

Comité d'Établissement ordinaire de la région Nord

26 AVRIL 2018 **Projet de procès-verbal**

Étaient présents :

Pour la Direction :

Madame BASSET, Directrice de la région Nord
Monsieur BACH, DRS

Les membres du Comité d'Établissement :

Titulaires

Joël ROJAS	CFDT
Sylvie VINCENT	CFDT
Sylvie LANORE	CFDT
Nathalie NINAUVE	CFTC
Sébastien MAYAUD	SNB

Suppléants

Steven AILLIOT	CFDT
Christophe HORNICK	CFDT
Valérie BURELOUX	CFTC
Patrick DUMOUSAUD	SNB

Représentants syndicaux

Catherine HEDIN	CFDT
Jean-Jacques HERY	CFTC
Ludovic HILD	SNB

Étaient absents :

Titulaires

Lucie THALAMAS	CFTC
Judith SAUVAGE	SNB

Suppléants

Pascal BELOUIS	CFTC
Charlotte FLINOIS	SNB

ORDRE DU JOUR

I. Approbation des procès-verbaux.....	4
II. Informations de la Direction	4
III. Questions.....	7

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

Monsieur BACH remercie les membres de l'instance d'avoir accepté qu'il participe à la séance *via* la vidéoconférence car il ne pouvait pas être présent. Il remplace Madame DAURIAC qui a pris des congés.

Monsieur BACH demande si les deux procès-verbaux (du 25 janvier et du 15 février) seront approuvés en même temps.

Monsieur MAYAUD indique qu'il était absent au mois de mars. Après avoir lu le procès-verbal de cette réunion, il souhaiterait que les données chiffrées puissent y être annexées. Il estime que le document ne comprenant que des pourcentages et les commentaires des résultats, sans les résultats eux-mêmes, il est difficile à comprendre.

Madame BASSET confirme qu'elle a essentiellement commenté l'évolution des résultats.

Monsieur BACH rappelle que les données chiffrées font partie des éléments communiqués par ailleurs aux représentants du personnel. Les membres du CE sont donc censés en avoir pris connaissance avant la lecture du procès-verbal. De supposés tiers qui voudraient lire le procès-verbal ne sont pas censés avoir connaissance de ces informations. Il n'est donc pas question d'annexer ces données à un procès-verbal qui pourrait être lu par d'autres personnes que des représentants du personnel. Cette remarque peut s'étendre à d'autres types de documents contenant des informations dont la communication est limitée, comme des Livres II.

Monsieur HERY est en partie d'accord avec Monsieur BACH. Mais il rappelle que lorsque Madame BASSET avait présenté les résultats, il avait demandé si certains chiffres pouvaient être communiqués, sans entrer dans les détails. La Direction avait indiqué qu'il serait répondu aux éventuelles questions. Monsieur HERY estime que s'il faut poser des questions sur chaque chiffre, les réunions risquent de s'éterniser.

Madame BASSET se souvient bien de cette demande.

Monsieur MAYAUD indique qu'il participe usuellement aux commentaires des résultats. Mais n'ayant pas été présent, il a constaté que la lecture du procès-verbal sans donnée chiffrée était difficile.

Monsieur BACH comprend cette remarque mais précise qu'un procès-verbal ne fait que retranscrire, de manière imparfaite (car il ne s'agit pas d'une reprise mot à mot, qui serait illisible), des échanges qui ont souvent trait à un commentaire sur des documents déjà communiqués. Pour des membres du CE qui auraient été absents, Monsieur BACH estime qu'il serait inutile de tenter de comprendre le procès-verbal sans avoir pris connaissance des documents préalablement communiqués. Monsieur BACH confirme donc qu'il n'est pas favorable à une annexion de ce type de données.

Madame NINAUVE souligne que les procès-verbaux devraient être compréhensibles par tous, puisqu'ils sont mis à disposition dans l'intranet. Lorsque des projets sont présentés, même si un document complet est fourni, leurs détails sont repris dans le procès-verbal, selon la manière dont la Direction l'a présenté. Elle se demande donc où est l'intérêt de rendre accessibles à tous les procès-verbaux *via* l'intranet, si un salarié *lambda* ne peut les comprendre.

Monsieur BACH estime avoir répondu sur ce point.

Madame NINAUVE est en désaccord, puisque Monsieur BACH refuse de donner des détails. Elle estime que les documents donnés doivent aussi être présentés en séance, donc repris dans le procès-verbal.

Monsieur BACH répond que les documents ne peuvent être annexés au procès-verbal.

Madame NINAUVE ne demande pas une annexion des documents, mais des précisions sur leur contenu dans le procès-verbal.

Monsieur BACH indique que c'est pourtant ce que Monsieur MAYAUD a demandé.

Madame NINAUVE répond qu'il faudra veiller à ce que cela soit effectué.

Monsieur BACH précise qu'il a répondu sur une demande d'annexe de documents aux procès-verbaux : il faut avoir lu les documents avant le procès-verbal, mais ils ne sont jamais annexés. Monsieur BACH ne souhaite pas que cela ait lieu, car certains des documents qu'il doit présenter aux membres du CE ne peuvent être communiqués à l'ensemble de l'entreprise.

Madame NINAUVE comprend, et demande que la présentation orale des documents soit plus détaillée.

I. Approbation des procès-verbaux

Monsieur BACH recense sept votants. Monsieur DUMOUSAUD remplace Madame SAUVAGE et Madame BURELOUX remplace Madame THALAMAS.

- **PV de la réunion ordinaire du 25 janvier 2018**

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 25 janvier 2018 est approuvé à l'unanimité des sept votants.

- **PV de la réunion ordinaire du 15 février 2018**

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 15 février 2018 est approuvé par six voix favorables et une abstention.

Madame BASSET demande s'il y a des questions diverses.

Monsieur MAYAUD rappelle que le 31 juillet 2008 est la date qui matérialise la fusion juridique des cinq banques qui constituent HSBC France. À l'occasion des dix ans de cette fusion, le 31 juillet 2018, Monsieur MAYAUD demande ce que la Direction a prévu d'octroyer à ses collaborateurs.

Monsieur BACH indique qu'il prendra le temps de la réflexion, et que cette date sera aussi celle du départ de Sylvie FRANÇOIS, pour lequel une fête pourrait être organisée.

II. Informations de la Direction

- **Sujet 1 : Information (pour consultation à venir) du Comité d'Établissement de la Région NORD conformément aux dispositions de l'article L.1233-63 du Code du travail, sur le suivi de la mise en œuvre effective des mesures contenues dans le Plan de Départs Volontaires (Document joint)**

Monsieur BACH rappelle qu'un document, intitulé *Commission de Suivi*, a été communiqué aux représentants du personnel lors d'une précédente information sur la mise en œuvre du PDV. L'essentiel du plan a déjà été réalisé, mais tant qu'il est en cours, une information périodique est communiquée, qui donnera lieu ultérieurement à une consultation. Monsieur BACH ajoute qu'il ne reviendra pas sur les pages du document inchangées depuis sa précédente communication à

l'instance. La première modification, page 16, ne touche pas le périmètre Nord, car il s'agit de changements, concernant des collaborateurs de Technology au sein de l'établissement de Paris.

