-ils été comptés par « la machine » pour l'octroi des OP dans la succursale ? Ceci correspond-il à la réalité terrain ? 16
- Question 397 (SNB) : pendant la période de bascule de la clientèle, que pensez-vous de mettre en place une hot line « help » pour la ligne d'accueil, éventuellement, une équipe de la qualité ? 16
- Question 398 (SNB) : Goal est censé être à nouveau mis à disposition des agences. Est-il utilisable par les DA et les RM ? Quelles sont les améliorations par rapport à l'ancienne version ? Quelles sont les données qui ne sont pas présentes ? Quelles sont les données qui ne sont pas mises à jour régulièrement ou au fil de l'eau ? Quelles sont les données qui doivent encore faire l'objet d'un reporting spécifique ? 16
- Question 399 (SNB) : comment se passe la prise en charge du déjeuner pour un salarié convoqué à une formation à Paris sur Code ? 17
- Question 400 (CFDT) : combien de salariés actuellement RM PRO ne sont pas reconduits dans cette même fonction suite aux nominations sur les nouveaux pôles PRO ? 17
- Question 401 (CFDT) : actuellement les clients premiers et advance possèdent une ligne téléphonique dédiée. Avec la transformation du marché que deviennent ces lignes et comment vont-elles être attribuées aux différents nouveaux métiers ? 18
- Question 402 (CFDT) : la création des pôles (PRO, EXPERT IMMO, RM CONNECT) dans ces agences « intramuros » (exemple Gubernatis) va amener un flux important de personnel (Directeur, Sous-Directeur, RM, assistant). Qu'est-il prévu comme accompagnement pour faire face aux coûts importants de stationnement ? 18
- Question 403 (CFDT) : la création de prospects recommandés dans l'outil Success bridge génère un numéro SAB mais celui-ci ne peut pas être utilisé pour la prise de rdv dans RMP. Au préalable il convient de faire une EER simplifiée ou complète. Or nous n'avons pas toujours les éléments. Peut-on revoir ce processus ? 18
- Question 404 (CFDT) : actuellement dans certains groupes, les managers des différentes agences sont sollicités pour interroger leurs collaborateurs sur des changements d'horaires (du mardi au samedi matin...), qu'en est-il ? 19
- Question 405 (CFDT) : pour les agences Connect parmi tous les candidats qui ont postulé, combien de RM et combien d'ACO/ATCO ? Même question pour les candidats retenus ? 22
- Question 406 (CFDT) : concernant l'agence d'Annecy la Cible LAC est de 1 ACO et 2 ATCO, une offre va-t-elle être mise en ligne pour respecter cette cible et quand ? 22
- Question 407 (CFDT/SNB) : nous venons d'apprendre que les clients Connect d'Annecy resteront dans cette agence, pour quelles raisons ? Comment vont être dispatchés les clients entre les 2 RM premium ? Les fonds seront-ils purs ? 22
- Question 408 (FO) : objectifs : nous sommes au mois de mars et les objectifs annuels ne sont pas clairs pour les Rm. Quand les RM connaîtront-ils les règles du jeu en début de période ? 22

- Question 409 (FO) : pôle pro : quels sont les clients qui vont être transférés au Pôle pro ? Les gérants d'entreprises (code 280) vont-ils être transférés vers le pôle pro ? Quand les fichiers des clients transférés seront-ils connus ? 22
- Question 410 (FO) : SCI : qu'est-il prévu afin d'identifier les SCI qui doivent être transférées aux différents pôles ? 22
- Question 411 (FO) : gestion des EER : un RM Premium ou Patrimonial qui obtient la recommandation d'un professionnel, devra-t-il l'adresser au pôle professionnel ? – Un RM pro qui obtient une reco d'un particulier (non pro au sens HSBC) devra-t-il l'adresser à une agence RBWM ou à une agence Connect ? Comment cela va-t-il s'organiser ? 22
- Question 412 (FO) : campagne prêt personnel : dans le cadre de la campagne des prêts personnels, y a-t-il une obligation pour les RM d'obtenir un accord écrit du DA pour tout retrait sur assurance-vie dès le 1er euro ? 23
- Question 413 (FO) : Information des clients : les clients qui restent gérés en agence vont-ils être informés du changement de RM (patrimonial ou Premium). Comment ? 23
- Question 414 (FO) : horaires élargis : à quelle date la mise en application des horaires élargis est-elle prévue pour les agences concernées de notre région ? 24
- Question 415 (FO) : Connect : Thomas Vandeville a indiqué dans la WEBCAST que la prise en charge des RFI par une équipe dédiée pour les clients Connect était différée. A quand est-ce différé ? Qu'est-il prévu pour les RM Connect qui devraient avoir 3500 clients en portefeuille environ ? 24
- Question 416 (FO) : mise en Portefeuille : il a été annoncé que lors de la mise en portefeuille, la marge de manœuvre pour modifier les fichiers serait limitée à 2 % pour conserver des portefeuilles purs. Quel sera le traitement des clients d'une même famille (foyers fiscaux séparés) ? Les potentiels héritiers seront-ils regroupés avec leurs parents patrimoniaux ? 24
- Question 417 (FO) : date de la mise en Portefeuille : si un RM premier n'est nommé que 2/3 mois après la MEP de son agence, est-ce que la MEP va être retardée pour lui permettre de continuer à travailler sur un portefeuille ? 24
- Question 418 (FO) : organisation pour la gestion PRO à distance : Dans la revue CDD des Pro, il est demandé au RM d'organiser une visite sur le lieu d'exploitation du client (s'il a un bureau) avec un RDV à programmer sous 1 mois. Comment les RM PRO à distance vont-ils gérer cette contrainte ? 25
- Question 419 (SNB) : les prélèvements qui devaient se faire le 29/02 (jour qui n'existe pas en 2018 sur le calendrier) ne se sont pas tous exécutés. Certains clients n'ont pas été débités mais leurs fournisseurs ont bien été réglés apparemment. Qu'en est-il ? Tous les prélèvements ont-ils été exécutés ? Les clients seront-ils prélevés ? À quelle date ? 25
- Question 420 (SNB) : les managers ont-ils reçu des consignes particulières concernant des économies à réaliser sur les interventions JLL ? 25
- Question 421 (SNB) : que doit-on faire si notre manager ne souhaite pas faire de demande d'intervention JLL sous prétexte que cela coûte cher, alors qu'elle semble nécessaire ? 25

- Question 422 (SNB) : pourquoi seuls les clients de 80 ans et plus restent en agence, alors que CPV s'applique à partir de 75 ans ? Chaque année des réaffectations seront-elles réalisées en fonction de l'âge pour éviter que les clients de 80 ans et plus soient gérés par Connect ? 25
3. HOST CE SUD 26
- Question 423 (FO) : gages sur véhicules : nous ne pouvons plus demander à la Préfecture la prise ou la levée de gage sur véhicules. Cet acte est accessible uniquement via un site internet (ANTS). Or HSBC n'est pas affiliée au site ANTS. Pourquoi ? Comment doivent faire les fonctions support pour les levées de gages ? 26
4. RH CE SUD 26
- Question 424 (SNB) : existe-t-il une règle, une consigne, liant notation et rémunération variable ? Tout salarié peut-il prétendre à une REMVAR ? 26
- Question 425 (CFDT) : les salariés RBWM qui viennent d'être nommés sous-directeur dans le cadre du plan ont bien reçu leur courrier mais il n'est pas indiqué s'ils sont patrimoniaux ou premium. De quelle façon cela va-t-il leur être communiqué ? 27
- Question 426 (FO) : RM Connect : quel est le nombre de RM Connect nommés par agence dans la Région Sud ? Quel est le métier d'origine du personnel nommé (RM, AT, ...) 27
- Question 427 (FO) : le départ en retraite d'une salariée de Toulon Mourillon va-t-il accélérer le processus de fermeture du site ? 28
- Question 428 (FO) : pourquoi les EFA, les IS et ROQ, gros consommateurs de km, ne bénéficient-ils pas d'une voiture de fonction à la place d'une voiture de service ? 28
- Question 429 (FO) : Thomas Vandeville a cité dans sa Webcast 62 promotions dans le cadre du Plan de transformation. Combien de promotions au périmètre Sud ? Quelles sont les populations concernées ? 28
- Question 430 (FO) : Thomas Vandeville a annoncé dans sa Webcast 100 recrutements externes pour compléter les agences. Combien pour le périmètre Sud ? Les annonces sont-elles en ligne ? 28
- Question 431 (FO) : Thomas Vandeville a indiqué que la Rem Var des RM Patrimoniaux et RM Premium serait identique, puisqu'ils vont gérer le même niveau de PNB. Qu'en est-il de leur rémunération de base ? 29
- Question 432 (SNB) : combien de LAC ont évolué sur la ligne commerciale en région Sud ? 29
- Question 433 (SNB) : est-ce que les conseillers qui ont été nommés premium ou patrimoniaux auront la possibilité de candidater sur des postes de SDA qui vont être mis en ligne dans le cadre de postes à pourvoir, étant donné qu'ils n'auront pas les trois ans de poste ? 29
- Question 434 (SNB) : des arbitrages sont en cours par groupe et par rapport à la cible annoncée, quand aurons-nous les résultats définitifs ? 29
5. DIVERS CE SUD 30

- Question 435 (SNB) : en octobre 2017 était évoquée la fin d'échéance du bail de l'agence de Lyon Vaise. La Direction avait confirmé qu'elle n'avait pas dénoncé le bail et n'avait toujours pas l'intention de bouger de Lyon Vaise. Quid à ce jour de cette structure ? 30
- Question 436 (SNB) : Il semble que des évolutions soient en cours sur les accès à distance pour permettre l'accès aux données clients, autrefois bloquées ? Qu'en est-il ? 30
- Question 437 (FO) : nous demandons un point immobilier sur les agences de Toulon (futur nouveau local) et de Joliette (travaux ? déménagement ?) 30
- Question 438 (FO) : le futur pôle Connect de Marseille Borély est, semble-t-il, prévu au niveau du BBC. Est-il prévu des travaux d'aménagement ? 30
6. Questions diverses 30
7. Suites à donner 31

La séance est ouverte à 9 heures 20, sous la présidence de Monsieur Michel Schnell.

Pour la présente séance, les votants sont au nombre de 8 : Monsieur Pascal Sivet, Monsieur Gilles Adellon, Madame Daniela Cardamone, Madame Delphine Deschênes, Madame Frédérique Dupraz, Monsieur Philippe USCIATI (en remplacement de Madame Josette Allouche), Madame Gwénaëlle Renault (en remplacement de Madame Candy Girard) et Madame Carole Cebe.

I. Information de la Direction

1. Information pour consultation à venir sur la campagne de recrutement en alternance pour l'année 2018

Mme JOLAIN précise que la Direction prévoit de recruter 24 alternants en région Sud en 2018, dont 14 dans le réseau RBWM auxquels s'ajoutent les 4 alternants déjà en poste qui prolongent leur contrat. Mme JOLAIN rappelle que RBWM Sud accueillait 16 alternants en 2017, soit deux de moins que ce qui est prévu au budget 2018.

Un alternant sera recruté chez CMB, qui privilégie en effet le recrutement de stagiaires. 9 nouveaux recrutements sont attendus chez HOST, plus 1 dont le contrat se poursuit encore pour 1 an. Toutes régions confondues, le nombre d'alternants est en augmentation chez HOST.

Mme JOLAIN ajoute que la banque privilégie le recrutement de jeunes au niveau bac +2 et 4/5.

M. VILLOTTE demande des précisions sur la date de démarrage de la campagne de recrutement des alternants.

Mme JOLAIN indique que la Direction souhaite procéder le plus rapidement possible au lancement de celle-ci.

