

Comité d'établissement HSBC de la région Nord

14 JUIN 2018

Projet de procès-verbal

Étaient présents :

Pour la Direction :

Madame BASSET, Directrice de la région Nord
Madame DAURIAC, DRS, en charge du périmètre Nord

Les membres du Comité d'Établissement :

Titulaires

Joël ROJAS	CFDT
Sylvie LANORE	CFDT
Sylvie VINCENT	CFDT
Lucie THALAMAS	CFTC
Sébastien MAYAUD	SNB
Judith SAUVAGE	SNB

Suppléants

Christophe HORNICK	CFDT
Patrick DUMOUSAUD	SNB
Steven AILLIOT	CFDT
Pascal BELOUIS	CFTC

Les représentants syndicaux

Catherine HEDIN	CFDT
Ludovic HILD	SNB
Teddy DEDUIT	CFTC

Étaient absents :

Nathalie NINAUVE	titulaire CFTC
Charlotte FLINOIS	suppléante SNB
Valérie BURELOUX	suppléante CFTC
Jean-Jacques HERY	RS CFTC

ORDRE DU JOUR

I.	Questions diverses	3
II.	Approbation des procès-verbaux (initialement point I)	4
III.	Informations et consultation de la Direction (initialement point II)	4
IV.	Questions (initialement point III).....	5

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

Mme DAURIAC s'assure de la bonne liaison avec les deux représentants CFDT, MM. Belouis et Dedit. Ils sont présents par visioconférence depuis la salle Chopin du site de Fussy.

Mme DAURIAC entame cette réunion par les questions diverses.

I. Questions diverses

1. Relevés pour les clients transférés chez Connect

M. ROJAS s'inquiète des relevés de début mai pour les clients transférés chez Connect. Il semblerait en effet qu'ils n'aient reçu qu'un relevé depuis la date de leur bascule jusqu'à la fin du mois. La période précédente n'est pas indiquée ni reprise dans Gutenberg.

Mme BASSET s'étonne de n'en avoir pas eu connaissance jusqu'à présent, y compris sur les relevés d'incidents. Celui-ci concernerait la vague du 28 mai et serait circonscrit, selon elle, aux groupes mis en portefeuille lors de cette vague, dont le groupe Centre. M. ROJAS confirme cette localisation.

Mme BASSET s'excuse de demander si les deux relevés n'auraient pas pu être dans la même enveloppe et présentés en recto verso.

M. ROJAS dément l'information.

Mme BASSET apportera une réponse, si possible dans la matinée.

2. Statut d'un RM au décompte horaire quotidien

M. ROJAS aborde ensuite le cas d'un RM au décompte horaire quotidien. Il souhaite savoir s'il conservera son statut actuel malgré son évolution en tant que directeur adjoint d'agence.

Mme DAURIAC est interpellée par le fait qu'il puisse y avoir des directeurs adjoints sous statut décompte horaire. Elle se fait préciser par M. Rojas qu'il s'agit d'une évolution de poste. Dans ce cas de figure, elle explique que tous les statuts applicables sont déterminés par l'accord « Temps de Travail » dans l'annexe 7 et est fonction du métiers repères auquel est rattaché l'emploi type de directeur adjoint.

Mme HEDIN et M. ROJAS affirment que la question portait sur un poste de sous-directeur.

Mme DAURIAC conseille donc de se référer à l'annexe 7.

M. ROJAS aborde les questions relatives aux mouvements de personnel et à l'absence de Relationship Managers (RM) PRO. Il s'inquiète de la prise en charge des clients hors bascule.

Mme DAURIAC et M. BELOUIS rappellent que cette question est à l'ordre du jour. Elle se présente sous le numéro 276.

M. DUMOUSAUD pointe son manque de clarté.

Mme DAURIAC propose de revenir sur le point à l'occasion du traitement de la question.

3. Coupe du monde de football au sein de HSBC

Dans un esprit plus léger, M. MAYAUD s'enquiert des mesures prises par la Directrice de Région pour la Coupe du monde de football au sein de HSBC. La demande porte sur les retransmissions des matchs de l'équipe de France pour les collaborateurs. Pour celles-ci, certaines entreprises auraient lancé des aménagements. Il désire connaître la ligne de HSBC à ce sujet.

Mme BASSET précise que toute action lui paraît difficilement compatible avec le service au client.