Ensuite, Monsieur BACH précise le cadencement des départs, page 22. Entre avril et juillet, 109 collaborateurs doivent encore partir, ce qui se fera plutôt en fin de mois, dont 76 sur Opérations, soit plus des deux tiers. Il était prévu que les collaborateurs partent d'ici à fin juin ou au premier juillet. Ces dates ont été choisies en relation avec le programme IT Modernisation. Cependant, cet important projet informatique a pris du retard et ne sera pas intégralement livré, comme prévu, lors du premier semestre 2018. Or, ces livrables devaient permettre un allègement des tâches et des suppressions de postes, notamment au sein d'Opérations. Deux options étaient envisageables. La première, le report des départs, n'a pas été choisie car non satisfaisante pour les collaborateurs. Il a donc été décidé d'avoir recours à des renforts temporaires pour 47 ETP, à hauteur de 15 et 18 ETP respectivement sur Crédit aux Particuliers et Crédit aux Entreprises. Les autres seront affectés aux Moyens de paiement, à la Monétique et à la Vie du compte, donc pas dans le périmètre Nord, mais plutôt à Paris. Les renforts en Crédit aux Particuliers et Crédit aux Entreprises concerneront probablement la province et seront affectés en fonction des besoins, sachant qu'une mutualisation des dossiers est possible en SRE. La Direction a prévu une période de recouvrement assez importante pour que la passation s'effectue de manière satisfaisante entre les collaborateurs sur le départ et les renforts.

Monsieur HERY s'enquiert du coût supplémentaire occasionné par ces renforts.

Monsieur BACH répond qu'il ne le connaît pas.

Monsieur HERY demande s'il sera possible d'obtenir cette information lors de la prochaine commission de suivi.

Monsieur BACH indique que cette question est effectivement plus du ressort de la commission de suivi. Il ajoute que la question a déjà été posée en CCE, plus précisément si ce coût était inclus dans le budget supplémentaire ITM, et que la Direction n'avait pu y répondre. Il souligne que cette mesure est directement liée à un engagement pris dans le cadre du parcours social, soit le recours à des renforts temporaires si nécessaire.

Monsieur MAYAUD s'enquiert de la durée du recours aux renforts.

Monsieur BACH ne peut répondre précisément car cette durée dépendra du calendrier de fin de déploiement d'ITM, sur lequel il ne peut s'engager. À ce jour, il faut compter *a minima* jusqu'à fin 2018.

Monsieur BACH corrige ensuite des erreurs de chiffres. Le zoom sur les emplois externes pour l'ensemble de la France, page 27, indique 17 CDI pour Opérations et 16 CDI pour Technologies, alors qu'en réalité il s'agit de respectivement 21 et 32 CDI, soit un total de 57 CDI. Certains collaborateurs ont demandé la fin de leur congé de reclassement car leur période d'essai a été validée. L'autre erreur concerne les reconversions accordées, page 29 : au lieu de 11 en Opération et 11 en Technologies, il s'agit de respectivement 17 et 20, soit un total de 42, dont 15 sont toujours en cours de stage de formation.

Monsieur BACH ajoute que les formations au périmètre de la région Nord sont au total de 49 pour Opérations, sans les distinguer par métier car toutes les mesures acceptées au PDV pour la région Nord le sont pour Opérations. Elles se déclinent en 15 formations « Efficacité personnelle, interpersonnelle et professionnelle », une formation diplômante, 18 « Gestion des risques », 6 en langues et 9 en « Leadership et Management ».

Monsieur BACH fournit le détail qui lui a été demandé, pour la région Nord, en page 22 : un recours a été opéré et les mesures réalisées en Opérations se déclinent en 18 mobilités internes, 9 CFCS, 5 retraites aidées, 2 départs volontaires externes ou reconversion-formation professionnelle.

Madame NINAUVE demande à Monsieur BACH s'il peut transmettre le tableau qu'il lit.

Monsieur BACH lit une liste de chiffres.

Madame HEDIN demande si ces chiffres concernent la région Nord.

Monsieur BACH le confirme. La consultation aura lieu lors de la prochaine réunion.

• **Sujet 2 : Information et consultation sur le projet de changement des horaires du SRA Arras (Document joint)**

Monsieur BACH précise qu'il s'agit d'un petit projet concernant deux équipes, dénommées « matin » (qui commence à 8 heures 45) et « soir » (de 10 heures 54 à 19 heures 15). Monsieur BACH, jugeant le terme « soir » excessif, avait demandé que les équipes soient renommées « 1 » et « 2 » mais elles vont conserver leur dénomination initiale. Le changement concerne l'équipe « soir ». Après avoir constaté que les besoins étaient plus importants le matin, il a été décidé de faire venir cette équipe à partir de 9 heures 54 sans changer son amplitude horaire, avec par conséquent un départ une heure plus tôt en fin de journée. Cette mesure concerne quatre personnes.

Madame NINAUVE demande si ces personnes ont été approchées afin de s'enquérir de leurs éventuels problèmes de garde d'enfant.

Monsieur BACH considère que cette modification ne devrait pas poser de problème.

Madame NINAUVE répond que ces personnes ont chacune leur organisation, notamment avec leur conjoint.

Monsieur BACH agréé, et ajoute qu'il s'agissait d'une réflexion personnelle. Il précise que ces personnes ont été approchées et que le nouvel horaire leur convient *a priori*. Il est toutefois possible de prévoir une période de prévenance de quelques semaines pour permettre aux collaborateurs de s'organiser, car ce changement n'est pas d'une urgence absolue. Comme le sujet ne nécessite pas une importante réflexion, et que cette modification va plutôt dans le bon sens pour les collaborateurs, Monsieur BACH propose de procéder à la consultation.

Madame NINAUVE demande si la Direction peut s'engager à une flexibilité de mise en place.

Monsieur BACH s'engage sur le principe d'un délai, d'environ un mois, en cas de problème personnel d'un collaborateur, et ajoute qu'il ne s'agit pas de mettre les équipes en difficulté inutilement et qu'il faut savoir faire preuve d'intelligence et de souplesse.

Madame NINAUVE précise que s'il s'agit d'un seul collaborateur, il ne pourra rester seul le soir.

Monsieur BACH agréé que toute l'équipe doit suivre ou pas, voire les collaborateurs deux par deux. Il faudrait veiller, en fonction des congés de chacun, qu'un collaborateur ne se retrouve pas seul. Monsieur BACH ne peut cependant s'engager sur un délai précis car il ne connaît pas les éventuels problèmes des collaborateurs. Il juge la durée d'un mois raisonnable.

Les membres du CE émettent un avis favorable à l'unanimité des sept votants sur le changement des horaires du SRA Arras.

III. Questions

Monsieur BACH remarque que s'il avait préparé l'ordre du jour (ce qui a été fait par Madame DAURIAC et Monsieur ROJAS, Secrétaire du CE), il n'aurait pas accepté que certaines des questions y figurent, car elles relèvent de la commission de suivi et ne sont pas nécessairement au périmètre du CE Nord. De plus, les réponses figurent bien souvent dans le document remis pour la commission de suivi. Si celle-ci a été mise en place, en prévoyant d'y inclure les représentants des Organisations Syndicales et des membres des CHSCT, ce n'était pas dans le but que le CE intervienne en doublon.

Monsieur MAYAUD répond que le périmètre de la commission de suivi est national et que les questions posées ici concernent spécifiquement la région Nord.

Monsieur BACH considère que si ces questions font doublon avec les sujets traités par la commission de suivi, celle-ci n'a plus de raison d'exister. La commission de suivi traite également des questions spécifiques aux régions.