M. USCIATI demande si des statistiques ont été établies sur les embauches des jeunes à l'issue de leur contrat d'alternance.

Mme JOLAIN répond par la négative. Elle inscrit le point en suite à donner. Elle précise qu'à chaque fin de contrat d'alternance, les alternants/ Stagiaires étaient recontactés par les responsables RH ou recrutement et interrogés sur ce qu'ils souhaitaient faire. En fonction de leur niveau d'étude, certains décident de poursuivre leur étude. Mme JOLAIN précise que la Direction souhaite pousser le curseur vers les bacs +4/5 afin de constituer un vivier de candidats.

Mme JOLAIN demande s'il y a d'autres questions sur ce sujet. N'ayant plus de questions, elle propose aux membres du CE s'ils en ont convenance d'être consultés dès ce jour comme cela a été fait ailleurs.

Le CE approuve le projet de campagne de recrutement en alternance pour l'année 2018 par 8 voix favorables, 0 voix défavorable et 0 abstention.

Mme DESCHÊNES souligne que les membres du CE ont accepté la consultation à titre exceptionnel compte tenu des enjeux que le sujet représente pour les jeunes et l'entreprise.

I. Point inscrit à la demande du Secrétaire

1. Vote pour un budget de 1 110 euros pour l'achat d'un matériel informatique destiné à la gestion des activités (AEP et ASC) du CE SUD HSBC France dans le cadre de ses attributions

Le CE approuve le budget de 1110 euros pour l'achat de matériel informatique destiné à la gestion des activités du CE Sud HSBC France par 8 voix favorables, 0 voix défavorable et 0 abstention.

III. Questions

1. CMB CE SUD

Question 387 (FO) : organisation du service SRE PACA et SRE IDF : comment se fait-il qu'un valideur de retour de journée de formation retrouve l'intégralité d'une journée de validation non effectuée sans que cela n'ait déclenché d'alerte ? Le valideur N +1 était en congés et la personne qui devait valider en l'absence de ces deux personnes n'était pas disponible. Les deux intérimaires, seuls présents ce jour-là, n'ont pas pu traiter l'intégralité de chaque dossier, étant bloqués dans l'attente de validation. Qu'est-il prévu pour que ce type d'incident ne se reproduise plus ?

M. SCHNELL explique que durant les deux jours de formation du valideur, pendant lesquels son manager était en congé, les collaborateurs de Marseille ont adressé plusieurs demandes de validation qui ont pu être traitées. Seuls trois demandes de décompte transmises le vendredi à 15 h 30 et trois courriers de mainlevée adressés le jeudi à 13 h 30 par un salarié (lui-même absent le vendredi) n'ont pas pu être traités.

M. USCIATI demande des précisions sur le back-up qui peut être mis en place dans ce type de cas.

Mme LASCOMBES rappelle que le problème est lié au fait qu'il ne restait que des intérimaires à l'agence. Il n'y avait pas d'urgence à proprement parler mais quelle procédure aurait pu être mise en place en cas d'urgence ?

M. SCHNELL rappelle que les indisponibilités des valideurs étaient connues car le manager avait fait un point avant son départ en vacances. Chacun pouvait donc savoir lorsqu'il était possible, ou non, d'obtenir des validations.

Question 388 (SNB) : quels sont les moyens que la Direction compte mettre en œuvre afin de réduire les délais d'ouvertures de compte CMB — trois semaines minimum (voire deux mois) après retour des documents signés par le Client au BO ?

M. SCHNELL indique que deux types d'action sont en cours au sein du métier CMB :

- **première action**

Un plan d'action a été lancé sur les dossiers prioritaires en collaboration avec le back-office, consistant en une communication des dossiers prioritaire faite par le middle-office sur la base des instructions des directeurs de région. Un suivi drastique est en place pour connaître l'état d'avancement des dossiers prioritaires au jour le jour.

- **deuxième action**

Sur le stock, une équipe de renfort est en cours de constitution et de formation au sein des back-offices. Elle aura la charge de réduire le retard actuel au sein des back-offices, de réduire les stocks de façon significative et de revenir à l'application des SLR en vigueur en principe sur ce périmètre.

M. USCIATI rappelle que HSBC a défini un nombre d'ETP donné (19) pour traiter les entrées en relation. Mais l'activité commerciale de CMB est réalisée à 90 % entre janvier et mai voire juin. Sur cette période, ces 19 ETP s'avèrent donc insuffisants ; le nombre de 25 paraît plus adéquat. Le « rafistolage » présenté par la Direction portera ses fruits dans l'immédiat mais la question continuera vraisemblablement de se poser tous les ans. La Direction doit prendre en compte la saisonnalité de l'activité.

Pour M. USCIATI, M. LELAIT a donné son accord pour retransférer certaines activités aux assistantes-co, de manière à leur permettre de procéder à leur niveau au plus grand nombre de vérifications possible. Ces ajustements sont inouïs. Tous les responsables sont conscients du problème qui se pose et la réponse alambiquée de la Direction paraît donc totalement aberrante.

M. SCHNELL propose au CE d'inviter M. LELAIT exposer son point de vue sur le sujet.

2. RBWM CE SUD

Question 389 (SNB) : les lignes accueils sont-elles amenées « à tourner » bien qu'il soit prévu que certaines soient ACO et d'autres AT ?

Mme JOLAIN confirme que les ratios souhaités d'ACO par RM ont été fournis dans le cadre du projet RBWM, mais que cela ne change rien à la fiche de poste ni aux missions des AT (assistant commercial, attaché commercial et chargé d'accueil). Sur le terrain, des organisations sont mises en place dans les agences en fonction des compétences principales et des choix des personnes concernées. Le projet ne remet pas en cause l'organisation des lignes accueil en agence.

M. USCIATI note que, d'après les ambitions affichées par la Direction, les LAC devraient être amenées à tourner. Or ce n'est pas ce qui s'applique sur le terrain.

Mme DUPRAZ ajoute que dans certaines agences, les AT CO n'ont pas la possibilité de se former à l'assistanat car des ACO sont déjà en place. Si un AT CO souhaite se former à l'assistanat, peut-il le faire ?

M. SCHNELL le confirme.

Mme DUPRAZ estime que les managers devraient être incités à favoriser ces souhaits d'évolution. La question se pose surtout dans les grandes structures.

M. SCHNELL acquiesce. Il observe par ailleurs qu'avec la réduction des crédits immobiliers, les tâches des ACO seront simplifiées, facilitant ainsi l'approche à ce métier.

Mme DESCHÊNES demande si trois postes (assistants co, superviseurs et attachés commerciaux) perdurent dans les succursales.

M. SCHNELL le confirme.

Mme DESCHÊNES demande la confirmation qu'il n'est pas question de supprimer des postes et de faire tourner le personnel dans les succursales. Il n'est pas envisageable que les AT se substituent aux autres postes.

Mme JOLAIN assure que ce n'est pas l'objectif. La Direction prend bonne note de la demande des élus, qui souhaitent que les attachés commerciaux qui le désirent puissent approcher les missions d'assistants commerciaux.

Mme DESCHÊNES ajoute que l'objectif est de permettre aux AT de monter en compétence et d'évoluer vers des postes plus commerciaux, et non de suppléer aux absences.

Question 390 (SNB) : comment vont s'organiser le suivi et le paiement des apporteurs d'affaire pour les prêts immobiliers ?

M. SCHNELL indique qu'après la mise en œuvre des pôles immobiliers, les conseillers de ces pôles assureront le suivi tandis que le paiement des apporteurs d'affaires sera centralisé au niveau de l'équipe des responsables administratifs. Cette équipe compte deux responsables administratifs qui reprennent une partie des fonctions des ROQ afin de permettre à ces derniers de se concentrer sur leur fonction risque. Elle est rattachée à la direction des ventes.

Mme JENOT note que le suivi ne se limite pas au paiement.

M. SCHNELL indique qu'à chaque mise en œuvre de pôle immobilier, de nouveaux échanges seront organisés entre l'ensemble des acteurs, afin de communiquer sur la répartition des tâches : les agences restent chargées de développer la production de crédits immobilier, conservant ainsi une mission proactive vis-à-vis des apporteurs d'affaires ; les pôles immobilier deviennent de fait les interlocuteurs privilégiés des apporteurs d'affaires et assurent le suivi du dossier de crédit immobilier. En termes d'objectifs, une ligne spécifique « production de crédits immobilier » sera identifiée pour les pôles tandis que pour les agences, cette activité sera intégrée au TCR.

M. SIVET en déduit qu'un dossier prospect amené par un apporteur d'affaires transitera d'abord par l'agence avec laquelle il travaille, avant d'être repris par le pôle Immobilier.

M. SCHNELL le confirme. L'agence planifiera le rendez-vous avec l'apporteur, le prospect et le RM de l'agence.

M. ADELLON en déduit qu'aucun apporteur d'affaires n'aura de point d'entrée au pôle.

M. SCHNELL le confirme. Le point d'entrée des apporteurs reste l'agence. Les relations doivent être transférées aux agences.

Question 391 (SNB) : Pôles Connect : combien de personnes travailleront en délocalisé par rapport au pôle ?

Mme JOLAIN communique les éléments suivants :

- **Groupe Sud-Ouest**
12 collaborateurs ont été validés sur l'agence Connect. Tous étaient RM. Il est prévu d'en localiser 6 à Toulouse, 2 à Bordeaux, 2 à Angoulême, 1 à Poitiers et 1 à Biarritz.
- **Groupe Provence**
7 collaborateurs ont été validés sur l'agence Connect. Tous étaient RM. Ils seront répartis de la manière suivante : 1 à Marseille, 1 à Montpellier, 1 à Hyères, 2 à Sainte-Maxime et 2 à Cannes.

M. SIVET observe que la cible initiale était de 8.

Mme JOLAIN le confirme mais explique que 25 collaborateurs ont été validés sur la région Sud, sans modification de la cible nationale, conformément à la volonté initialement annoncée de valider les candidatures de candidats volontaires et motivés. Certains d'entre eux ont profité de l'opportunité qui leur

était offerte pour procéder à une mobilité géographique. Des arbitrages ont donc été rendus, entraînant un dépassement de la cible dans le sud.

Mme DUPRAZ souhaite savoir si la cible pourrait encore être augmentée au Sud.

Mme JOLAIN répond par la négative. Elle rappelle par ailleurs qu'un troisième site est recherché dans le nord de la France.

- **Groupe Rhône-Alpes**

6 collaborateurs ont été validés sur l'agence Connect, dont 5 conseillers et 1 ACO LAC. Ils seront répartis de la manière suivante : 4 à Villeurbanne, 1 à Dijon et 1 à Saint-Etienne.

M. SIVET s'interroge sur la manière dont a été calculée la cible Sud-Ouest qui était annoncée entre 8 et 12.

Mme JOLAIN explique que la cible était repassée à 8 à la suite de la fusion de deux agences, conformément à ce qui avait été annoncé en CE. Il avait été initialement indiqué qu'il était possible d'aller jusqu'à 12 afin de conserver, le cas échéant, des agences de taille à peu près équivalente.

M. SIVET souhaite savoir pourquoi dans certaines régions, contrairement à d'autres, des ACO LAC ont obtenu des postes de RM Connect.

M. LEGGIO demande si à l'avenir, les postes Connect seront ouverts aux ACO.

Mme JOLAIN confirme que les candidatures de RM ont été privilégiées. Certains ACO ont toutefois été sélectionnés à la suite d'entretiens parce qu'ils présentaient un profil adéquat. Elle précise que les candidatures ACO LAC feront l'objet d'un deuxième examen, afin d'identifier ceux qui seraient susceptibles de rejoindre une structure Connect. Ce type d'évolution impliquerait toutefois davantage de formation que pour les candidats issus de postes de conseillers.