M. MAYAUD suggère d'inviter des clients à un cocktail.

M. ROJAS souligne le caractère peu fréquent de cette manifestation sportive.

II. Approbation des procès-verbaux (initialement point I)

Mme DAURIAC procède maintenant à l'approbation du PV de la réunion ordinaire du 15 mars 2018.

Elle décompte la présence de sept votants et fait mention du déport du vote de Mme Ninauve sur M. Belouis.

Le procès-verbal de la réunion du CE NORD du 15 mars 2018 est approuvé à la majorité des votants avec 4 voix favorables et 3 abstentions.

III. Informations et consultation de la Direction (initialement point II)

1. Suite de l'information et consultation du Comité d'Etablissement de la Région Nord sur les projets des Rapports annuels 2017 des Médecins du Travail (Documents en votre possession)

Mme DAURIAC signale que depuis la réunion d'information, seuls quelques rapports d'activité des médecins additionnels ont été collectés. Sont donc parvenus ont été transmise aux élus du CE ceux de Chartres, Thionville et Lille. Elle estime le second particulièrement succinct, tandis que celui du SSTIB (Service de Santé au Travail Interbanques de Lille) s'avère un peu plus complet.

Il est rappelé qu'aucune question n'était restée en suspens lors de la dernière réunion. Pour cette séance, Mme DAURIAC s'assure qu'il en est de même. Puis elle suggère de procéder à la consultation sur les rapports annuels des médecins du travail.

Les projets des Rapports annuels 2017 des Médecins du Travail recueillent un avis d'abstention à l'unanimité des sept votants.

2. Point trimestriel sur l'évolution des effectifs de la Région Nord – 1er trimestre 2018

Mme DAURIAC s'assure en préambule que tous les membres de l'instance ont reçu le support afférent.

Elle annonce une baisse de huit inscrits entre le 31 décembre de l'an dernier et le 31 mars 2018. L'effectif inscrit est passé ainsi de 930 à 922 dont 7 salariés en CDI.

La répartition de ces 922 agents s'établit comme suit au 31 mars:

- 675 postes sur RBWM ;
- 138 postes sur CMB ;

- 108 postes sur HOST ;
- 1 poste sur les fonctions centrales.

Mme DAURIAC signale une baisse des CDD à hauteur de 27 contrats contre 29 à la fin du trimestre précédent. Elle précise que 18 recrutements en CDI sont intervenus depuis le début de l'année.

Les 31 départs s'expliquent majoritairement par les départs à la retraite, au nombre de 13 sur la période. Les autres se répartissent ainsi : 8 démissions, 3 licenciements, 4 ruptures de période d'essai, 2 fins de CDD et 1 rupture conventionnelle.

Mme DAURIAC décrit le solde des mobilités inter-région pour ce trimestre comme positif : il est décompté quatre mobilités sortantes et huit entrantes.

Elle signale à toutes fins utiles la présence sur la période d'un collaborateur de plus en temps partiel.

M. MAYAUD apprécie d'obtenir enfin le détail sur les situations exceptionnelles.

Mme DAURIAC juge ces données globalement stables depuis le début de l'année, même si le détail sur les longues maladies en 2017 n'a pu être reconstitué. Elle note au passage que l'effectif ne compte plus de préretraités.

Mme HEDIN souhaite savoir si les huit démissions concernent RBWM, CMB ou d'autres pôles.

Mme DAURIAC indique qu'elle n'a pas de précision concernant la répartition par métiers. La demande a été faite et sera communiquée dans la journée si elle lui parvient.

Elle rappelle par ailleurs qu'un point complet par métiers avait été effectué au 31 décembre 2017 et lors du Bilan social. La répartition par métiers n'a en revanche pas été communiquée pour ce premier trimestre. Mme DAURIAC considère l'absence de chiffres trimestriels sur la répartition par métiers comme peu dommageable, car le nombre de démission reste limité.

M. ROJAS met en doute ces assertions. Ces points rapprochés se doivent d'être vus comme des étapes.

Mme DAURIAC répète qu'elle essaiera d'obtenir cette information au plus vite. Aucun chiffre sur les motifs de sortie ne l'a par ailleurs alarmée par rapport à l'an dernier.

Mme HEDIN s'enquiert des raisons des ruptures des quatre périodes d'essai au mois de février.