Monsieur HERY rappelle que lors de la présentation du projet de transformation RBWM, la CFTC avait demandé une commission de suivi par région. Il agrée sur le principe de la commission de suivi actuelle, mais déplore que les chiffres fournis ne soient pas ceux du Nord ce qui, à sa connaissance n'a jamais été fait.

Monsieur ROJAS ajoute que lors de la présentation du plan, il avait été demandé qu'une présentation dédiée à la région Nord soit effectuée lors des CE. Les membres du CE reçoivent des documents, mais tardivement, avec jusqu'à un mois de décalage. Ils sont donc déphasés, par exemple lors des commissions de recours. C'est pourquoi des questions sont posées lors des CE, afin d'obtenir des réponses plus rapidement. Par exemple, le CE ne sera informé des débats de la commission de suivi du 26 avril que dans trois semaines.

Monsieur BACH s'interroge sur ce délai de trois semaines.

Monsieur ROJAS lui confirme et ajoute que le compte rendu de la commission de mars n'a été reçu qu'en début de cette semaine.

Monsieur BACH reconnaît que la communication devrait s'effectuer plus rapidement. L'information, outre le procès-verbal, peut aussi être transmise par des documents, ce qui permettrait d'en prendre connaissance et d'éventuellement échanger avec Madame BASSET sur des points spécifiques à la région.

Monsieur MAYAUD confirme qu'il s'agit exactement de la demande des membres du CE.

Monsieur BACH précise que ces échanges ne doivent avoir lieu que s'ils sont nécessaires. Ainsi, pour la question 242, non seulement Madame BASSET n'est pas responsable de Connect, mais ce sujet a été abordé lors de la précédente commission.

Monsieur ROJAS répond que ce point illustre leur demande : le document n'avait pas été communiqué lorsque la question a été posée. Les commissions de suivi sont décalées par rapport aux CE, et il faut ajouter les délais nécessaires à la transmission des questions.

Monsieur BACH prend note de l'importance d'envoyer au plus tôt les documents émanant de la commission de suivi. Il ajoute que l'objet de sa remarque n'était pas de créer une polémique, mais de donner son sentiment sur les périmètres respectifs de la commission de suivi et du CE.

RBWM**• Question 242 (CFDT) : Point sur la mise en place HSBC Connect Fussy**

Monsieur BACH indique que ce projet n'est pas abandonné, mais suspendu. Il ajoute qu'il traite en même temps une Suite à donner du précédent CE : il avait été demandé le devenir des neuf postes qui devaient composer Connect à Fussy.

Monsieur MAYAUD précise qu'il avait été demandé si ces postes étaient considérés comme vacants.

Monsieur BACH répond que oui et non.

Monsieur MAYAUD remarque que cela a déjà été formulé ainsi il y a deux mois.

Monsieur BACH indique que la cible de Connect a été diminuée car moins de clients que prévus ont été transférés. En contrepartie, les effectifs Front ont été augmentés. Il avait été décidé d'accepter les candidatures validées même si la cible avait été diminuée, quitte à ce que le Directeur Connect provienne d'une autre agence à distance, afin de ne pas frustrer les collaborateurs, mais aucun candidat n'a été validé sur Fussy Connect. Connect n'a donc pas été mis en place mais reste en suspens, au cas où un besoin se révélerait.

Madame HEDIN remarque qu'il y avait pourtant un ou deux candidats pour Fussy.

Monsieur BACH précise qu'il a parlé de candidats validés.

Monsieur MAYAUD relève donc qu'il est fait mention de « candidats », « candidats retenus » et « candidats validés ».

Monsieur BACH répond qu'un candidat qui se manifeste n'est pas systématiquement retenu.

Monsieur ROJAS demande si les candidats peuvent toujours postuler.

Monsieur BACH répond que l'appel à candidature est terminé.

Madame BASSET le confirme. Moins postes ont été créés car moins de clients ont été transférés : c'est la raison pour laquelle le projet est en stand-by actuellement. En fonction de l'évolution des résultats de Connect et du développement de cette base de clientèle, la Direction se repenchera sur ce sujet. Aujourd'hui, le nombre de RM suffit à couvrir les 225 000 clients qui vont être transférés. Madame BASSET précise que le taux d'attrition de Connect n'est pas connu, mais espère que des besoins seront créés lorsque Connect prendra de l'importance, ce qui est bien son objectif.

Monsieur BACH ajoute que la « mobilité classique » va reprendre son cours. Si un départ a lieu chez Connect et qu'un collaborateur de Fussy se propose, cette mobilité est envisageable. Mais il ne serait pas satisfaisant qu'une seule personne assure Connect à Fussy. À terme, en fonction de l'évolution des effectifs, la Direction envisage de regrouper au maximum sur des sites géographiques les collaborateurs d'une même structure.

- **Question 243 (CFDT) : Quel est le plan de communication concernant la « démultiplication plan de transformation » ? Les réunions prévues prévoient-elles des temps de fermeture d'agences ?**

Madame BASSET indique que deux temps forts ont été prévus. Certains membres de l'instance ont pu y assister puisqu'ils ont eu lieu dans chaque agence avec tous les collaborateurs et chaque fois, avec une proposition de fermeture à la clientèle pendant la durée de la réunion.

La « réunion de mobilisation », s'est tenue dans chaque agence pendant la première quinzaine de mars, avec un démarrage le 5 mars. Elle était organisée avec tous les collaborateurs de l'agence, les lignes d'accueil et les chargés de clientèle. Elle durait 1 heure 30, lancée par une vidéo du Directeur de région, et suivie d'une demi-heure d'échanges avec le Directeur de groupe qui se connectait en Visio dans la plupart des cas, soit deux heures en tout. Elle consistait en des rappels assez généraux sur l'organisation locale, les projets professionnels, le calendrier général puis les objectifs de chacun avant la bascule, ce dernier point étant particulièrement important car il fallait s'assurer que chacun ait rempli le maximum de ses objectifs et que le business suive. Cette période est en effet connue pour la difficulté de se concentrer sur son travail. Chacun a donc mis en place un plan d'action personnalisé dans l'agence.

La deuxième série de réunions, « portefeuille et communication », est en cours, sur le point d'être terminée. Ces réunions durent une 1 heure 30, et consistent en la préparation opérationnelle de la transformation : présentation de la communication clients, règles d'or de la mise en portefeuille, impact en agence (combien de clients partent ou restent), identification de trente à cinquante « key clients », c'est-à-dire des clients-clefs pour lesquels l'accompagnement peut être plus complexe. Avec la communication client sont présentés les modèles de courriers, SMS ou e-mails. Enfin, des jeux de rôles et saynètes permettent d'accompagner les clients dans la transformation. Le tout est complété par des vidéos en ligne et surtout un entraînement en agence fortement recommandé. Différents scénarios permettent d'adapter son langage afin de ne pas être désarçonné face aux demandes des clients qui peuvent, dès le 23 mai, s'interroger sur les chargés de clientèle ou sur Connect.

Madame BURELOUX demande si ces dernières réunions ont déjà été effectuées.

Madame BASSET indique qu'elles devaient avoir été effectuées six semaines avant la bascule. Celle-ci ayant lieu le 21 mai pour quatre des cinq groupes, et le 28 mai pour le groupe Centre, elles devaient *a priori* avoir toutes eu lieu, à moins que quelques-unes n'aient été décalées. Madame BASSET a elle-même participé à l'une d'entre elles, à Bihorel. Elle ajoute que le groupe Picardie a organisé les réunions de toutes ses agences en même temps, puis une visioconférence afin d'échanger sur les feedbacks respectifs, ce qu'elle juge très intéressant.