M. SIVET en déduit que la cible pourrait évoluer.

Mme JOLAIN précise que ces candidatures sont examinées parce que des postes restent à pourvoir dans les structures Connect d'autres régions que Sud.

M. LEGGIO demande si les AO LAC qui se sont déjà portés candidats doivent se manifester à nouveau.

Mme JOLAIN précise que toutes les candidatures ont été enregistrées.

M. SCHNELL ajoute que la Direction a d'ores et déjà une vision claire des LAC susceptibles d'intégrer Connect.

M. SIVET souligne que ces personnes qui souhaitent évoluer vers des missions commerciales doivent faire l'objet d'une attention particulière car il s'agit de la seule évolution qui leur soit accessible dans l'immédiat.

Mme JOLAIN assure que la Direction est attentive à ce sujet.

M. SCHNELL explique que les RM ont été privilégiés du fait de leur expérience. Il s'agit de la conséquence indirecte du fait que le nombre de postes vacants était plus limité au sud que dans d'autres régions.

M. USCIATI remarque que la région Rhône-Alpes compte 2 conseillers Connect de moins que la cible, qui était à 28, alors que les demandes ont été nombreuses. Pourquoi ?

Mme JOLAIN rappelle que les cibles avaient été revues. La fusion des agences Pyrénées et Gironde a notamment eu un impact.

M. SCHNELL ajoute que la base client transférable à Connect a été réduite.

Mme JOLAIN précise qu'en région Rhône-Alpes, 6 candidatures ont été validées — et non 8 — à l'issue du processus de recrutement.

Mme DESCHÊNES demande si les agences Connect Rhône-Alpes sont bien du périmètre Sud sont bien situées à Villeurbanne, Blagnac et Marseille.

Mme JOLAIN le confirme.

Mme DESCHÊNES demande si les collaborateurs validés pour Connect des villes Hors Lyon pourront travailler et rester, quoi qu'il advienne, dans les agences des villes citées.

Mme JOLAIN le confirme.

M. SCHNELL ajoute qu'à terme et sans date limite de mise en œuvre, la Direction préférerait que le maximum de collaborateurs puisse être rassemblé sur les mêmes sites.

Mme DESCHÊNES en prend note mais demande s'il est confirmé que les collaborateurs CONNECT qui le souhaitent pourront continuer à travailler dans leurs agences aux mêmes horaires.

M. SCHNELL le confirme.

Mme DUPRAZ estime que l'équipe de 4 personnes de l'agence de Villeurbanne est trop réduite dans la perspective du passage à un horaire élargi. Il avait été annoncé que le seuil serait de 8.

Mme JOLAIN précise que la question des horaires élargis sera abordée ultérieurement.

M. VILLOTTE s'interroge sur la pertinence d'ouvrir un site supplémentaire dans le nord si les personnels souhaitent majoritairement aller vers d'autres régions.

M. SCHNELL prend note de la remarque.

Question 392 (SNB) : pôles Immobilier : combien de personnes travailleront en délocalisé par rapport au pôle ?

Mme JOLAIN donne lecture des éléments suivants :

- **Groupe Côte d'Azur**
6 personnes ont été validées en tant qu'experts immobilier, dont 5 RM et 1 ACO LAC. Elles seront localisées de la façon suivante : 4 à Nice et 2 à Cannes.
- **Groupe Provence**
9 personnes validées ont été validées en tant qu'experts immobilier dont 8 RM et 1 ACO LAC. Elles seront localisées de la façon suivante : 8 à Marseille et 1 à Draguignan.
- **Groupe Rhône-Alpes**
7 personnes validées sont 6 RM et 1 ACO LAC. Elles seront localisées de la façon suivante : 5 à Lyon et 2 Valence.

- **Groupe Sud-Ouest**

9 personnes validées dont 8 RM et 1 ACO LAC. Elles seront localisées de la façon suivante : 2 à Toulouse, 2 à Bordeaux, 2 à Pau, 1 à Royan, 1 à Dax et 1 à Poitiers.

M. SIVET demande si le sous-directeur du pôle Immobilier du groupe Rhône-Alpes sera localisé à Cannes.

M. SCHNELL le confirme.

Mme JOLAIN rappelle que la cible globale de la région Sud était de 32 et que 31 candidatures ont été validées. Au niveau national, la cible initiale de 98 a bien été atteinte.

Question 393 (SNB) : pôles Pro : quels sont finalement les points géographiques des équipiers affectés à ce métier ? Par emploi type ? Cartographie de la région

Mme JOLAIN indique que 38 candidatures ont été validées pour une cible à 37. 36 personnes étaient à l'origine des conseillers, 1 était AT CO et 1 provenait de CMB. Mme JOLAIN donne lecture de leur répartition :

- Groupe Côte d'Azur : 7 à Nice et 3 Antibes, soit 10 personnes pour une cible à 9 ;
- Groupe Provence : 5 à Marseille, 2 à Montpellier, 1 à Aix ; 1 à Toulon, 1 à Saint-Raphaël soit 10 pour 9 en cible ;
- Groupe Rhône-Alpes : 6 à Lyon, 1 à Grenoble, 1 à Dijon et 1 à Annecy, soit 9 pour 10 en cible ;
- Groupe Sud-Ouest : 3 à Toulouse, 3 à Bordeaux, 1 à Angoulême, 1 à Pau, 1 à Biarritz, soit 9 pour 9 en cible.

Question 394 (SNB) : Certains pôles ne sont pas localisés aux endroits envisagés dans le livre 2. Quelles ont été les motivations de ces changements ?

Mme JOLAIN indique que la question a été traitée dans le cadre d'une question précédente.

Question 395 (SNB) : Les ambitions 2018 sont très élevées. Pour un juste équilibre, il a été mentionné dans le livre 2 que les managers seront déchargés de 25 % de fonds de commerce et d'OP par RM managé. Ceci est-il respecté ? Des exceptions peuvent être envisagées. Quelles sont les agences dans ce cas ? Les OP demandées à l'entité tiennent-elles bien compte de cette organisation dérogatoire ?

M. SCHNELL rappelle que la répartition des objectifs par région, puis par groupe, par agence et par RM est réalisée à partir de clés de répartition identiques qui tiennent compte d'une part des encours et d'autre part des flux entrants. Cela est vrai pour tous les objectifs qui ne sont pas des objectifs de conquête.

M. ADELLON en déduit que les objectifs de conquête ne sont pas définis sur la base de clés identiques.

M. SCHNELL précise qu'ils sont établis en fonction du poids des différents leviers de conquête disponibles (apporteur, crédit immobilier, recommandation...) dans les différentes agences. Les chiffres sont connus, grâce aux sources d'entrées en relation communiquées par les équipes.

Par ailleurs, M. SCHNELL indique que les SDA auront un portefeuille chargé à 90 % et les directeurs adjoints de succursale, à 80 %. Pour les directeurs d'agence, tout dépendra du nombre de RM encadrés : seuls les directeurs d'agences encadrant 3 RM ou moins pourront avoir un portefeuille, avec une hauteur maximale de 50 %.

Mme JENOT demande si les objectifs du début d'année seront modifiés à la suite de la modification des portefeuilles.

M. SCHNELL répond que tous les collaborateurs auront cette année deux périodes d'objectifs. Ainsi, les collaborateurs qui restent en agence auront une première période allant du 2 janvier au changement de portefeuille. Les autres auront une première période d'objectifs correspondant à leur présence en agence en début d'année puis une deuxième période d'objectifs, à partir de leur intégration dans l'un des nouveaux centres.

Mme JENOT souhaite savoir si les objectifs des personnes qui quitteront les agences seront répartis entre leurs collègues qui y resteront.

M. SCHNELL le confirme. Pour l'agence, cela n'entraînera aucun changement, hormis le transfert des objectifs qui relèveront des centres Pro, Immobilier, international. En revanche, les objectifs individuels seront accrus.

M. ADELLON évoque le cas de petites agences où la clientèle Pro est gérée par des RM. Y aurait-il trois changements de portefeuille ?

M. SCHNELL répond par la négative. Les pros seraient basculés. Il souligne que les portefeuilles seront beaucoup plus homogènes qu'auparavant et qu'ils tendront tous vers le même PNB.

M. USCIATI souhaite savoir pourquoi les salariés n'ont reçu leurs objectifs que le 15 mars alors que l'année est commencée depuis deux mois et demi.

M. SCHNELL observe que la note RH sur les objectifs prévoit un déploiement de la communication des objectifs jusqu'à fin mars. Les collaborateurs de la région Sud les ont donc reçus relativement tôt. Il note par ailleurs qu'aucun RM n'attend d'avoir reçu ses objectifs pour travailler.

Pour M. USCIATI, ce n'est pas le sujet. Il juge aberrant de ne pas communiquer les objectifs dès le mois de janvier.

M. SCHNELL observe qu'en dehors du niveau de conquête, l'ensemble des objectifs concernant le patrimoine financier est dépassé. Les collaborateurs sont donc très investis.

M. USCIATI le confirme et souligne l'implication des équipes mais il estime important de fixer une ligne en début d'année, d'autant que les objectifs sont modifiés en cours d'année.

M. SCHNELL souligne qu'il s'agit d'une situation exceptionnelle. 2018 est une année particulière à cet égard.

Mme DESCHÊNES observe que les objectifs des agences ne sont pas adaptés en fonction de leur localisation et de leur environnement, ce qui n'est pas très juste. Les élus resteront attentifs sur ce sujet et vérifieront si les adaptations et les arbitrages seront effectifs à l'avenir.

Il n'est pas certain par ailleurs que toutes les équipes des agences soient bien conscientes de l'augmentation de leurs objectifs individuels à la suite du départ de certains vers de nouveaux métiers. Elle craint que le soutien apporté par les nouveaux métiers ne soit de l'ordre des vœux pieux.

M. SCHNELL objecte que le transfert des crédits immobilier, de la clientèle (rentable mais chronophage) des pros, de la clientèle SCC PEP sur l'agence Platine, des clients Connect, des clients internationaux et des Top Tier redonnera du temps commercial aux agences.

Mme DESCHÊNES rappelle que la Direction tenait le même discours lors de l'évolution ou de la mise en place d'outils comme HFE ou SAB.

M. SCHNELL souligne qu'il évoque ici une nouvelle organisation visant à apporter plus d'expertise, de joignabilité aux clients et plus de spécialisation et de compétences aux collaborateurs. Cela se traduira dans l'évolution des résultats.

M. ADELLON demande si les objectifs des agences resteront inchangés.

M. SCHNELL précise qu'à chaque transfert de clients des agences vers d'autres entités, les objectifs de l'agence sont revus à la baisse.

Mme DUPRAZ objecte que concrètement, un RM Pro doit aussi remplir des objectifs qui ne concernent pas le marché Pro (wealth, etc.).

M. SCHNELL estime que Le revenu de PNB généré par portefeuille doit être relativement similaire mais il ne se fera pas avec le même nombre de clients.

Mme DESCHÊNES en déduit qu'un poste de commercial situé dans un endroit donné n'aura pas les mêmes objectifs qu'un autre commercial localisé dans un autre environnement.

M. VILLOTTE observe que certains DA refuseront de se voir attribuer un fonds de commerce et que cela leur sera accordé. Or cela aura un impact sur l'agence qu'ils dirigent puisque la part non prise serait répartie sur le reste de l'équipe déjà très chargée. Il est écrit que les DA « peuvent » avoir un portefeuille à gérer mais quelle est la règle en la matière ?