Mme DAURIAC soutient qu'il ne s'agit que de raisons personnelles. Une période d'essai traduit la capacité d'un collaborateur à maîtriser son nouveau poste. Elle rappelle cette adéquation s'appréhende selon une approche individualisée et non globale.

IV. Questions (initialement point III)

1. RBWM (Retail Banking and Wealth Management)

- a. 275 / CFDT : Projet RBB (Retail Business Banking) va être mis en œuvre en France, quels seront les critères clients pour intégrer cette nouvelle segmentation ?

Mme DAURIAC déclare que le projet RBB se révèle un projet mondial. Il a d'ores et déjà été déployé dans certains pays. En France, la direction générale et celles de RBWM et CMB ont lancé une phase d'études pour en évaluer l'intérêt. Actuellement, aucune décision de déploiement n'a été prise. Elle ne peut donc pas répondre à cette question.

Mme HEDIN souligne que le projet RBB englobe le projet PRO. A l'écoute des propos de Mme Dauriac, elle demande si ce dernier sera lancé ou non.

Mme BASSET précise que ce projet concerne dans un premier temps l'offre pour les clients professionnels déjà en portefeuille. Pour eux, certaines actions ont déjà été entreprises, à l'image des FPS LPS ou des offres de crédit. Mme BASSET fait savoir qu'une offre packagée pour les professionnels est prévue pour le mois de septembre. Elle note que cette date est postérieure à la mise en place de , Fusion ~~sans attendre les décisions de groupe et les réglages.~~

Mme HEDIN enjoint la direction à détailler ce qu'englobe l'offre Fusion. Selon elle, elle lui paraissait être surtout une réponse aux clients sur des manques.

Mme BASSET explique que cette question sous-tend deux problématiques, les clients à qui HSBC s'adresse et la valeur de ce qui leur est proposé ~~pouvant leur être proposée.~~ Elle souligne le rôle essentiel du marketing. Actuellement, l'offre Fusion n'est pas déployée en France. Dans l'attente, la proposition notamment de la Convention Pro ~~résumée dans les deux questions~~ doit donc être prise en compte et améliorée. Mme BASSET note au passage qu'elle ne sait pas s'il s'agit d'une marque ou d'une dénomination.

A la question de Mme HEDIN sur la mise en place dans d'autres pays, Mme DAURIAC répond par l'affirmative.

M. ROJAS revient sur le terme de Ffusion. Il désire connaître les répercussions sur la répartition des portefeuilles des marchés en France. Selon lui, ceux-ci deviendraient mixtes, à la fois CMB et RBWM.

Mme BASSET dément. La règle qui prévaut pour elle est d'un seul chargé de clientèle pour la relation privée et professionnelle, comme cela se fait déjà pour les professions libérales ~~indépendants~~ et les toutes petites entreprises. Le résultat est à son avis probant. Elle estime donc qu'il est nécessaire de définir le chiffre d'affaires plafond pour ces petites sociétés concernées par l'offre Ffusion. Il est nécessaire de se caler, car les ~~indépendants~~ professions libérales sont un segment atypique ~~jouissent en France d'une situation inédite~~ en regard des autres pays. Mme BASSET répète donc qu'il n'y aura ~~pas de mixité,~~ mais un seul interlocuteur pour la double relation.

Mme DAURIAC conclut en précisant qu'aucune décision n'a été prise à ce stade.

b. 276 / CFTC Vers qui diriger les clients PRO ou prospects pour ces Agences ?

M. BELOUIS conteste la formulation de la question. Il propose de la poser ainsi : « Vers qui diriger les clients PRO qui n'ont plus de conseiller sur la région Nord ? »

Mme BASSET convient de la vacance de postes PRO pour les deux centres Grand Ouest et Nord. Elle suggère de décaler la mise en portefeuille à septembre. D'ici là, elle espère que le sous-effectif actuel sera comblé par les recrutements qui sont en cours.

Mme BASSET signale que dans l'intervalle, les RM PRO en place continuent de gérer leurs clients. Dans le cas des agences présentant des postes vacants et des portefeuilles non affectés, il revient aux directeurs d'agence de faire le lien avec les clients PRO et d'en référer aux Directeurs de pôle PRO si nécessaire. Les prospects, acquis notamment grâce au bon travail des apporteurs d'affaires, seront dirigés vers le DCP. Celui-ci l'attribuera à l'un des chargés de clientèle en poste. Ces procédures sont à respecter jusqu'au mois de septembre.