Madame BURELOUX demande si des courriers ont déjà été envoyés.

Madame BASSET répond que les courriers ne sont envoyés qu'après la mise en portefeuille, pour les clients de la région Nord.

Madame BURELOUX souhaite montrer un courrier qui lui a été transmis.

Madame BASSET lit le courrier que lui montre Madame BURELOUX.

Madame BASSET indique qu'il n'est pas lié à la mise en portefeuille : c'est un e-mailing de proposition de prêt personnel.

Madame BURELOUX agréée, mais remarque qu'il est signé d'un Directeur non encore en place dans son agence et indique que les clients se rendent déjà en agence pour obtenir des explications.

Madame BASSET estime qu'il s'agit d'un léger décalage de timing.

Madame BURELOUX estime que ce décalage d'un mois peut porter préjudice à l'agence. Elle pense que le sujet a de l'importance, car plusieurs clients se sont présentés avec ce type de courrier.

Madame BASSET affirme qu'il s'agit d'une erreur opérationnelle qui n'a rien à voir avec la transformation. Au vu du grand nombre de clients transférés, des incidents peuvent se produire, les clients ne doivent donc pas être informés tant que l'opération n'a pas été effectuée, ce qui se déroule au cours d'un week-end. Cela implique une période délicate de quelques jours après la mise en portefeuille et avant l'information du client. Si un client se connecte à ce moment sur hsbc.fr, il voit le nom de son nouvel interlocuteur sans avoir été prévenu. De plus, cette bascule passe par un compte mis à zéro, puis le nouveau solde de compte est remis. La Direction a décidé que pour cette fois-ci, les clients recevraient les deux relevés de compte dans la même enveloppe. Cette mesure permet d'éviter des appels au CRC de clients s'inquiétant de voir leur solde à zéro.

Madame HEDIN demande si ces relevés de compte sont accompagnés d'une explication.

Madame BASSET précise qu'il est mentionné un transfert d'agence.

Monsieur ROJAS s'interroge sur les transferts déjà effectués.

Madame BURELOUX lui répond que l'information est visible pour les PEP.

Madame BASSET ajoute que les quelques clients qui ont déjà été transférés font partie de l'agence Platine, avec trois chargés de clientèle. Ce sont les clients PEP- SCC, avec un accompagnement fort car ils sont particulièrement sensibles et réactifs. Ils ont été appelés par les chargés de clientèle PEP. Un article paru dans l'Intranet la semaine dernière les présentait.

Monsieur HERY relève qu'à entendre Madame BASSET, tout va bien. Il estime qu'il faut être positif, mais revient sur l'intensité des formations liées aux prises de poste sur le projet RBWM. Il considère que leur nombre est impressionnant et qu'il faudra les prendre en compte dans la réalisation des objectifs.

Madame BASSET indique qu'elles font partie des engagements pris, très clairement rappelés dans le Livre II. Sur certains postes, il est nécessaire d'avoir été formé avant, par exemple pour les pôles immobiliers. Pour les autres, le but est de les répartir sur la durée la plus longue possible. Par exemple, le métier des Directeurs d'agence est amené à évoluer. Les formations déjà effectuées ne sont évidemment pas à refaire. Ils peuvent retrouver la date à laquelle ils les ont faites dans My Learning. Pour les autres, il leur est demandé de s'inscrire avant l'été sur le présentiel, mais cela ne concerne que quelques journées. Le , parcours de e-learning, qui est très long, a été étalé, non pas jusqu'au 19 mai comme initialement prévu, mais jusqu'à la fin de l'année. Les Directeurs doivent dès maintenant le planifier pour l'effectuer progressivement d'ici à la fin de l'année, à raison d'une à deux heures par semaine. Il s'agit effectivement d'un programme de formation lourd, parce que les enjeux sont lourds, et qui fait partie intégrante du plan de transformation.

Monsieur HERY agréée mais indique que ce programme intense doit être pris en compte.

Madame BASSET en convient, et ajoute que certaines formations prennent du retard à cause des grèves.

Monsieur ROJAS remarque qu'un stress est généré par cette situation car les objectifs n'ont pas changé. Les salariés savent qu'ils doivent réaliser à la fois leurs formations et des objectifs ambitieux.

Madame BASSET indique que c'est la raison pour laquelle les réunions de mobilisation ont été organisées. Il paraît logique que les formations doivent être réalisées le plus vite possible, même si certains prendront leur poste sans les avoir terminées. Elles devront l'être dans les semaines qui suivent.

Monsieur DUMOUSAUD a échangé avec un Directeur de succursale qui avait 25 ou 26 formations à effectuer. Cette personne, habituellement très structurée, a vu son indicateur passer à l'orange car trois formations sont en retard. Il demande si l'aspect visuel a été pensé.

Madame BASSET admet que l'effet est visuellement désagréable mais que si de l'orange apparaît, c'est que les retards concernent des formations obligatoires. Les formations réglementaires, non liées au plan de transformation, doivent être effectuées dans les temps. Par exemple, « HSBC et vous » comprend trois modules de formation annuels, qui doivent absolument être effectués avant le 15 mai. Dans My Learning, les échéances des e-learning n'ont pas encore été modifiées. Madame BASSET serait surprise que cela soit la cause des indicateurs orange car leur échéance est au 19 mai : il n'y a donc pas encore de retard.

Monsieur HERY demande si l'indicateur orange comprend une période de trente jours.

Madame BASSET le confirme. Elle est d'accord sur le principe et n'apprécie pas de voir cet indicateur orange dans ses formations. Cette échéance sera modifiée et repoussée à la fin de l'année, sachant qu'il est demandé d'avoir fini au 30 novembre. En effet, les formations non effectuées à cette date le sont rarement en décembre.

- **Question 244 (CFDT/SNB) : Pour le projet RBWM, point d'étape, combien de collaborateurs ont-ils fait appel à la commission de recours ? Quels en sont les motifs ? Quels en sont les résultats ?**

Madame BASSET indique qu'au périmètre de la région Nord, deux demandes de recours ont été reçues. L'une s'est soldée par une réponse favorable et l'autre par un refus.

Monsieur MAYAUD demande le motif de refus.

Madame BASSET précise qu'un collaborateur, auquel un portefeuille Premium avait été affecté, souhaitait plutôt un portefeuille Patrimonial. Il a été jugé qu'il n'était pas encore en capacité de gérer ce type de portefeuille. Il a donc été maintenu sur son portefeuille Premium.

- **Question 245 (CFDT) : Pourquoi, dans le courrier qui a été envoyé aux salariés qui ont été nommés Sous-Directeurs, n'est-il pas spécifié si ceux-ci sont S/Di Premium ou S/Di Patrimonial ?**

Madame BASSET indique qu'un certain nombre d'agences détiennent deux portefeuilles, un Patrimonial et un Premium, mais l'emploi-type est « Sous-Directeur ». Le Sous-Directeur sait quel type de portefeuille il aura car la décision a déjà été prise, ou le sera, dans toutes les agences.

Madame BURELOUX demande si la mention « Sous-Directeur » sera spécifiée sur le bulletin de salaire.

Madame BASSET le confirme.