M. SCHNELL souligne que le modèle doit être appliqué et que les situations évoquées par M. VILLOTTE ne doivent pas se produire. Le sujet de la mise en portefeuille et des critères de répartition des portefeuilles sera abordé au cours de la deuxième réunion des DA. Ces critères de répartition seront définis agence par agence. L'entité du portefeuille pris en charge par le DA sera fonction du taux de chargement de l'agence à répartir en fonction du nombre de RM. Ainsi, à titre d'exemples, un taux de chargement de 2,80 pour 3 RM se traduirait par l'absence de portefeuille pour le DA concerné, alors qu'un taux à 3,20 se traduirait par l'attribution d'un portefeuille de 0,20.

M. ADELLON demande si les taux de chargement des agences sont connus et peuvent être communiqués.

M. SCHNELL indique que le sujet pourra être abordé lorsque la mise en œuvre sera achevée. Un travail extrêmement précis doit être réalisé dans chaque agence pour préparer les transferts de clients et les mises en portefeuille.

Mme DUPRAZ s'interroge sur les objectifs qui quitteront l'agence pour aller chez Connect.

M. SCHNELL estime qu'à ce stade, ce transfert de clients est celui qui impactera le moins les agences car il s'agit essentiellement d'une clientèle à réactiver.

Mme DUPRAZ demande si ces éléments seront communiqués au moment du transfert.

M. SCHNELL estime que les transferts d'objectifs ne seront pas faits dans le même temps que la mise en portefeuille.

M. ADELLON souhaite savoir si les objectifs sur le Pro anciennement attribués aux agences seront transférés tels quels aux centres Pros ou augmentés, du fait du transfert.

M. SCHNELL indique que les objectifs dans leur globalité ne seront pas augmentés à l'occasion des transferts en 2018.

La séance est interrompue de 13 heures à 14 heures 20 pour la pause méridienne.

Question 396 (SNB) : idem pour les directeurs adjoints de succursales. A combien de temps commercial ont-ils été comptés par « la machine » pour l'octroi des OP dans la succursale ? Ceci correspond-il à la réalité terrain ?

M. SCHNELL indique qu'en dehors des agences de Lyon Bourse et Nice Gubernatis dont les directeurs adjoints n'ont pas de portefeuille, les directeurs adjoints de succursale auront un portefeuille équivalent à 0,80 ETP.

Question 397 (SNB) : pendant la période de bascule de la clientèle, que pensez-vous de mettre en place une hot line « help » pour la ligne d'accueil, éventuellement, une équipe de la qualité ?

M. SCHNELL confirme qu'un dispositif de ce type est prévu. Le point est inscrit en suite à donner.

Question 398 (SNB) : Goal est censé être à nouveau mis à disposition des agences. Est-il utilisable par les DA et les RM ? Quelles sont les améliorations par rapport à l'ancienne version ? Quelles sont les données qui ne sont pas présentes ? Quelles sont les données qui ne sont pas mises à jour régulièrement ou au fil de l'eau ? Quelles sont les données qui doivent encore faire l'objet d'un reporting spécifique ?

M. SCHNELL rappelle que Goal constitue l'outil de référence qui permet aux managers de mener des entretiens de coaching avec les RM. Il fournit en effet une description très précise de l'activité développée par les RM, avec mise à jour hebdomadaire. Il fournit les résultats en relation avec la plupart des objectifs BSC, avec une actualisation mensuelle. Enfin, Goal permet à un RM de voir, de manière anonyme, où se situent ses collègues de la même population.

M. SIVET observe que les entretiens avec le manager risquent d'avoir lieu sur la base de résultats erronés.

M. SCHNELL estime que le décalage dans la publication des résultats de BSC n'est pas un sujet, comme cela a été à nouveau récemment expliqué à tous les managers. Goal n'avait pas été utilisé en 2017, du fait des délais d'actualisation des données. Ce problème ayant été résolu, Goal constitue aujourd'hui un excellent outil de coaching, révélateur de la stratégie de contact menée par le RM. Il est important de faire un point sur les résultats du salarié mais le manager doit d'abord s'intéresser à la manière dont ses collaborateurs s'y prennent pour atteindre les objectifs qui leur sont fixés.

M. ADELLON observe qu'en raison du challenge en cours, les managers sont encore très focalisés sur la BSC.

M. SCHNELL explique avoir assisté à des séances de travail sur Goal au cours desquelles il a trouvé que les managers avaient particulièrement bien appréhendé l'intérêt et les fonctionnalités de l'outil.

M. ADELLON note que ces éléments ont peut-être été compris mais qu'ils ne sont pas encore entrés dans la pratique. Certains managers sont encore gênés en effet par le décalage dans les résultats alors que ce n'est pas le sujet.

M. SCHNELL indique que la démarche d'explication et de pédagogie sur l'outil se poursuit. Une réunion est prévue fin avril avec l'équipe projet du Groupe pour présenter de nouvelles fonctionnalités.

Mme DUPRAZ demande des précisions sur la fréquence des entretiens menés sur la base de l'outil Goal.

M. SCHNELL indique que la recommandation est celle d'un entretien mensuel.

Question 399 (SNB) : comment se passe la prise en charge du déjeuner pour un salarié convoqué à une formation à Paris sur Code ?

Mme JOLAIN indique que les salariés de province n'ayant pas de badge ont accès au Hashtag café et qu'ils disposent de tickets Sodexo leur permettant de ne pas avancer d'argent pour déjeuner. Les conditions tarifaires sont identiques à celles qui sont appliquées aux salariés dotés d'un badge.

M. ADELLON note que tous les salariés ne sont pas informés de ces éléments.

Mme JOLAIN indique qu'il sera demandé aux formateurs de rappeler systématiquement ce point.

Mme DESCHÊNES souligne que ces informations pratiques comme le planning doivent être rappelés en début de formation.

M. ADELLON suggère de faire figurer ce sujet sur la convocation.

Mr VILLOTTE propose que l'on donne un ticket repas à l'arrivée de chaque stagiaire.

Mme JOLAIN indique que le sujet sera remonté.

Question 400 (CFDT) : combien de salariés actuellement RM PRO ne sont pas reconduits dans cette même fonction suite aux nominations sur les nouveaux pôles PRO ?

Mme JOLAIN indique que 5 RM PRO sont devenus experts immobilier ; 1 est devenu conseiller volant ; 2 sont devenus sous-directeurs ; 3 sont devenus conseillers premium ; 1 est devenu directeur d'agence. S'y ajoutent 2 personnes en congés maternité ou parental. Leur situation sera examinée au moment de leur retour. Elles n'ont pas été contactées ni affectées sur des postes.

M. USCIATI note que d'autres salariées en congé maternité sont incluses dans la cible.

Mme JOLAIN le confirme et précise qu'il s'agit de situations différentes.

M. SIVET s'étonne que des conseillers Pro ayant les mêmes compétences et les mêmes formations, puissent être nommés conseillers volants pour certains et directeurs d'agence pour d'autres.

Mme JOLAIN observe que certains n'ont pas souhaité se porter candidats sur des postes Pro. Il s'agit de choix personnels.

Mme DESCHÊNES souhaite connaître le nombre de conseillers Pro prévu par le plan au périmètre de la région.

Mme JOLAIN prend note de la question.

Mme DUPRAZ demande si des recrutements sont encore en cours sur la région Sud.

Mme JOLAIN indique que sur la partie Agences, 18 postes sont à pourvoir en région Sud. Le recrutement interne sera privilégié mais certains postes sont également ouverts à l'externe. Les postes à pourvoir sont 9 premiums (dont 1 en Gironde, 1 en Côte d'Azur, 1 en Provence, 3 en Pyrénées, 1 à Lyon et 2 Hors-Lyon), 1 RM Patrimonial (Hors-Lyon — poste aujourd'hui pourvu —) et 8 RM volants.

M. USCIATI souligne que plusieurs personnes qui s'étaient portées candidates sur des postes de RM volants n'ont pas encore été recontactées.

Mme JOLAIN confirme que cette question a été posée et qu'une réponse sera apportée.

Revenant à la présentation, Mme JOLAIN signale qu'un conseiller Pro est à pourvoir dans le pôle Rhône alpes même si au total le nombre de candidats validés par rapport à la cible du livre 2 est supérieur de 1 par rapport à la cible initiale. .

Au total, ce sont donc 19 postes qui sont à pourvoir au périmètre de l'instance.

M. VILLOTTE note que les annonces des postes d'ACO ne sont plus accessibles.

M. SCHNELL précise que ces annonces ne sont pas encore parues.

Mme DESCHÊNES regrette que le CE n'ait pas reçu d'état des lieux comparatif de la situation antérieure aux mouvements et de la situation actuelle. Au-delà des chiffres, ce sont les choix d'orientation des personnes qui soulèvent des questions et qui devraient être débattues en séance.

M. SCHNELL observe que la Direction répond aux questions posées.

M. USCIATI note qu'à la lecture des chiffres, le CE apprend que 12 personnes ont souhaité quitter le Pro, ce qui pose question. Cela représente presque deux pôles.

M. SCHNELL rappelle que le projet prévoyait la constitution de portefeuilles purs moins nombreux générant un revenu équivalent. Par ailleurs, il se trouve que plusieurs collaborateurs ont souhaité privilégier leur statut de sous-directeur par rapport à leurs fonctions sur le marché Pro.

Mme DESCHÊNES demande d'où proviennent les candidats qui ont été validés en Pro : sont-ils tous d'ex-RM ?

M. SCHNELL précise que ce sont d'ex-conseillers Pro ou sous-directeurs d'agence en charge de portefeuille Pro.

Mme DUPRAZ demande combien de sous-directeurs Pro sont restés Pro.

M. SCHNELL prend note de la question et s'enquiert de la réponse auprès du service concerné.

Question 401 (CFDT) : actuellement les clients premiers et advance possèdent une ligne téléphonique dédiée. Avec la transformation du marché que deviennent ces lignes et comment vont-elles être attribuées aux différents nouveaux métiers ?

M. SCHNELL indique que sur le principe, ces lignes perdurent. Elles seront nommées différemment.

Question 402 (CFDT) : la création des pôles (PRO, EXPERT IMMO, RM CONNECT) dans ces agences « intramuros » (exemple Gubernatis) va amener un flux important de personnel (Directeur, Sous-Directeur, RM, assistant). Qu'est-il prévu comme accompagnement pour faire face aux coûts importants de stationnement ?

Mme JOLAIN indique que le sujet est à l'étude et inscrit le point en suite à donner.

Question 403 (CFDT) : la création de prospects recommandés dans l'outil Success bridge génère un numéro SAB mais celui-ci ne peut pas être utilisé pour la prise de rdv dans RMP. Au préalable il convient

de faire une EER simplifiée ou complète. Or nous n'avons pas toujours les éléments. Peut-on revoir ce processus ?

M. SCHNELL communiquera aux élus le lien vers une fiche de synthèse qui se trouve dans l'Intranet. Il rappelle qu'au moment de la création d'un prospect dans Success bridge, le prospect descend dans SAB avec son identifiant SAB et Hub prospect. Si le RM souhaite ouvrir un compte, il doit recueillir tous les éléments et changer le statut dans SAB, de prospect à client.

Mme DUPRAZ signale que tant que l'entrée en relation n'a pas avancé dans SAB, il n'est pas possible de fixer de rendez-vous.

M. SCHNELL souligne qu'il n'est plus possible de faire d'EER lorsque tous les éléments ne sont pas disponibles.

Question 404 (CFDT) : actuellement dans certains groupes, les managers des différentes agences sont sollicités pour interroger leurs collaborateurs sur des changements d'horaires (du mardi au samedi matin...), qu'en est-il ?