Mme BASSET atteste qu'un certain nombre de clients PRO ne sont pas affectés dans des portefeuilles. D'autres dépendent de portefeuilles existants, essentiellement ceux des directeurs et sous-directeurs. La règle du cas par cas prévaut jusqu'à la mise en portefeuille. Elle déplore que la

vacance des postes amplifie ce phénomène. Mme BASSET appuie le fait qu'aucun de ces clients ne sera dirigé vers Connect, dont l'objectif n'est pas de gérer des professionnels.

M. BELOUIS s'étonne de voir que le mois de septembre est considéré comme la fin de problèmes d'affectation.

Il s'adresse ensuite à Mme Dauriac. Un certain nombre de questions de la commission de suivi du Plan d'orientation stratégique lui est parvenu. Mais de cette commission découlent les sujets abordés dans ce CE. M. BELOUIS considère que ce n'est pas à la commission de suivi d'y répondre.

Mme DAURIAC objecte que les réponses sont données à l'occasion de ce CE au périmètre Nord. En revanche, sur les postes vacants, elle invite M. Belouis à se reporter à la page 16 du document de la commission de suivi qui lui a été adressé comme aux autres membres du CE.

M. BELOUIS requiert son opinion sur les postes pourvus ou non d'ici à septembre.

Mme DAURIAC fait remarquer que la Direction et les élus partagent le même objectif. Il est dans leur intérêt que ces postes soient pourvus au plus vite.

M. DEDUIT argue que septembre est un délai court, au vu des congés.

Mme DAURIAC en convient. Elle revendique la forte volonté de la direction. En revanche, elle ne peut s'engager sur l'arrivée effective des nouveaux embauchés sur chacun des postes. Elle allègue la négociation des délais de préavis et les actions entreprises pour raccourcir les délais de recrutements.

M. BELOUIS souhaitait partager son sentiment d'un travail *a minima* des collaborateurs d'ici au mois de septembre.

Mme BASSET assure que la mise en portefeuille sera achevée au 10 septembre. Celle-ci se déroule en trois vagues à partir du mois de juin. La dernière concernera les deux centres PRO touchés par une situation RH défavorable. Elle signale que l'objectif était de faire démarrer les nouveaux ~~agents~~ RM avec un portefeuille plein et gérable. Mme BASSET espère que le recrutement portera ses fruits. La mise en portefeuille se doit en effet d'être achevée avant la mise en place de projets IT, notamment SAB.

Mme HEDIN demande confirmation du mois de juillet pour l'Est.

Mme BASSET évoque la date du 16 juillet pour Normandie-Picardie-Est.

M. MAYAUD reprend le sujet abordé lors du précédent CE à Nantes des RM Pro évoluant en RM Immo. Les difficultés récurrentes portent sur le fait que les uns travaillent le samedi et les autres le lundi ainsi que sur la suppression de leur profil de CDC Pro. L'accès à leur ancienne clientèle leur est donc barré.

Mme BASSET reconnaît cette difficulté. Elle avait alors conseillé de placer un RM en PRO et un autre en Immo pour simplifier le profil informatique. Cette solution ne convient pas. Elle révèle qu'actuellement le DROQ élabore des profils hybrides afin d'obtenir un double accès.

M. MAYAUD signale que certains clients expriment leur mécontentement.

Mme BASSET en convient.

c. CFTC 277 Qu'est-il prévu pour stabiliser l'effectif de l'agence de Chartres ?

Mme DAURIAC rappelle que l'effectif de Chartres comprend à ce jour un directeur, un RM Patrimonial et un AT. L'équipe est au complet. Elle informe que la RM Pat' a pris ses fonctions le 15 mai dernier.

En revanche, la Directrice évoluera sur un poste de sous-directeur du centre PRO Ouest le 8 août prochain. Mme BASSET déclare que son remplacement est déjà envisagé par le biais d'annonces en interne et externe.

Elle signale en outre que l'agence emploie un alternant. A la fin de son contrat, il est acquis qu'il sera remplacé par un nouvel élève.

Mme BASSET espère donc le succès de la démarche de remplacement de la Directrice.

d. CFTC 278 Combien de clôtures de comptes en cours suite à la MEP CONNECT pour la Région NORD ?

Mme BASSET juge qu'il est encore prématuré de tirer des conclusions. Sur l'ensemble des dossiers transférés, seul 0,04 % ~~concerne~~ ont généré des réclamations. Elle signale toutefois que tous les clients n'ont pas encore reçu les courriers d'information.