Madame NINAUVE demande s'il existe, comme elle l'a entendu dire, des Sous-Directeurs Pros, hors Centre Pros.

Madame BASSET répond que c'est possible jusqu'à la bascule, en juin-juillet : à l'heure actuelle, les clients Pros en agence sont gérés par des Sous-Directeurs et des Chargés de Clientèle, mais ce n'est que temporaire.

Monsieur ROJAS demande si, dans les cas de Directeurs adjoints actuellement Pros qui changeront d'affectation et sortiront de leur agence, les clients seront gérés par l'agence.

Madame BASSET répond que les agences ne géreront plus les clients Pros.

Monsieur ROJAS demande ce qu'il va advenir de la frange de clientèle Pro en attendant la bascule de juillet dans les Centres Pros.

Madame BASSET indique que, de la même manière que lorsqu'un poste est vacant, cette clientèle sera temporairement reprise soit par un autre RM Pro s'il en reste un dans l'agence, ou bien par un autre Chargé de Clientèle, un Sous-Directeur, ou le Directeur Pro s'il est déjà disponible.

Monsieur ROJAS demande si l'agence les gèrera en dernier recours.

Madame BASSET précise que ce ne sera pas l'agence en dernier recours. Quand elle mentionne « l'agence », elle sous-entend un RM ou Sous-Directeur de l'agence.

Monsieur MAYAUD demande, en se référant à la note sur la rémunération variable de 2018 qui différencie les catégories Patrimoniale et Premium, si la rémunération variable des Sous-Directeurs sera spécifique.

Madame BASSET confirme qu'il s'agira de la rémunération variable de Sous-Directeur avec portefeuille, c'est-à-dire avec des objectifs liés à la gestion de leur portefeuille, qui ne sera pas à 100 %, mais, en moyenne, à 80 %.

Monsieur MAYAUD indique que les Sous-Directeurs d'agence sont à 100 % car ils ne font plus de management.

Madame BASSET répond qu'ils ont un portefeuille et que leur rôle de management est tenu lors de l'absence du Directeur.

Monsieur MAYAUD indique qu'il existe désormais des Directeurs volants.

Madame BASSET répond que le Directeur volant ne remplace pas le Directeur d'agence lors de ses congés, pendant lesquels l'agence fonctionne avec sa propre équipe, mais lorsqu'un poste est vacant ou lors d'un congé maladie. Elle ajoute qu'elle ne détient pas la réponse précise sur la rémunération variable et propose de le reporter en Suite à donner.

Madame BURELOUX relève qu'il n'existe pas de fiche de poste pour les Assistants Commerciales Pro, même sur le forum des métiers. Elle estime qu'il faudrait ajouter cette fiche car les collaborateurs ont besoin de se projeter.

Madame BASSET agréée, d'autant plus que ce poste est spécifique, et prend note de ce point.

- **Question 246 (CFDT) : Quels sont les critères définitifs arrêtés pour qu'un client bascule chez Connect ?**

Madame BASSET indique que ces critères ont été présentés clairement lors de la deuxième réunion, « portefeuille et communication ». Un client qui bascule chez Connect respecte les critères suivants :

- il est non Premier qualifié ;
- il n'est pas Top advance ;
- il n'est pas entré en relation avec HSBC depuis moins d'un an ;
- il n'est pas Pro ;
- il n'est pas personne morale ;
- il n'est pas International, sinon il part à l'agence internationale ;
- il a moins de quatre-vingts ans (cette mesure a eu pour conséquence de diminuer le nombre de clients basculés) ;
- il n'est pas PEP, il n'est pas SCC, il n'est pas High risk ;
- il n'est pas mineur orphelin ou majeur incapable.

Ensuite migrent chez Connect les clients déjà dans les agences directes. Certains clients chez Connect ne respecteront donc pas les critères précédents : Premier, Premier avec des avoirs, précédemment gérés chez Premier Direct. Il existe en effet une importante agence Premier Connect, regroupant tous les agents auparavant chez Premier Direct.

Les premières mises en portefeuille, suite à la création de l'agence Connect de Villeurbanne, ont subi quelques problèmes de transfert liés à des erreurs de data avec des clients mal qualifiés, comme des couples dont l'un part chez Connect et pas l'autre, ou un enfant mineur qui part seul chez Connect parce qu'il n'était pas relié à ses parents. Ces anomalies sont repérées et corrigées par les agences. Cela montre à quel point la qualité des données est fondamentale.

Monsieur MAYAUD demande si les agences conservent leurs 2 % de liberté.

Madame BASSET le confirme et précise que cette tolérance a servi à régler des erreurs à la suite d'anomalies d'informations, ou des clients qui entre-temps ont changé de catégorie, car la photographie des portefeuilles avait été faite en novembre.

Monsieur MAYAUD estime que les erreurs devraient être pointées au sein de ces 2 %.

Madame BASSET indique qu'en général ce taux est respecté et que les dépassements sont modérés.

Monsieur ROJAS demande, étant donné les nouveaux critères, si certains clients seront interdits chez Connect et s'il y aura des *minima*.

Madame BASSET répond que l'Entreprise ne peut se permettre de s'interdire certains clients. Tout client peut ouvrir un compte chez HSBC, cela fait partie de la force de proposition. Un client correspondant aux critères Connect et qui se présente en agence se verra proposer soit d'ouvrir son compte en ligne, soit à l'agence puis il sera transféré aux collègues de Connect. Les clients qui ouvriront leur compte en ligne, sur DCO, en fonction des critères de Connect, se verront proposer soit d'aller en agence, s'ils correspondent aux critères Patrimoniaux Premium, soit uniquement Connect.

Monsieur HILD demande si un compte ouvert en agence mais transféré chez Connect comptera double.

Madame BASSET répond qu'il ne comptera évidemment pas double au niveau de la banque, mais comptera à la fois dans les objectifs de l'agence et ceux de Connect.

- **Question 247 (CFDT) : En quoi la nouvelle version de GOAL va-t-elle changer pour les managers et les RM ?**

Madame BASSET ne comprend pas cette question, car à sa connaissance, il n'existe pas de nouvelle version de ce pilotage qui est géré à Hong Kong. L'évolution concerne les données qui seront chargées plus rapidement, ce qui permettra un pilotage plus fin. Il est peu utilisé.

Madame NINAUVE demande de quoi il s'agit.

Madame BASSET précise qu'il s'agit de l'acronyme de *Global Overview All Levels*, un outil qui remonte le nombre de rendez-vous, les financial reviews, les rendez-vous qui ont évoqué les cinq besoins fondamentaux des clients, ceux qui ont débouché sur des ventes ou pas. Il permet d'analyser l'activité des chargés de clientèle, des agences, des groupes, des régions et de la banque. Il évalue les résultats business en fonction du niveau d'activité, en termes de progression de la masse clients, des avoirs confiés, et permet de coacher les collaborateurs, soit qu'ils n'aient pas suffisamment de rendez-vous, que ceux-ci ne soient pas suffisamment convertis en activité, ou qu'ils soient suffisamment convertis mais que les avoirs baissent. Il permet cette évaluation à différents niveaux, tout comme des comparaisons.

Monsieur ROJAS demande si GOAL est bien en lien avec RMP.

Madame BASSET le confirme, mais ajoute qu'il n'est pas alimenté que par RMP, mais aussi par la base client, l'attrition. C'est un outil complexe et sophistiqué qui a été récemment négligé à cause des temps de chargement des données qui en limitaient l'intérêt.