M. SCHNELL rappelle, s'agissant de la question de l'aménagement des horaires et des jours d'ouverture, que le Livre 2 évoque d'abord le cas des succursales de grande taille. Pour les autres agences, la Direction évaluera systématiquement la pertinence des horaires d'ouverture par rapport au marché et aux attentes des clients.

Mme DUPRAZ note que la question de l'élargissement des horaires se pose partout.

M. SCHNELL le confirme. Chaque agence a été invitée à évaluer la pertinence de ses horaires actuels et à réfléchir, le cas échéant, à d'autres horaires plus opportuns. Ce travail a été mené partout et il est désormais terminé.

Mme DUPRAZ note que les collaborateurs ont vécu cette démarche comme une décision à appliquer et non comme une invitation à réfléchir sur l'opportunité de modifier les horaires de leur agence.

M. SCHNELL observe que les collaborateurs lui semblent adhérer à l'idée d'un changement des jours d'ouverture. Ils sont manifestement très intéressés pour la plupart par le principe d'une ouverture du mardi au samedi 13 h.

M. USCIATI souhaite savoir si les CHSCT seront informés des changements d'horaires et demande à ce qu'ils le soient dans les meilleurs délais si ce n'est pas le cas.

M. SCHNELL rappelle que, conformément à ce qui avait été précisé par écrit, un délai de 6 mois serait observé entre la prise de décision et l'application éventuelle de nouveaux horaires.

Mme JOLAIN ajoute que l'agence qui avait mené le test des horaires élargis a présenté un compte rendu de son expérience dans le cadre de la commission de suivi. Il en ressort que les clients sont très demandeurs de rendez-vous sur la plage horaire 17 h — 18 h 30, mais beaucoup moins sur la plage horaire suivante, de 18 h 30 à 19 h 30.

La Direction confirme sa volonté d'ouvrir les agences du lundi au samedi avec des horaires plus visibles pour la clientèle : du lundi au vendredi jusqu'à 18 h 30, sans soirée-conseil qui suscite moins d'intérêt de la part des clients. Deux équipes interviendraient en relais, celle qui finirait à 18 h 30 le lundi finissant plus tôt le vendredi, autour de 16 h 10.

La question du temps de la pause-déjeuner est restée en suspens et sera à nouveau soumise aux équipes. La question qui se pose est celle d'une pause que certains collaborateurs jugent trop longue. Il sera donc demandé aux équipes des 24 agences concernées par les horaires élargis si elles préféreraient avoir une pause-déjeuner plus courte et une arrivée plus tardive le matin ou l'inverse. Ces échanges avec le terrain auront lieu dans les 24 agences concernées.

M. USCIATI alerte sur la taille des équipes des succursales prévue par le plan de transformation qui lui semble trop juste.

La Direction rappelle avoir fixé le minimum à 10 collaborateurs.

Pour M. USCIATI, c'est trop peu. La charge de travail sera plus importante et un dimensionnement de 14/15 personnes paraît plus adapté dans les grandes succursales. La problématique principale est celle de la taille des effectifs, plus que celle de la longueur de la pause déjeuner. Si les personnes ne déjeunent pas, c'est qu'elles profitent de la pause pour faire face à leur masse de travail.

Mme JOLAIN objecte qu'elle n'a pas affirmé que les collaborateurs ne déjeunent pas. Par ailleurs, la tendance générale, quel que soit le contexte, est à une réduction du temps de pause de midi. Le sujet de la taille des équipes sera examiné, structure par structure : si des ajustements s'imposent par rapport au minimum de 10, des mesures seront prises. La Direction a d'abord souhaité interroger les équipes sur l'organisation qu'elles jugeaient la plus pertinente mais la manière dont les agences fonctionnent sera examinée par la suite.

Mme DESCHÊNES demande des précisions sur les horaires de la pause-déjeuner.

Mme JOLAIN rappelle qu'au titre de l'accord sur le temps de travail HSBC, la pause-déjeuner dure de 45 minutes à 1 h 15.

Mme DESCHÊNES demande si l'accord sur le temps de travail continuera de s'appliquer.

Mme JOLAIN le confirme.

Mme DESCHÊNES observe que la durée de la pause-déjeuner sera difficile à quantifier pour les cadres au forfait.

Mme JOLAIN rappelle qu'elle n'est pas quantifiée aujourd'hui pour ces catégories et qu'elle ne le sera pas davantage à l'avenir. Elle souligne par ailleurs que le sujet concerne 24 structures uniquement.

Mme DESCHÊNES objecte que ce sujet de fonctionnement s'intègre dans un cadre normé.

Mme JOLAIN précise que les deux équipes devront appliquer les mêmes horaires et le même mode de fonctionnement. C'est au manager qu'il appartiendra de faire fonctionner ses équipes de manière équivalente, efficace et normée.

Mme DESCHÊNES observe que la majorité des cadres étant au forfait, il est important qu'ils soient traités de manière équitable, sans des contraintes contraires au principe du forfait.

Mme JOLAIN estime que l'élargissement des horaires ne changera rien au fonctionnement habituel : les 24 agences disposeront d'une équipe 1, qui fonctionnera selon les mêmes modalités qu'actuellement ; les membres de l'équipe 2 ayant travaillé jusqu'à 18 h 30, ils arriveront plus tard le lendemain par principe. L'horaire d'arrivée pourra ensuite être modulé en fonction de l'horaire de la pause-déjeuner.

M. USCIATI souligne qu'un cadre forfait travaille sur une amplitude de 10 heures et qu'il ne doit pas être contraint par des horaires. L'entreprise va à l'encontre de ce système. La flexibilité inhérente à ce statut est battue en brèche par un certain nombre de contraintes de présence. Les personnes concernées doivent passer en compte horaire.

Mme DESCHÊNES souligne que la gestion du temps est un aspect important pour les collaborateurs. Il n'est pas possible d'être autonome en respectant des horaires fixes.

Mme JOLAIN estime que ce sujet, qui ne concerne par ailleurs que l'une des deux équipes des 24 structures du réseau, pourra être traité ultérieurement. Pour l'heure, la seule « contrainte » qui soit imposée aux cadres au forfait consiste à arriver plus tard le matin.

Mme DESCHÊNES estime que ces collaborateurs devraient avoir davantage de choix que de contraintes.

Mme JOLAIN rappelle que les horaires élargis seront mis en place sur la base du volontariat et qu'il n'y aura donc pas de contrainte, ne serait-ce que dans un souci de bon fonctionnement.

M. ADELLON souligne que la contrainte horaire est une contrainte réelle : du moment où les horaires sont définis, il n'y a plus d'autonomie.

Mme JOLAIN estime que le sujet du cadre au forfait relève d'un autre débat. Pour l'heure, le projet d'élargissement des horaires des succursales sera mis en place sur la base des remontées du terrain.

Mme DUPRAZ souhaite savoir si les lignes d'accueil seront obligées d'observer les mêmes horaires que les deux équipes de conseillers.

Mme JOLAIN acquiesce : la Direction souhaite que, sur la base du volontariat, des personnes de l'accueil puissent rester disponibles aux horaires élargis car les clients ont aussi des sujets de banque au quotidien à soumettre. Les mobilités et les solutions RH pertinentes seront trouvées.

Mme DUPRAZ demande si la ligne d'accueil sera également organisée en deux équipes.

Mme JOLAIN le confirme.

Mme DUPRAZ demande si les 24 agences concernées seront ouvertes à l'heure du déjeuner.

M. SCHNELL précise que ce ne sera pas obligatoirement le cas.

La séance est interrompue quelques minutes.

Revenant sur le sujet des Pôles Immobilier, Mme DUPRAZ s'étonne que le pôle lyonnais ne compte que 7 personnes pour couvrir Lyon et Hors-Lyon.

M. SCHNELL précise que 31 candidatures ont été validées pour une cible à 32. Une annonce sera probablement publiée en Rhône-Alpes de manière à atteindre la cible. Un RM Immobilier supplémentaire sera donc probablement affecté au pôle lyonnais. M. SCHNELL rappelle cela étant que RBWM est à la cible de 98.

Répondant à la question de M. SIVET concernant l'origine des candidats aux centres Pros, M. SCHNELL précise que sur la région, 42 personnes ont été validées et que ce chiffre inclut les chargés de prospection. 24 d'entre eux étaient à l'origine des conseillers Pro ; 7 étaient SDA Pro ; 2 étaient directeurs adjoints sur le

marché Pro ; 6 étaient conseillers premier et 2 étaient ACO/ATCO. M. SCHNELL rappelle que ces personnes étaient toutes candidates à ces postes.

Question 405 (CFDT) : pour les agences Connect parmi tous les candidats qui ont postulé, combien de RM et combien d'ACO/ATCO ? Même question pour les candidats retenus ?

Mme JOLAIN indique que le sujet a été traité dans le cadre d'une autre question.

Question 406 (CFDT) : concernant l'agence d'Annecy la Cible LAC est de 1 ACO et 2 ATCO, une offre va-t-elle être mise en ligne pour respecter cette cible et quand ?

Mme JOLAIN indique que la demande a été faite et que l'annonce sera diffusée prochainement.

Question 407 (CFDT/SNB) : nous venons d'apprendre que les clients Connect d'Annecy resteront dans cette agence, pour quelles raisons ? Comment vont être dispatchés les clients entre les 2 RM premium ? Les fonds seront-ils purs ?

M. SCHNELL souligne que les clients Connect sont transférés au pôle Connect.

Mme DUPRAZ précise que le directeur du groupe hors Lyon a affirmé que ce ne serait pas le cas ~~de son~~, en arguant d'une difficulté informatique qui empêcherait de distinguer les clients Connect-PIPA des clients Connect -non PIPA.

Mme DESCHÊNES demande si les clients PIPA Connect sont considérés comme des clients PIPA « avant tout ».

M. SCHNELL le confirme. Annecy accueille la clientèle spécifique des PIPA frontaliers qu'il a été décidé de maintenir dans cette agence car elle apparaît comme la mieux à même de les servir.

Toutefois M. SCHNELL doit revenir vers nous pour confirmer ou non le transfert des clients Connect de cette agence. (Suite à donner)

Question 408 (FO) : objectifs : nous sommes au mois de mars et les objectifs annuels ne sont pas clairs pour les Rm. Quand les RM connaîtront-ils les règles du jeu en début de période ?

Le sujet a été traité dans le cadre d'une autre question.

Question 409 (FO) : pôle pro : quels sont les clients qui vont être transférés au Pôle pro ? Les gérants d'entreprises (code 280) vont-ils être transférés vers le pôle pro ? Quand les fichiers des clients transférés seront-ils connus ?

M. SCHNELL confirme que les clients gérants d'entreprise seront transférés vers le pôle pro. Les fichiers des clients transférés seront constitués six semaines avant la création des entités analytiques, elle-même prévue en juillet.

Question 410 (FO) : SCI : qu'est-il prévu afin d'identifier les SCI qui doivent être transférées aux différents pôles ?

M. SCHNELL indique que les SCI patrimoniales seront rattachées au foyer d'origine et qu'elles restent dans les agences. Les SCI personnes morales passeront en revanche dans les centres pro.

Question 411 (FO) : gestion des EER : un RM Premium ou Patrimonial qui obtient la recommandation d'un professionnel, devra-t-il l'adresser au pôle professionnel ? – Un RM pro qui obtient une reco d'un

**particulier (non pro au sens HSBC) devra-t-il l'adresser à une agence RBWM ou à une agence Connect ?
Comment cela va-t-il s'organiser ?**

M. SCHNELL confirme que les recommandations peuvent et doivent être faites au profit des autres entités sachant que les recommandations au profit d'une autre entité compteront comme une entrée en relation pour le conseiller qui les aura transférées dans l'autre entité (sous réserve qu'elle se concrétise). La Direction examine par ailleurs comment dans certains cas, il sera possible de faire une entrée en relation directement dans l'entité recommandante au profit de l'entité bénéficiaire.