Aucun cas de clôture ne lui est parvenu. Les réactions lui paraissent être traitées en bonne collaboration entre Connect et les agences.

Elle reconnaît que certains clients ont fait le choix de rester en agence hors Connect. Elle appelle également à considérer avec précaution les chiffres de clôture. Mme BASSET fait en effet savoir qu'un certain nombre de comptes en ~~limite~~ cours de clôture ont été transférés chez Connect. Elle présage donc que lors du contact, le client préférera envoyer un ordre de clôture et liquider les capitaux. Ce processus nettoiera les portefeuilles des clients peu actifs.

M. DEDUIT s'étonne de ces propos. L'objectif de ce transfert Connect consistait selon lui à développer la clientèle qui n'était pas exploitée.

Mme BASSET approuve. Elle confirme que dans les ~~profils~~ clients transférés, certains peuvent être de nouveau activés. Mais d'autres clients en possession d'un compte inutilisé ne le seront pas.

e. CFTC 279 Au périmètre de la région Nord, combien de clients ont été transférés sur Connect ?

Mme BASSET annonce le chiffre de 53 300 clients transférés vers Connect et International. Elle souligne que les deux chiffres ne sont pas différenciés, mais il s'agit essentiellement de transferts vers Connect dans la région.

Mme HEDIN avertit que la Région Nord inclut la Picardie et parfois Paris.

Mme BASSET explique que l'idée est d'équilibrer la qualité des portefeuilles et le nombre de clients des RM Connect. La répartition par valeur équivalente s'est donc faite sans prendre en compte systématiquement l'aspect géographique. Par exemple, pour la Normandie, les RM clients Connect sont partis sur l'agence Connect Pourpre, à Bordeaux.

Elle soutient par ailleurs que cette organisation ne pose pas de problème. La gestion des dossiers s'effectue en effet à distance, et les clients peuvent continuer à se rendre en agence. A la mise en place, l'outil a géré automatiquement en fonction du niveau de relation avec HSBC. Ainsi, certains des collègues en agence travaillent avec Bordeaux ou la Côte d'Azur.

f. CFTC 280 Quel est le calendrier des fermetures des Agences de la Région NORD ?

Mme BASSET détaille les fermetures d'agences sur la région Nord. Elle revient sur celles d'Annappes et Soissons au 5 mai. Elle révèle que la date du 30 avril 2019 a été validée pour Saint-Pol-sur-Ternoise. L'ordre chronologique est repris avec la date du 30 novembre 2018 pour les agences de Rouen Clémenceau et Méhun sur Yèvre. Ensuite, Mme BASSET signale que RBWM n'a pas encore validé la date du 30 avril 2019 pour les agences de Noyon et Lignières. Celles-ci connaîtront ~~leur sort~~ cette date le 30 septembre, mais selon elle, le calendrier est a priori entériné.

Mme HEDIN s'enquiert de l'information d'ores et déjà délivrée aux salariés pour les dates de fermeture.

Mme BASSET affirme que les collaborateurs le savent déjà ou seront informés dans les jours qui viennent.

Mme DAURIAC demande si le communiqué a déjà été envoyé pour St Pol sur Ternoise.

Madame THALAMAS précise que le recensement des clients CMB a été fait au BBC Nord. Ceux-ci représenteraient un PNB d'environ 178 k€. Le BBC attend le GO de RBWM.

Mme BASSET espère une meilleure information que précédemment. Elle appuie l'idée de prévenir au plus vite CMB pour qu'ils relaient auprès des clients et tous les collaborateurs. Elle allègue toutefois que la date n'a été transmise que la semaine dernière.

M. DEDUIT souhaite savoir si tous les collaborateurs ont pu se repositionner.

Mme BASSET confirme que les collaborateurs des agences fermées ont été repositionnés. Il en sera de même pour les futures, ~~à condition que leur condition soit validée~~. Dans l'immédiat, elle n'est pas en mesure de dire où leur repositionnement sera effectué. Elle garantit une position pour tous les collaborateurs de ces agences.

M. BELOUIS s'interroge sur le report éventuel des dates de clôture si le repositionnement des collaborateurs n'est pas achevé.

Mme BASSET revient sur Noyon et Lignières dont la date fermeture n'est pas confirmée. Quant aux autres, le repositionnement est arrêté.