Monsieur ROJAS demande si l'outil permet de calculer le PNB des clients.

Madame BASSET répond par la négative.

- **Question 248 (CFDT) : Où en sommes-nous sur les changements d'horaires pour les succursales, quel est le planning pour les agences de la région ?**

Monsieur BACH n'a pas encore la réponse définitive à cette question qui est toujours à l'étude. Comme cela avait été dit dans le cadre du parcours social, il sera revenu sur cette question en CE chaque fois qu'il sera question de modifier ces horaires. La question a été posée trop tôt.

Madame HEDIN demande si la réponse sera donnée le mois prochain.

Monsieur BACH indique que la réponse sera donnée quand l'information sera disponible.

Monsieur HERY demande si des changements d'horaires auparavant prévus dans les succursales ont été abandonnés, et précise que cette question est différente.

Monsieur BACH estime qu'il s'agit de la même question.

Monsieur HERY n'est pas d'accord.

Madame BASSET indique qu'à l'origine, dans le Livre II, il était mentionné que neuf collaborateurs étaient nécessaires pour passer aux horaires élargis (du lundi au samedi). Ce chiffre a été porté à dix. Les succursales dans lesquelles il n'y a pas dix collaborateurs n'auront pas d'horaires élargis.

Monsieur HERY cite l'exemple de la succursale de Tours et demande si d'autres sont concernées.

Madame BASSET ne connaît pas la réponse.

Monsieur HERY indique qu'il patientera un mois et ajoute qu'un problème s'est néanmoins posé, notamment à Strasbourg.

Madame BASSET précise que la réponse sera donnée par succursale.

Monsieur MAYAUD ajoute que dans le document de la commission de suivi, il ne reste que Nantes, Lille, Rouen et Orléans pour la région Nord.

Madame BASSET confirme que ces quatre succursales comprennent bien plus de dix collaborateurs et que les horaires élargis peuvent y être instaurés.

Monsieur HERY indique qu'il s'agit d'un début de réponse.

Monsieur BACH souligne que la réponse était dans le document de la commission de suivi.

Monsieur MAYAUD relève qu'il faut justement aborder le sujet dans le CE de la région Nord pour obtenir des informations.

Madame HEDIN ajoute que cette information ne date que de la veille.

Monsieur BACH répond que les membres du CE disposeront bientôt du document.

- **Question 249 (CFDT) : Lors d'un précédent CE, la Direction nous a informés qu'il n'y aurait plus de « visite mystère ». Or de nombreuses remarques et inquiétudes remontent du réseau à ce sujet. Pouvez-vous nous réaffirmer cette politique, ne serait-il pas possible de communiquer à ce sujet ?**

Madame BASSET se demande quelles sont ces inquiétudes, car rien ne lui est remonté.

Monsieur HORNICK indique que certains RM ont le sentiment d'avoir eu des rendez-vous avec des clients mystères au vu des questions posées, sachant que certains d'entre eux ne donnent pas suite. Par exemple à Bourges, pour deux rendez-vous prospects, la personne s'est présentée sans aucun document, avec une histoire abracadabrante de grands-parents au Maroc, de reprise d'études et d'attente d'espèces, d'une personne qui a beaucoup voyagé et va repartir en Syrie, et une adresse mail formatée d'une certaine manière. Cela a occasionné des discussions en agence, desquelles il est ressorti que d'autres collaborateurs avaient vécu le même type d'expérience.

Madame BASSET confirme qu'il ne s'agit probablement pas de visite mystère provenant d'HSBC.

Monsieur HORNICK ajoute que les questions posées étaient celles déjà entendues lors de visites mystères précédentes.

Madame BASSET réaffirme qu'il n'y aura pas de visite mystère en 2018 car ce n'est pas le moment de le faire au moment d'une transformation. Madame BASSET juge que le principe est néanmoins intéressant au sens de l'expérience client, une fois que les agences seront réorganisées, de manière à savoir, par exemple, comment les clients Connect sont accueillis. Madame BASSET ajoute qu'il ne sera néanmoins jamais possible d'empêcher des journalistes, des confrères, des personnes mal intentionnées de venir tester des scénarios afin de détecter d'éventuelles failles pour être mis en relation et ensuite effectuer des opérations illégales. Madame BASSET rappelle l'importance de la

vigilance à ce sujet. Par ailleurs, l'AMF diligente régulièrement des visites dans les agences pour analyser la manière dont les clients sont accompagnés, questionnés, comment les produits financiers sont proposés. Le Groupe fait de même pour savoir comment sont mis en œuvre les dispositifs des Global Standards. Ce ne sont pas des visites mystères au sens que les résultats ne descendent jamais jusqu'au niveau des agences.

Madame BURELOUX demande si les équipes sont prévenues de ces visites.

Madame BASSET répond que personne n'est prévenu. L'intérêt pour l'AMF est de connaître l'organisation de la banque, mais l'agence ne sera jamais interpellée. Il en est de même pour les visites du Groupe. Madame BASSET estime que les visites décrites par Monsieur HORNICK pourraient être le fait de journalistes ou de confrères. Par exemple, lors de l'ouverture de compte à distance, un confrère de la BNP est venu vérifier si le délai annoncé de 48 heures était bien respecté.

Monsieur HERY ajoute que des visites chez des confrères sont effectuées par HSBC.

Madame BASSET le confirme et ajoute qu'il lui est arrivé de le faire lorsqu'elle était Chargée de clientèle. Il ne faut pas que les collaborateurs soient stressés à cause de cela. Les équipes, lorsqu'elles s'attendent à une visite-mystère, s'attachent à présenter au mieux tous les services.

- **Question 250 (CFTC) : Quelles sont les cibles de l'équipe volante dans le groupe Nord et Alsace Lorraine ?**

Monsieur BACH indique que rien n'a été modifié par rapport à l'information donnée dans le cadre du parcours social. Il est donc possible de se référer au Livre II.

- **Question 251 (SNB) : Combien d'EER à ce jour pour la banque digitale/online ?**

Madame BASSET communique des chiffres datant de fin février : 87 % de progression par rapport à la même période de 2017, soit 13 % de la conquête sur les deux premiers mois de l'année et 4,6 % de la conquête totale à fin février 2017. L'effet est double, comprenant d'une part, la baisse du nombre d'ouvertures de comptes par rapport à 2017, d'autre part la progression des EER online en valeur absolue. En 2017, 4 393 comptes en ligne avaient été ouverts, soit 9 % de la conquête totale, dont, pour le Nord, 229 EER soit 3 % de la conquête totale. Ces EER se font directement chez Connect : un client qui veut un compte en ligne ne souhaite pas se rendre en agence. L'objectif pour 2018 est de 8 500, soit deux fois plus qu'en 2017, et cet objectif sera encore augmenté pour 2019, avec beaucoup de moyens, à la télévision et sur internet.

Madame NINAUVE demande quelle est la situation actuelle.

Madame BASSET détient les valeurs de la progression, mais déplore de ne pas avoir les volumes.

Madame NINAUVE demande donc que cette question soit reportée dans les Suites à donner.

Madame BASSET pourra ainsi communiquer des chiffres plus récents.

Monsieur MAYAUD relève qu'il faudra tenir cet engagement de communiquer des chiffres. Il rappelle un ancien objectif de 10 000 comptes.