M. USCIATI souhaite savoir si les pôles Pro qui ouvrent un compte de particulier sur une recommandation en conserveront le bénéfice.

M. SCHNELL répond par la négative : la mécanique sera la même dans les deux sens. Une ouverture de compte non pro par un centre Pro comptera comme une entrée en relation pour les deux entités.

M. ADELLON demande comment sera identifiée l'origine de l'entrée en relation.

M. SCHNELL estime qu'il conviendra très probablement de passer par Success bridge et de préciser que le motif d'entrée en relation soit enregistré comme « recommandation ».

Mme RENAULT en déduit que lorsque CMB souhaitera adresser un chef d'entreprise ou un DAF au réseau, son point d'entrée ne sera plus nécessairement le directeur d'agence.

M. SCHNELL le confirme ; la nouvelle organisation devra être bien expliquée à CMB.

Question 412 (FO) : campagne prêt personnel : dans le cadre de la campagne des prêts personnels, y a-t-il une obligation pour les RM d'obtenir un accord écrit du DA pour tout retrait sur assurance-vie dès le 1er euro ?

M. SCHNELL rappelle tout d'abord que pour la Direction, la banque est en mesure d'éviter un certain nombre de rachats, à condition de proposer (en fonction de la nature du besoin et du montant), un prêt personnel. Il a donc été demandé qu'en cas de demande de rachat d'un contrat d'assurance-vie, on s'assure systématiquement que la solution du prêt personnel ne s'avère pas plus bénéfique pour le client comme pour la banque. S'il est nécessaire d'obtenir un accord écrit du directeur d'agence, c'est essentiellement pour s'assurer que la décision est bien prise dans l'intérêt du client et va dans le sens de la conservation des actifs confiés.

Plus largement, la Direction étudie par ailleurs la question du scoring sur les prêts personnels, afin de préciser s'il est possible, à partir du moment où un montant est préattribué, de se dispenser des différents justificatifs tout en respectant la protection du consommateur. Pour rappel, l'accord du directeur de Groupe reste indispensable au-delà de 50 000 euros.

Mme DESCHÊNES demande s'il est obligatoire de solliciter un mail dès le premier euro.

M. SCHNELL estime qu'il n'a pas été officiellement demandé d'obtenir un mail du directeur du groupe dès le premier euro. Il n'a pas connaissance de procédure prévoyant ce type de démarche.

Question 413 (FO) : Information des clients : les clients qui restent gérés en agence vont-ils être informés du changement de RM (patrimonial ou Premium). Comment ?

M. SCHNELL le confirme. Les clients seront informés par courrier, par mail.

Question 414 (FO) : horaires élargis : à quelle date la mise en application des horaires élargis est-elle prévue pour les agences concernées de notre région ?

Mme JOLAIN observe que tous ces éléments ont été précisés lors de précédents CE. Aucune date précise n'a été fixée et les décisions relatives aux horaires seront prises au cas par cas.

Question 415 (FO) : Connect : Thomas Vandeville a indiqué dans la WEBCAST que la prise en charge des RFI par une équipe dédiée pour les clients Connect était différée. A quand est-ce différé ? Qu'est-il prévu pour les RM Connect qui devraient avoir 3500 clients en portefeuille environ ?

M. SCHNELL indique que la prise en charge des RFI par une équipe dédiée n'est pas différée pour les clients Connect mais uniquement pour ceux du réseau. La mise en place de l'équipe RFI est confirmée mais elle est conditionnée par la disponibilité d'un troisième site Connect.

Question 416 (FO) : mise en Portefeuille : il a été annoncé que lors de la mise en portefeuille, la marge de manœuvre pour modifier les fichiers serait limitée à 2 % pour conserver des portefeuilles purs. Quel sera le traitement des clients d'une même famille (foyers fiscaux séparés) ? Les potentiels héritiers seront-ils regroupés avec leurs parents patrimoniaux ?

M. SCHNELL précise que les liens ménage seront respectés dans la mise en portefeuille.

M. USCIATI note que la mise en portefeuille sera réalisée par le central.

M. SCHNELL précise qu'elle sera proposée par le central puis validée par l'agence. Le seuil de 2 % ne pourra pas être dépassé mais il estime que les cas évoqués dans la question entrent vraisemblablement dans cette limite de 2 %. Il rappelle en particulier que les enfants adultes de plus de 25 ans ne sont plus considérés comme bénéficiant de la segmentation des parents.

Mme DESCHÊNES estime que ce mode de fonctionnement peut faire prendre un risque à la banque : le fait de scinder un cercle de famille en passant les enfants en Connect peut en effet être mal vécu. Un raisonnement trop mathématique ferait ainsi perdre tout le travail de valorisation de la relation et de fidélisation réalisé en amont auprès de ces clients.

M. SCHNELL estime que l'attractivité de Connect ne doit pas être sous-estimée sur cette classe d'âge.

Mme DESCHÊNES souligne que dans certaines villes de province, le cercle familial conserve un vrai poids. Le transfert de certains membres d'une même famille sur Connect peut inciter ces derniers à changer de banque. Elle estime que le seuil de 2 % est insuffisant.

M. SCHNELL indique que la mise en portefeuille sur Rhône-Alpes et Lyon sera faite sous peu, ce qui permettra de vérifier si cette limite de 2 % est insuffisante ou non. Il s'agit en tout état de cause d'un point d'attention. Il insiste par ailleurs sur le fait que la communication qui sera faite sur Connect sera très attractive.

Question 417 (FO) : date de la mise en Portefeuille : si un RM premier n'est nommé que 2/3 mois après la MEP de son agence, est-ce que la MEP va être retardée pour lui permettre de continuer à travailler sur un portefeuille ?

M. SCHNELL indique que la MEP nécessite des traitements de masse et n'autorise pas la multiplication des exceptions.

Mme DUPRAZ s'interroge sur le cas des sous-directeurs Pro qui quittent leur agence : qui s'occupera de leur clientèle avant que le centre pro soit opérationnel ?

M. SCHNELL répond que l'agence s'en occupera. La Direction verra au cas par cas si cette clientèle sera confiée au directeur d'agence ou aux RM. Par ailleurs, ce type de situation ne sera pas géré de la même manière selon la date à laquelle la question se pose.

Mme DUPRAZ demande si dans les agences où plus de 80% de la ligne commerciale change, il serait possible de laisser la personne en poste plus longtemps.

M. SCHNELL indique que tout dépendra de la composition du portefeuille actuel et du portefeuille cible. Il conviendra de faire preuve de la plus grande agilité et du plus grand pragmatisme.

Mme DUPRAZ estime que la mise en place plus tardive du centre Pro est de ce fait problématique.

Question 418 (FO) : organisation pour la gestion PRO à distance : Dans la revue CDD des Pro, il est demandé au RM d'organiser une visite sur le lieu d'exploitation du client (s'il a un bureau) avec un RDV à programmer sous 1 mois. Comment les RM PRO à distance vont-ils gérer cette contrainte ?

Mme JOLAIN indique que la réponse n'a pas été communiquée et inscrit le point en suite à donner.

Question 419 (SNB) : les prélèvements qui devaient se faire le 29/02 (jour qui n'existe pas en 2018 sur le calendrier) ne se sont pas tous exécutés. Certains clients n'ont pas été débités mais leurs fournisseurs ont bien été réglés apparemment. Qu'en est-il ? Tous les prélèvements ont-ils été exécutés ? Les clients seront-ils prélevés ? À quelle date ?

Mme JOLAIN demande des exemples précis et inscrit le point en suite à donner.

Question 420 (SNB) : les managers ont-ils reçu des consignes particulières concernant des économies à réaliser sur les interventions JLL ?

Mme JOLAIN répond par la négative.

Question 421 (SNB) : que doit-on faire si notre manager ne souhaite pas faire de demande d'intervention JLL sous prétexte que cela coûte cher, alors qu'elle semble nécessaire ?

Mme JOLAIN confirme que tout problème de maintenance doit donner lieu à l'ouverture d'un ticket JLL. Elle note toutefois que tous les sujets ne relèvent pas de JLL (par exemple, l'achat de mobilier). En tout état de cause, aucune consigne contraire n'a été donnée aux managers.

Mme JENOT souhaite savoir si un RM ou un ACO peut faire une intervention JLL sans demander l'avis de son manager.

Mme JOLAIN estime qu'il convient d'informer le manager.

Question 422 (SNB) : pourquoi seuls les clients de 80 ans et plus restent en agence, alors que CPV s'applique à partir de 75 ans ? Chaque année des réaffectations seront-elles réalisées en fonction de l'âge pour éviter que les clients de 80 ans et plus soient gérés par Connect ?

M. SCHNELL rappelle qu'il a été considéré qu'au-delà de 80 ans, le potentiel de développement était pratiquement nul, alors que le risque d'attrition devenait élevé.

M. VILLOTTE objecte qu'un important travail doit être réalisé en termes de succession.

M. SCHNELL acquiesce mais rappelle qu'il conviendrait d'être assuré qu'en cas de succession, chaque héritier soit en mesure de domicilier 750 000 euros d'actifs chez HSBC (critère d'entrée au centre patrimonial).

Mme JENOT demande si les clients Connect sont retransférés en agence à partir de 80 ans puisque cet âge est la limite maximale des clients Connect.

M. SCHNELL prend le point en suite à donner.

3. HOST CE SUD

Question 423 (FO) : gages sur véhicules : nous ne pouvons plus demander à la Préfecture la prise ou la levée de gage sur véhicules. Cet acte est accessible uniquement via un site internet (ANTS). Or HSBC n'est pas affiliée au site ANTS. Pourquoi ? Comment doivent faire les fonctions support pour les levées de gages ?

M. SCHNELL indique que le changement de procédure concernant les gages sur véhicules concerne l'ensemble des banques. Il est en cours d'instruction par la DAJ et par le SRE CMB. La Direction espère obtenir des informations auprès du service d'immatriculation des véhicules. En tout état de cause, seuls les SRE auront accès au site ANTS, et non les agences.

4. RH CE SUD

Question 424 (SNB) : existe-t-il une règle, une consigne, liant notation et rémunération variable ? Tout salarié peut-il prétendre à une REMVAR ?

Mme JOLAIN renvoie les élus à la circulaire relative à la REMVAR.

Mme DESCHÊNES note que d'après M. Vandeville, les personnes notées « irrégulier » pouvaient ne pas percevoir de remvar. Mais qu'en est-il des personnes notées « satisfaisant » ?

M. SCHNELL assure que les personnes notées « satisfaisant » ont droit à une rémunération variable.

M. ADELLON objecte que ce n'est pas systématiquement le cas. Est-il envisageable qu'une personne notée « satisfaisant » puisse ne pas percevoir de rémunération variable ?

M. SCHNELL s'étonne que des cas de ce type puissent exister, ne serait-ce que parce que le sujet est examiné successivement par le management local, la RH, Rémunération et Performance et par lui-même. Il est ensuite soumis à la commission de validation.

M. ADELLON souligne que la commission d'arbitrage n'a pas à aborder ces sujets.

Mme JOLAIN en convient mais souligne que les cas de personnes notées « satisfaisant » et n'ayant pas perçu de remvar doivent être remontés à la commission d'arbitrage.

Pour M. ADELLON, il n'est pas normal que la seule réponse apportée à une personne qui se trouve dans cette situation consiste à l'inviter à saisir la commission d'arbitrage.