M. MAYAUD soulève le cas d'une solution de repositionnement plus rapide que prévu. Il se demande si dans cette situation, la date peut être avancée.

Mme BASSET admet qu'une fermeture plus tôt aurait été plus confortable. Mais au vu des démarches exigées pour l'information client ou l'administratif, elle plaide pour le respect du calendrier. En l'état, il lui semble illusoire d'anticiper les dates.

M. MAYAUD en prend bonne note.

M. HORNICK s'enquiert des agences de Cholet et ~~Lezay~~ les Aix-, non mentionnées jusqu'à présent.

Mme BASSET propose de continuer la discussion tout en lançant la recherche sur ce point.

M. BELOUIS apprécie la nouvelle franchise de la direction. Il entérine le terme de fermeture contre celui de transfert de fonds de commerce jusqu'à présent utilisé.

Mme DAURIAC argue que cela reste en l'état des transferts de fonds de commerce. Ceux ci étant transférés dans une autre agence en amont de la fermeture

M. BELOUIS note que le mot de fermeture n'est plus tabou.

Mme DAURIAC rappelle que la Direction s'est attachée à trouver des solutions satisfaisantes pour collaborateurs et clients.

M. BELOUIS agrée sur ce point.

g. CFTC 281 Comment s'organisent en termes de postes de travail les personnes du pôle immobilier basées à Orléans ?

M. DEDUIT décrit les conditions de travail du pôle immobilier. Il travaille en open space avec l'équipe de la succursale d'Orléans sans bureaux en propre.

Mme BASSET déclare qu'il n'est prévu aucun aménagement pour ce pôle. Actuellement les deux RM effectuent leurs tâches sur deux bureaux en face à face. Leur isolement est relativement garanti par leur position entre la façade et le couloir de passage.

M. BELOUIS proteste du bien-fondé de cette position.

Mme BASSET poursuit en signalant que les rendez-vous sont menés dans une *interview room*. Celle-ci remplit amplement les exigences de confidentialité demandées pour les clients, prospects ou agences. Elle repousse la demande de M. Belouis d'aménager un bureau.

M. DEDUIT objecte que les agents ont le plus grand mal à se concentrer lors des comités commerciaux du matin.

Mme BASSET estime que la participation aux *morning meetings*, dont la durée n'excède pas 30 minutes, n'est pas une mauvaise chose. Quant aux comités commerciaux, elle conteste qu'ils se tiennent en open space.

M. DEDUIT objecte que certains comités peuvent déborder d'une heure voire plus.

Pour Mme BASSET, ceci est un cas exceptionnel.

M. DEDUIT y voit une situation habituelle.

Mme DAURIAC fait savoir que la solution d'interview room reste privilégiée.

M. BELOUIS ne la juge pas optimale.

M. MAYAUD rebondit en proposant de déplacer le pôle Immobilier au sein de l'immeuble de la direction de groupe à Orléans. L'installation de trois bureaux pour les deux RM Pro et le dernier, jusqu'ici non évoqué, ne posera pas souci en termes de place et de coût. Il ajoute que ce pôle pourrait ainsi gagner en indépendance face à la succursale.

Mme BASSET prend bonne note de cette demande. Elle mentionne toutefois l'intérêt pour ces RM éloignés de leur manager d'être proches des collaborateurs en agence.

M. MAYAUD n'en est pas convaincu.

M. BELOUIS appuie la proposition et demande à Mme Basset de la considérer.

Mme BASSET acquiesce. Mais elle lui oppose que toute décision est liée à la faisabilité ~~achoppe~~ sur le plan Immobilier. Or, celui-ci est déjà bien engagé.

M. ROJAS estime que cette question, en lien avec les conditions de travail, devrait être abordée lors du CHSCT.

Mme DAURIAC précise que l'examen de ce point dépende de la nature et de l'importance des aménagements immobiliers demandés dans le cadre du projet.

h. CFTC 282 Combien de dossiers traités par les pôles immobiliers en Région NORD ?

Mme BASSET répond que le nombre de dossiers s'élève à 250.

Mme HEDIN souhaite savoir si ce chiffre concerne l'ensemble des pôles.

Mme BASSET acquiesce et précise que ces chiffres courent depuis le lancement officiel des pôles, le 22 mai. Il lui a été signalé que ces chiffres pourraient être plus élevés. Elle enjoint les collaborateurs à bien saisir les données de production dans les tableaux Excel. Elle juge le démarrage réussi.