Madame BASSET est surprise. Elle se souvient de l'objectif de 50 000 comptes donné par Peter BOYLES, qui n'a pas été atteint.

Monsieur précise qu'il s'agit de 10 000 comptes sur le digital.

Monsieur HERY rappelle que le but actuel est à 25 000.

Madame BASSET le confirme et espère mieux pour la suite.

- **Question 252 (SNB) : HSBC offre-t-elle la possibilité de :**
 - **Proposer aux mineurs des cartes avec paiement sans contact,**
 - **La possibilité de payer via NFC**
 - **Apple Pay**
 - **Samsung ou Android Pay**
 - **Modifier ses plafonds de paiement online**
 - **Modifier ses plafonds de retrait online**
 - **Modifier ses préférences de paiement (autoriser ou pas les paiements sur internet, les paiements à l'étranger) online**

Quelle est l'offre actuelle ? Des évolutions avec les produits précités sont-elles prévues ?

Madame BASSET indique que le paiement sans contact fonctionne pour les mineurs qui détiennent une carte Visa Classic, mais pas pour Electron. À ce stade, il n'est pas possible de payer via NFC. Le plan de paiement mobile prévoit une première livraison au quatrième semestre 2018, mais il est impossible à ce jour d'indiquer s'il fonctionnera *via* Apple Pay ou Samsung car ces données sont confidentielles. Les modifications de paiement et de plafonds de retrait ne peuvent pas être complètement effectuées en ligne : un message sécurisé est envoyé, et c'est ensuite l'agence qui procède à la modification. Cette évolution est liée au projet de migration de la monétique. Le projet de modification des plafonds de carte en STP (complètement automatisé) est actuellement suspendu, en attente de visibilité de la roadmap des systèmes monétiques de Host. La modification des préférences de paiement n'est actuellement pas proposée et sera étudiée post-ITM, donc en 2019. Ce point est important car la concurrence communique beaucoup à ce sujet.

Monsieur AILLIOT précise que l'évolution en cours concerne le délai de modification des plafonds de paiement : le délai actuel de 24 à 48 heures devrait être raccourci.

Madame BASSET estime que cette évolution est indispensable. Elle ajoute que le cryptogramme dynamique est en test et devrait être mis en place à partir de juin. Grâce à des cristaux liquides alimentés par une pile au lithium, le code à trois caractères change toutes les heures. Des données de cartes ne peuvent donc pas être réutilisées, par exemple en cas de récupération sur internet. Cette évolution est de nature à rassurer les clients.

Monsieur BACH demande si l'épaisseur de la carte est inchangée.

Madame BASSET le confirme. Elle ajoute qu'il reste à définir les modes de collectes de ces cartes. Comme elles contiennent des piles au lithium, elles ne peuvent être jetées aux ordures.

Madame BASSET poursuit avec les évolutions de l'offre actuelle :

- la gestion des prélèvements en ligne, au quatrième trimestre 2018 ;

- la gestion des plafonds de carte bancaire en développant une interface simple pour des modifications temporaires, prévue après la migration ;
- l'élargissement des solutions de paiement sans contact grâce à des partenariats avec Samsung, Apple, etc.

Madame BASSET précise que la recommandation de carte suite à opposition est possible sur Ma Banque En Ligne, ce qui est déjà une bonne nouvelle, mais pas sur mobile, Madame BURELOUX demande si le CRC peut recommander une carte suite à une mise en opposition, car elle a constaté que la carte n'est que rarement commandée, ou bien des doublons de commandes ont lieu, qui ne sont pas visibles dans le système.

Monsieur AILLIOT indique que jusqu'à présent le client ne pouvait que faire opposition à distance mais que depuis février, il est possible de recommander aussi la carte.

Madame BURELOUX demande si cette recommandation est visible sur le système monétique.

Monsieur AILLIOT répond qu'elle est visible à J + 1.

Monsieur DUMOISSAUD précise que, lorsqu'un client appelle pour mettre sa carte en opposition, la question de la commande d'une nouvelle carte n'est pas systématiquement posée.

Monsieur AILLIOT souligne que la procédure indique que la question doit être posée.

Madame BURELOUX remarque que des ratés ont eu lieu.

Madame BASSET demande si la procédure est récente.

Monsieur AILLIOT répond par la négative.

Madame BASSET indique qu'il n'est en revanche pas possible de commander une carte d'une autre gamme.

Monsieur AILLIOT confirme que la carte commandée doit être identique. Il ajoute que le système de recommandation mis en place depuis février n'a pas toujours fonctionné correctement.

Madame BURELOUX confirme qu'elle l'a constaté récemment, ce qu'elle déplore.

Monsieur AILLIOT ajoute que la question du changement de code doit aussi être posée.

Madame BURELOUX confirme qu'il s'agit d'une obligation lors d'une opposition.

Madame BASSET précise que le code ne peut être conservé que si la commande intervient avant la mise en opposition.

Madame BURELOUX indique que c'est le cas pour les cartes défectueuses.

Monsieur HILD demande les modalités de fonctionnement de la carte en « sans contact » après opposition, et s'il faut enlever cette fonctionnalité avant de faire opposition.

Madame BASSET le confirme.

Madame BURELOUX indique qu'un paiement jusqu'à 30 euros est possible.

- **Question 253 (SNB) : Quelles sont les modifications de cible consécutives aux nominations par rapport au Livre II ?**

Monsieur BACH renvoie pour cette question au document de la commission de suivi.

Monsieur HERY répond que ce n'est pas exact, notamment pour le groupe de la succursale. Un changement de cible n'est pas passé par la commission de recours. De deux RM-Patrimonial et un nombre de RM-Premium, on est passé à trois. Ce type de cas n'est pas lié au Livre II.

Madame BASSET indique que ces cas sont repris dans la commission de suivi.

Monsieur HERY le conteste.

Monsieur BACH explique que les cibles sont données pour la région.

Monsieur HERY admet que ces cas sont à la marge, et que Madame BASSET est au courant.

Monsieur BACH indique qu'un sujet individuel peut être traité directement avec Madame BASSET.

Monsieur HERY agrée, mais il n'est pas d'accord quand Monsieur BACH indique de se référer au Livre II.

Monsieur MAYAUD voudrait pouvoir disposer d'une cible rectifiée, agence par agence. Les modifications doivent être communiquées.

Monsieur BACH indique que l'information est donnée à titre indicatif, mais il ne s'agit pas d'un engagement, avec la possibilité d'arbitrer au sein d'une région, voire au sein d'un groupe. Monsieur BACH prend note de la demande.

Monsieur DUMOISSAUD précise que le but n'est pas la polémique, mais de permettre le suivi le plus fin possible.

Monsieur BACH note la demande mais ne prend pas de position définitive. Il relève la demande permanente des membres du CE pour des informations qu'ils pourraient trouver dans la documentation qui leur est fournie.

Monsieur MAYAUD relève que c'est ce qu'il a, sans résultat, proposé au dernier CE, en envoyant un tableau à Madame BASSET.

Madame BASSET ne se souvient pas l'avoir reçu.

Monsieur MAYAUD précise que les modifications sont comprises, mais l'information à leur sujet doit être communiquée.

Monsieur HERY rappelle que le projet de transformation RBWM est censé être à iso-effectif. C'est la raison pour laquelle les cibles doivent être vues.

Madame BASSET reprend le cas cité par Monsieur HERY, qui respecte bien ce principe.

Monsieur HERY agrée, mais il poste la question en termes de nombres, que la Direction doit aux membres du CE.