M. USCIATI évoque le cas d'un manager qui a procédé de cette façon.

M. SCHNELL examinera ce cas.

Mme DESCHÊNES estime préjudiciable de renvoyer ces personnes vers la commission d'arbitrage. Mais elle observe par ailleurs que la rémunération accordée dans le cadre des notations correspond à une enveloppe donnée, tandis que la commission d'arbitrage possède une autre enveloppe. Le recours à la commission

d'arbitrage doit donc rester exceptionnel et l'on ne doit pas se décharger sur la commission d'arbitrage pour donner davantage aux autres membres de l'équipe.

M. SCHNELL appelle tout d'abord à ne pas faire d'une exception une généralité. Il assure par ailleurs qu'en aucun cas, le fait que ce type d'exception soit entendu n'aura un impact sur la capacité d'un manager à gérer la rémunération variable des collaborateurs qui font appel à la commission d'arbitrage. M. SCHNELL rappelle enfin que des « malus » peuvent être appliqués au titre de global standards non respectés ou de e-learning obligatoires non faits. Cela peut éventuellement expliquer cette situation.

M. VILLOTTE demande si une sanction (un avertissement) peut remettre en cause l'attribution de remvar.

M. SCHNELL rappelle que la remvar est étroitement liée à la performance et à la notation. Or une sanction aura été prise en compte dans la notation.

M. VILLOTTE souhaite savoir si les personnes concernées par des sujets de compliance risquent de voir leur remvar tomber à zéro dès le mois de mars. Ce serait vécu comme une double sanction.

M. SCHNELL objecte que la performance de l'année 2018 n'est pas connue à ce stade. Il n'est donc pas possible de répondre à cette question. La notation tient compte du niveau de performance et du degré de l'éventuel manquement aux global standards. L'un et l'autre ne peuvent pas être connus à l'avance.

M. SIVET demande si un contentieux d'exploitation peut affecter le montant de la remvar d'un RM.

M. SCHNELL le confirme. La BSC inclut bien une ligne « gestion des risques ».

M. SIVET objecte que des RM ont pu monter des dossiers bien cadrés, remis en question par la suite à cause d'événements ne dépendant pas du RM.

M. SCHNELL observe que chaque cas mérite d'être étudié individuellement.

Mme DUPRAZ demande si la remvar passe du simple au triple entre le niveau « satisfaisant » et le niveau « remarquable ».

Mme JOLAIN n'est pas en mesure de rappeler les niveaux de différences de rémunération variable selon les niveaux dans l'immédiat mais elle confirme que la remvar est effectivement différenciante par rapport à la performance. Un point sera fait en mai sur le sujet de la rémunération variable.

M. SCHNELL précise que la rémunération variable fonctionne en 2018 dans la continuité de l'année précédente.

Question 425 (CFDT) : les salariés RBWM qui viennent d'être nommés sous-directeur dans le cadre du plan ont bien reçu leur courrier mais il n'est pas indiqué s'ils sont patrimoniaux ou premium. De quelle façon cela va-t-il leur être communiqué ?

Mme JOLAIN rappelle qu'il n'existe qu'un emploi type de sous-directeur. La Direction a bien pris note du fait qu'il était important de communiquer à nouveau sur la typologie de portefeuille auprès des sous-directeurs.

Question 426 (FO) : RM Connect : quel est le nombre de RM Connect nommés par agence dans la Région Sud ? Quel est le métier d'origine du personnel nommé (RM, AT, ...)

Le sujet a été traité dans le cadre d'une autre question.

Question 427 (FO) : le départ en retraite d'une salariée de Toulon Mourillon va-t-il accélérer le processus de fermeture du site ?

Mme JOLAIN précise que les transferts seront effectués lorsque la cible RH sera atteinte. D'autres aspects (baux...) doivent aussi être pris en compte. Pour l'heure, l'agence de Toulon Mourillon ne figure pas parmi celles dont la fermeture est programmée en 2018. Mme JOLAIN rappelle par ailleurs que les six mois de délai de prévenance seront respectés.

M. SCHNELL ajoute que les fermetures d'agence sont planifiées dans le cadre de la dernière étape, après les transferts de portefeuille et la création des centres Pros. A Toulon, la banque recherche actuellement un site plus adapté pour localiser la succursale de Toulon et l'agence de Toulon Mourillon. Des discussions sont en cours.

M. USCIATI demande si la recherche d'un site est menée en collaboration avec CMB, dont certaines équipes sont localisées dans cette agence.

M. SCHNELL précise que la banque recherche un site convenant à RBWM. M. SCHNELL estime que ce sera parfait s'il convient aussi à CMB.

Question 428 (FO) : pourquoi les EFA, les IS et ROQ, gros consommateurs de km, ne bénéficient-ils pas d'une voiture de fonction à la place d'une voiture de service ?

Mme JOLAIN indique que d'après la réponse fournie par le métier, le véhicule de service correspond aux besoins professionnels des experts et des ROQ.

Question 429 (FO) : Thomas Vandeville a cité dans sa Webcast 62 promotions dans le cadre du Plan de transformation. Combien de promotions au périmètre Sud ? Quelles sont les populations concernées ?

Mme JOLAIN indique que 6 collaborateurs de la ligne d'accueil sont devenus commerciaux ; 6 adjoints de succursale ont pris des postes de management ; 6 sous-directeurs sont devenus directeurs adjoints de succursale ; 6 sous-directeurs sont devenus directeurs d'agence ; 1 conseiller est devenu directeur d'agence. Mme JOLAIN ajoute que les directeurs adjoints de succursale devenus managers n'ont pas été comptabilisés parmi les promotions évoquées par M. Vandeville.

M. SIVET demande si ces promotions se sont accompagnées d'une révision salariale, et dans l'affirmative, quand celle-ci sera effective.

M. SCHNELL rappelle qu'il a été précisé au cours de la Leadership Webcast que le plan de transformation ne constituait pas un système de promotion généralisé puisqu'il prévoit la prise de fonctions équivalentes. Par ailleurs, les résultats de l'entreprise sont déficitaires et les marges de manœuvre sont limitées. En conclusion, et conformément à ce qui a toujours été précisé dans les communications, chaque situation sera étudiée individuellement. Par exception, certaines pourront être révisées, notamment en cas d'accroissement du périmètre de responsabilité et dans les cas de situations qui apparaîtraient décalées.

Mme RENAULT demande si le seuil des 33 000 continuer de s'appliquer.

Mme JOLAIN le confirme. Le salaire minimum correspondant à la classification minimum sera appliqué.

Question 430 (FO) : Thomas Vandeville a annoncé dans sa Webcast 100 recrutements externes pour compléter les agences. Combien pour le périmètre Sud ? Les annonces sont-elles en ligne ?

Le sujet a été traité dans le cadre d'une autre question.

Question 431 (FO) : Thomas Vandeville a indiqué que la Rem Var des RM Patrimoniaux et RM Premium serait identique, puisqu'ils vont gérer le même niveau de PNB. Qu'en est-il de leur rémunération de base ?

Mme JOLAIN rappelle que le projet prévoit une équivalence poste à poste ; il n'y a donc pas de révision de la rémunération de base.

Question 432 (SNB) : combien de LAC ont évolué sur la ligne commerciale en région Sud ?

Le sujet a été traité dans le cadre d'une autre question.

Question 433 (SNB) : est-ce que les conseillers qui ont été nommés premium ou patrimoniaux auront la possibilité de candidater sur des postes de SDA qui vont être mis en ligne dans le cadre de postes à pourvoir, étant donné qu'ils n'auront pas les trois ans de poste ?

Mme JOLAIN précise qu'il n'y aura pas de filtre ni de blocage des candidatures.

Mme JENOT demande si les conseillers premium et patrimoniaux auront la possibilité de revenir sur leur choix initial dans un délai d'un an, comme les conseillers Connect.

Mme JOLAIN observe que certains conseillers premium ou patrimoniaux possèdent une ancienneté supérieure à un an. Dans ces cas-là, les « compteurs » ne seront pas remis à zéro.

Mme DESCHÊNES demande si l'outil informatique bloquera automatiquement certaines candidatures.

Mme JOLAIN assure qu'il n'y aura pas de blocage au niveau de l'outil. Les chargés de recrutement qui l'utilisent ont reçu la consigne de ne pas opposer de blocage ; l'outil en lui-même n'est pas capable.

Question 434 (SNB) : des arbitrages sont en cours par groupe et par rapport à la cible annoncée, quand aurons-nous les résultats définitifs ?

M. SCHNELL précise que des demandes ont été acceptées. Sur le groupe Côte d'Azur, la proposition d'arbitrage était la suivante : +1RM à Antibes et -1 RM à Menton ; elle a été validée. Sur le groupe Pyrénées, il a été proposé de faire — 1RM à Mont-de-Marsan et à Dax et +1 à Pau et à Toulouse, ce qui sera fait en tenant compte de la dynamique du marché à Toulouse et Pau. Sur le groupe Provence, il a été demandé de faire +1RM à Nîmes : il n'y aura pas d'arbitrage et une personne supplémentaire sera nommée par rapport à la cible. Mme DUPRAZ demande des précisions sur le cas de Saint-Étienne.

M. SCHNELL note que quelques situations de sureffectif ont été relevées dans ce périmètre mais que la cible ne sera pas revue pour autant.

Mme DUPRAZ demande si la cible des agences peut être fournie aux élus.

M. SCHNELL rappelle qu'aucun changement ne sera engagé tant qu'il n'y aura pas d'opportunité de réduction des équipes (ou de développement de l'activité à l'endroit concerné). M. SCHNELL ajoute que la cible de Carcassonne-Mazamet reste inchangée.

M. VILLOTTE pense qu'il manque une personne à Bordeaux. Les objectifs de ce périmètre sont très importants et après analyse du nombre de clients, du PNB, des objectifs demandés et du passage aux horaires élargis, certaines autres entités comparables ont plus d'ETP. En outre, durant le parcours social, il avait été demandé que le directeur-adjoint soit compté au grand maximum à 0,50 et non à 0,80. Il s'agit d'une réelle demande des équipes.

M. SCHNELL étudiera la situation mais précise n'avoir reçu aucune demande de révision de l'étude de Bordeaux succursale de la part du management local. Il note que certaines entités se retrouvent en sureffectif, ce qui n'a pas empêché de lancer des recrutements internes et externes sur les postes à pourvoir. Pendant un temps donné, la cible sera donc dépassée.

5. DIVERS CE SUD

Question 435 (SNB) : en octobre 2017 était évoquée la fin d'échéance du bail de l'agence de Lyon Vaise. La Direction avait confirmé qu'elle n'avait pas dénoncé le bail et n'avait toujours pas l'intention de bouger de Lyon Vaise. Quid à ce jour de cette structure ?

Mme JOLAIN indique que la structure de Lyon Vaise est confirmée.

Mme DESCHÊNES demande si le bail est prorogé et l'agence maintenue.

M. SCHNELL le confirme. L'optique à ce jour est de confirmer cette structure.

Mme DESCHÊNES demande si un projet sera présenté dans les six mois à venir.

M. SCHNELL répond par la négative. Le secteur est dynamique et la Direction estime qu'il convient d'être patient dans l'attente de son développement.

Question 436 (SNB) : Il semble que des évolutions soient en cours sur les accès à distance pour permettre l'accès aux données clients, autrefois bloquées ? Qu'en est-il ?

M. ADELLON observe que pour certains accès à distance interne, il y aurait un projet d'ouvrir certaines données clients. Il ajoute qu'une grande majorité des élus envisagent de rendre leur poste en l'absence d'accès au wifi en dehors des agences. Il précise que leur demande de token n'a pas abouti.