Madame HEDIN s'enquiert du nombre de postes vacants dans la région Nord. Elle n'a reçu que le chiffre national de 98.

Madame BASSET estime qu'il y en a de quinze à vingt, comprenant des postes ouverts à des candidatures externes.

Monsieur MAYAUD relève une modification dans le bon sens, pour RBWM, la cible du Livre II, passe de 2965 à 2989.

Monsieur BACH comprend bien qu'il ne s'agit pas de critiques de la part des membres, ni d'un désir de cacher de l'information de la part de la Direction, mais veut souligner la charge de travail pour les collaborateurs de créer des documents d'information.

Monsieur MAYAUD estime pourtant que Monsieur BACH détient cette information.

Monsieur BACH confirme qu'il prend note de la demande.

CRC

- **Question 254 (CFDT) : Dans le cadre du poste de manager de l'équipe risque RFI, celui-ci va avoir la signature A. Quelles responsabilités cela implique-t-il ?**

Madame BASSET indique que cette signature n'est nécessaire que dans le cadre des courriers LAB adressés aux clients pour la gestion de cette activité. Ce manager n'aura donc pas de pouvoir particulier, si ce n'est dans ce cas. Si une action nécessite un pouvoir, le process prévoit une escalade au RM ou au Directeur d'agence.

Monsieur DUMOISSAUD est surpris de cette réponse car la signature A est une signature en interne, et pas à destination de tiers comme la clientèle.

Madame BASSET ne connaît pas le cas d'espèce mais estime que le manager est désigné mandataire.

Monsieur DUMOISSAUD préfère la dénomination « mandataire » plutôt que « signataire A ». De manière générale, quand un collaborateur signe un courrier, avec en-tête papier HSBC, ce n'est pas opposable au client, qu'il soit mandataire A ou pas.

Madame BASSET indique qu'en interne, un collaborateur n'est autorisé à signer un courrier que s'il est mandataire, car il engage la responsabilité de l'entreprise.

Monsieur DUMOISSAUD précise que la question était plutôt liée à ce statut éventuel de mandataire.

Monsieur BACH ne peut y répondre.

- **Question 255 (CFDT) : Le rapatriement des équipes CRC sur un même plateau, pour manque de responsables d'équipe, impacte les collaborateurs en l'absence d'organisation. Le temps de trouver une place dans une marguerite, de déménager, de se loger, implique un retard, car rien n'est défini à l'avance. De ce fait, on demande aux collaborateurs pour les prochaines fois de venir en**

avance le matin. Que pense faire la Direction pour remédier au manque de manager et comment revoir cette organisation ?

Monsieur BACH précise que le sujet était temporaire, au cours de deux semaines pendant lesquelles des managers n'étaient pas encore en poste. La demande de changement s'est faite dans le but d'éviter aux uns et aux autres des allers-retours inutiles. En revanche, cette demande de venir plus tôt a surpris le responsable de Fussy qui ne l'avait pas envisagé ainsi. Il va donc faire passer les messages nécessaires.

Monsieur AILLIOT estime que ce type de situation ne devrait donc pas se reproduire.

Monsieur BACH estime qu'il s'agit d'événements qui peuvent arriver de manière ponctuelle.

Monsieur AILLIOT suggère une meilleure communication à ce sujet.

Monsieur BACH indique que le responsable de Fussy a affirmé que la communication a été effectuée, à moins que certains collaborateurs absents à ce moment n'aient découvert la situation qu'à leur retour. Monsieur BACH reconnaît qu'une amélioration de la communication est toujours possible et suggère de discuter directement avec les responsables, en bonne intelligence et de manière bienveillante.

RH

- **Question 256 (SNB/CFDT) : Aucune nouvelle depuis l'envoi de l'Info RH de janvier concernant « Régime de prévoyance obligatoire : ce qui change au 1^{er} janvier 2018 ». Quand la nouvelle notice d'information sera-t-elle diffusée, comme l'impose la réglementation ? Sur HR Direct nous sommes toujours sur le contrat Generali, *quid* de la caducité de la clause bénéficiaire au 31 mars 2018 ?**

Monsieur BACH indique qu'une communication a été effectuée auprès des collaborateurs le 29 mars : en accord avec AXA, la validité a été prolongée au 30 avril. Ceux qui souhaiteraient une modification, et qui ne peuvent attendre la mise en place du processus pour les clauses de bénéficiaire, peuvent adresser un formulaire papier directement au prestataire.

Les interférences de la visioconférence n'ont pas permis aux membres de comprendre l'intégralité des propos de Monsieur BACH.

Monsieur MAYAUD répond que la communication prévoyait qu'HSBC revienne auprès des collaborateurs pour les informer, mais que rien n'a été fait.

Monsieur BACH indique que la communication sera bientôt effectuée.

Madame HEDIN souligne que c'est le sujet de la question.

Monsieur HERY précise que cela doit être fait avant le 30 avril.

Monsieur BACH indique que si ce n'est fait, il sera possible de proroger si besoin.

- **Question 257 (SNB) : Pourquoi les avenants de poste ne comportent-ils pas les revalorisations de salaires inhérentes à ces prises de poste ?**

Madame BASSET rappelle que la réorganisation est mise en œuvre à effectif constant et sans revalorisation systématique. En revanche, tous les cas individuels ont été étudiés.

Madame HEDIN demande les exceptions.

Madame BASSET précise qu'elles concernent les passages au statut cadre.

Madame BURELOUX ajoute les changements de poste.

Madame BASSET le conteste.

Madame BURELOUX cite les cas d'AT qui deviennent RM ou Assistant Co.

Madame BASSET répond que le deuxième cas n'est pas concerné. Les seules revalorisations systématiques concernent les passages au statut cadre comme les Conseillers Advance ou Assistants Co qui deviennent RM.

Monsieur HILD s'enquiert du cas des Conseillers Premier qui deviennent Sous-Directeurs.

Madame BASSET répète que les cas sont considérés individuellement, avec beaucoup d'attention, à enveloppe contrainte.

Monsieur HERY relève la mention d'enveloppe contrainte et déplore que des personnes méritantes risquent de ne pas recevoir d'augmentation.

Madame BASSET précise que cette mention signifie que la Direction fera au mieux, sur la base des périmètres de responsabilité, des écarts de salaires entre les collaborateurs, de leur mérite, dans le cadre de l'enveloppe contrainte.

Divers

- **Question 258 (CFDT) : Quelles sont les agences fibrées de la région Nord et celles qui bénéficieront prochainement de la Fibre ou de l'ADSL ? Ainsi que le calendrier prévu ?**

Monsieur BACH indique qu'aucune liste détaillée ne peut être communiquée. Il souligne que l'objectif actuel est une fin de l'installation pour l'ensemble des agences en septembre-octobre, sauf imprévu.

Madame HEDIN demande si toutes les agences seront bien connectées à la Fibre ou l'ADSL.

Monsieur BACH le confirme.

Madame HEDIN s'enquiert du pourcentage d'agences déjà connectées.

Monsieur BACH ne détient pas cette information.

Madame BASSET ajoute que ce chiffre ne serait pas significatif car les modalités de raccordement sont très variables d'une agence à l'autre.

La séance est levée à 11 heures 50.

Index

Nous vous signalons que nous n'avons pas pu vérifier les noms, les termes et les sigles suivants :

Leader MOO 10

Madame DARGENS10