Mme JOLAIN indique que la question des IRP sera posée à M. Saquet.

M. ADELLON observe que les PC attribués aux partenaires sociaux fonctionnent mal (cartes wifi défectueuses, batteries usagées...) S'agit-il de PC recyclés ?

Mme JOLAIN indique que le sujet du dysfonctionnement de certains PC n'est pas lié aux IRP.

Question 437 (FO) : nous demandons un point immobilier sur les agences de Toulon (futur nouveau local) et de Joliette (travaux ? déménagement ?)

Mme JOLAIN apportera ultérieurement des éléments complémentaires sur l'agence de Joliette. La réponse concernant les agences de Toulon a été apportée dans le cadre d'une autre question du présent CE.

Question 438 (FO) : le futur pôle Connect de Marseille Borély est, semble-t-il, prévu au niveau du BBC. Est-il prévu des travaux d'aménagement ?

Mme JOLAIN indique que le sujet est à l'étude.

6. Questions diverses

- Pouvez-vous nous rappeler quelle population sera concernée par la réception d'un avenant à son contrat de travail et que comportera-t-il ?

Mme JOLAIN précise qu'un avenant sera établi en cas de modification d'un élément substantiel du contrat de travail.

Mme DUPRAZ demande si un changement de GCB constitue un élément substantiel du contrat de travail.

Mme JOLAIN répond par la négative.

Mme DUPRAZ demande si l'extension des horaires constitue une modification d'un élément substantiel du contrat de travail.

Mme JOLAIN répond par la négative.

Mme DUPRAZ demande si un changement de fonction (de RM Premier à expert immobilier par exemple) constitue un élément substantiel du contrat de travail.

Mme JOLAIN répond par l'affirmative. Elle précise toutefois qu'aucun avenant ne sera établi en l'absence de changement de fonction et de prise de poste par équivalence. Les personnes concernées recevront la confirmation de leur mobilité ; l'avenant pourra être établi le cas échéant uniquement lorsque la date de mobilité sera connue.

- Suite à la parution de l'offre de mobilité pour les RM volants, certains candidats ont postulé mais n'ont eu aucun retour à ce jour alors même que certains RM ont été positionnés d'office. Qu'en est-il ?
- Lors d'un précédent CE, vous nous avez indiqué qu'il y aurait un sous-directeur dans chaque point de vente, ce qui n'est pas le cas dans certaines agences mutualisées (Vence/Cagnes — Nice Gambetta — ...).

M. SCHNELL confirme qu'il y aura bien un sous-directeur dans chaque point de vente. Lorsqu'une agence mutualisée est une succursale, elle compte un directeur adjoint de succursale dans une entité et un sous-directeur dans l'autre. Si l'agence mutualisée n'est pas une succursale, elle compte un sous-directeur dans chaque entité.

Mme DUPRAZ note que ce n'est pas le cas dans les agences mutualisées de Vence/Cagnes — Nice Gambetta notamment.

M. SCHNELL examinera ces cas.

- Quelle est la procédure de recours à la commission d'arbitrage pour la remvar pour les collaborateurs CMB ?

Mme JOLAIN n'a pas obtenu cette réponse. Elle inscrit le point en suite à donner.

7. Suites à donner

- Questions en suspens concernant la situation de l'emploi (CE de février 2018)

Mme JOLAIN confirme la réponse apportée en séance par M. Saquet qui indiquait que les mouvements sur 2016 ne seraient pas reconstitués. S'agissant des situations exceptionnelles qui ne comprenaient pas les longues maladies, Mme JOLAIN confirme également que le bilan social sera mis à jour et fournira le volume des jours d'absence maladie et leur répartition par motif d'absence.

S'agissant des licenciements, Mme JOLAIN indique qu'elle n'est pas en mesure de communiquer la répartition par emploi type du fait des faibles volumes concernés. Elle communique en revanche les différents motifs :

- 7 licenciements enregistrés chez CMB : 2 pour faute, 2 pour inaptitude, 3 pour autres motifs ;
- 20 licenciements enregistrés chez RBWM : 9 pour faute, 7 pour inaptitudes et 4 pour autres motifs.

S'agissant des démissions, Mme JOLAIN précise qu'elles concernent uniquement des commerciaux chez CMB. Sur RBWM, 77 % des démissions concernent des commerciaux.

Enfin, aucun congé de reclassement n'a été enregistré au quatrième trimestre 2017.

Mme DESCHÊNES objecte que le CE a comptabilisé une personne en congé de reclassement au T4 2017.

Mme JOLAIN invite le CE à lui communiquer le nom de la personne concernée.

Mme JOLAIN précise concernant les temps partiels que 16 temps partiels senior ont été comptabilisés. S'agissant de la diminution de 6, elle précise que deux personnes sont parties dans le cadre du plan et qu'aucun motif précis n'a été invoqué pour les quatre autres. Aucun motif d'insatisfaction n'a toutefois été remonté au responsable managérial ou au responsable RH.

- Questions en suspens concernant les heures supplémentaires (CE de février 2018)

Mme JOLAIN indique, s'agissant du travail exceptionnel, qu'il convient de prendre en compte le fait que les cadres au forfait sont aussi éligibles au travail exceptionnel ; ils apparaissent donc dans ce tableau. Pour ce qui est des heures supplémentaires et complémentaires hors travail exceptionnel, Mme JOLAIN précise que 590 salariés sont éligibles, soit 227 cadres à décompte horaire et 363 techniciens. Elle précise que les heures supplémentaires prennent en compte les heures supplémentaires des IRP.

- Questions en suspens concernant le suivi du déploiement du PDV (CE de février 2018)

Mme JOLAIN précise que les demandes de congés HOST ont toutes été examinées avec attention. Les quelques refus ont porté sur les périodes de congés scolaires sachant que les collaborateurs avaient bien été informés du fait que ces demandes étaient soumises à validation.

- Questions en suspens concernant la formation des intérimaires (CE de février 2018)

Mme JOLAIN confirme que le sujet a été remonté et pris en charge.

- Questions en suspens concernant le conflit d'intérêts sur les procurations (CE du 25 janvier 2018 - question 351)

Mme JOLAIN indique que la demande suit son cours. Elle est en cours d'instruction à la Conformité.

- Questions en suspens concernant le challenge Mega Start (CE du 25 janvier 2018)

Mme JOLAIN n'a pas obtenu cette réponse.

- Question en suspens concernant les entretiens de collaborateurs répondant à des annonces : quand seront-ils informés des suites données à leur candidature ? (CE de février 2018)

Mme JOLAIN indique que toutes les réponses ont d'abord été apportées oralement par le manager puis doublées par l'envoi de mail. En cas de réponse négative, le mail comportait un numéro de téléphone accessible aux collaborateurs qui souhaitaient obtenir plus d'information. Le mail mentionnait également la possibilité d'avoir un contact RH. Seules 34 demandes ont été recensées sur l'ensemble de RBWM.

M. USCIATI note que les salariés qui avaient postulé à différents postes ont obtenu une réponse de leur manager actuel qui n'était pas en mesure de leur apporter en même temps des explications.

M. SCHNELL précise que la Direction a souhaité charger les managers d'informer les candidats puisqu'ils sont de facto ceux qui les connaissent le mieux. Les managers avaient également pour mission d'informer les candidats que des précisions leur seraient apportées par écrit et qu'ils auraient la possibilité de solliciter un entretien avec le responsable RH et le manager recruteur. Enfin, des perspectives devaient également être données.

M. USCIATI objecte qu'un délai significatif s'est parfois écoulé entre la réponse du manager et la réception du mail explicatif.

M. SCHNELL confirme que le délai d'envoi du mail explicatif a été plus long dans la seconde phase, de manière à ce que ce courrier ne parvienne pas aux collaborateurs avant la première information de leur manager.

- Question en suspens concernant la part des salariés en contrat de génération (CE de février 2018)

Mme JOLAIN répond que 16 contrats de génération ont été recensés (temps partiels senior).

- Question en suspens concernant le nombre de refus de demande de temps partiel (CE de février 2018)

Mme JOLAIN indique qu'aucun refus de temps partiel n'a été enregistré.

- Question en suspens concernant le métier repère du directeur commercial Connect (CE de février 2018)

Mme JOLAIN précise que le métier repère du directeur commercial Connect est « responsable animateur d'unité commerciale ».

- Question 355 du CE du 15 février 2018

Mme JOLAIN précise qu'elle a déjà répondu à cette question. Le fait que les candidats postuleraient à une volonté de la Direction.

M. SCHNELL rappelle que cette décision avait été prise en raison de l'existence de postes de conseillers experts et de postes de conseillers Pro à distance.

- Question en suspens du nombre de prêts immobilier en janvier 2018 par rapport à janvier 2017, par groupe

M. SCHNELL communique les chiffres par groupe :

- Gironde : 8 millions d'euros en 2017 et 4,36 millions d'euros en 2018 ;
- Côte d'Azur : 18,25 millions d'euros en 2017 et 19,30 millions d'euros en 2018 ;
- Provence : 25,43 millions d'euros en 2017 et 20,53 millions d'euros en 2018 ;

- Lyon : 13,17 millions d'euros en 2017 et 11,13 millions d'euros en 2018 ;
- Hors Lyon : 8 millions d'euros en 2017 et 8 millions d'euros en janvier 2018. (M. SCHNELL vérifiera ce chiffre) ;
- Pyrénées : 10,01 millions d'euros en 2017 et 5,33 millions d'euros en 2018.

M. SCHNELL précise que la proportion de rachat de crédit en janvier 2017 tournait aux environs de 40 %, ce qui n'est plus le cas actuellement. Il précise d'autre part qu'en divisant les chiffres fournis précédemment par 220 000 (montant moyen unitaire), il est possible d'obtenir une idée du nombre de dossiers. Au total sur la région, le montant total des prêts immobiliers est passé de 82 millions d'euros à 68 millions d'euros de janvier 2017 à janvier 2018.

- Assurance-vie : cela va-t-il avoir une incidence sur les relevés de patrimoine des clients ? (CE de février 2018)

M. SCHNELL indique que l'incidence des erreurs de comptabilisation des contrats d'assurance-vie dépend de la date à laquelle a été livré le fichier Prestex Assurance qui a supprimé les comptes.

- CMB : stock clients et attrition au périmètre Sud (CE de février 2018)

M. SCHNELL indique le chiffre d'attrition sur le premier semestre 2017, le nombre d'ouvertures de comptes du premier semestre 2017 et le ratio entre ces deux chiffres :

- BB Région Live : 489 attritions, 29 ouvertures de compte, ratio de 94 % ;
- Région CMB Province : 1466 attritions, 727 ouvertures de compte, ratio de 50 % ;
- Région Grand Paris : 1434 attritions, 739 ouvertures de compte, ratio de 48 % ;
- Total regroupement CBC : 336 attritions, 100 ouvertures de compte, ratio de 70 % ;
- Total CMB : 3725 attritions, 1595 ouvertures de compte, ratio de 57 % ;
- Question en suspens sur la formation sécurité malveillance (CE du 25 janvier 2018).

La question est inscrite en suite à donner.

- Question sur la répartition des dossiers par bannette (Question 343 du CE du 25 janvier 2018)

La question est inscrite en suite à donner.

M. SCHNELL précise que pour RBWM, les pôles immobiliers disposeront d'un outil distinguant les dossiers simples et les dossiers complexes.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16 heures 20.

Michel SCHNELL
Président du Comité d'Etablissement
de la Région Sud

Delphine DESCHENES
Secrétaire du Comité d'Etablissement
de la Région Sud