M. MAYAUD abonde dans son sens, d'autant que seules trois semaines se sont écoulées.

Au sujet de l'organisation du pôle Immobilier depuis le 22 mai, Mme SAUVAGE déplore le travail en open space pour des métiers où le téléphone est présent. Il lui est impossible de conduire une visioconférence au sein d'un bureau accueillant plus de deux personnes. La solution apportée, celle de descendre dans des salles adaptées, ne lui convient pas. Elle reproche en outre le manque de fiabilité des postes informatiques.

Elle admet le bien-fondé de l'initiative et son succès. Mais depuis le 22 mai, elle juge les process alourdis inutilement. Elle s'interroge du recours systématique à la PORGERO pour les dossiers en lieu et place de la fiche de liaison. Elle rappelle que pendant un an et demi, le pôle a géré en toute autonomie les dossiers sans qu'aucun risque n'ait été déploré.

Mme SAUVAGE prend pour exemple un dossier à 30 % d'endettement, porté par un client seul et assuré au sein de HSBC. Elle s'indigne du fait que dorénavant il est exigé une PORGERO ainsi qu'une vérification auprès d'un collègue ou d'un responsable. Elle ajoute que sont gérés en permanence 50 à 60 dossiers par 10 RM. Elle ne souhaite pas un retour en arrière. Mais aujourd'hui, les délais des semaines précédentes ne sont plus atteints. Depuis lundi, 15 nouveaux dossiers lui sont parvenus. Elle témoigne de la pression exercée par les RM pour connaître leur avancement.

M. MAYAUD remarque que cet exemple illustre les travers de HSBC. L'alourdissement des procédures est symptomatique.

Mme SAUVAGE renchérit en évoquant le cas des imprimantes trop éloignées des bureaux. La demande au service technique n'a pas abouti. Elle signale que ces problèmes n'ont pas à être réglés par des RM Immobilier surchargés. Elle continue en regrettant l'absence de connexion aux téléphones ou à la visioconférence sur certains bureaux. Elle rappelle que le temps de validation d'un dossier est passé de 24 heures à 10 jours, voire plus pour ceux qui écopent d'un avertissement. Tout ajout de nouvelles strates de procédures signera selon elle l'échec du pôle. Mme SAUVAGE énumère les échanges de mails dus à une non-réponse dans l'heure. Or sa surcharge de travail, qu'elle assume complètement, l'empêche de répondre vite. Elle espère son message entendu par la direction.

Mme BASSET la rassure sur ce point. Elle est consciente du fort démarrage des pôles et du manque de maîtrise qu'il engendre. Elle reconnaît toutefois que le pôle immobilier est rôdé.

Mme SAUVAGE l'approuve.

Elle revient sur l'utilisation disparate de la PORGERO au sein du pôle. Elle rappelle qu'il a été exigé par la DRC que tous se réfèrent à cet outil unique d'analyse de crédit.

Mme SAUVAGE révèle que la PORGERO n'a d'autre objet que d'épargner à ceux qui vérifient la consultation d'un grand nombre d'écrans.

Mme BASSET affirme que la PORGERO ne peut être contestée. Cet outil livre une vue synthétique des dossiers, nécessaire en cas d'audit, de contrôle ou d'évolution défavorable du dossier.

Elle s'attache ensuite au règlement des problèmes techniques. Elle concède des failles, comme le non-fonctionnement du téléphone ou de l'informatique. S'ajoutent aussi des soucis de profils qui empêchent le bon accès à l'assurance. Son souhait est que lui soit accordé un peu de temps pour les régler. Elle invite également Mme Sauvage à signaler tout process inefficace, comme celui de l'imprimante, pour qu'ils évoluent favorablement.

Mme SAUVAGE s'étonne de cette demande. Elle rappelle la mise en place d'une conférence téléphonique chaque mardi avec la DRC. N'ayant à son grand regret pas assisté à cette conférence, elle espère que le message leur est bien parvenu et que les réponses vont venir. Dans le cas contraire, elle déplore la logique qui a présidé à cette initiative.

Mme BASSET mentionne en revanche la présence de son du manager du pôle à cette conférence téléphonique. Que l'équipe y assiste entièrement aurait été chronophage de son point de vue.

Les améliorations de process sont en cours de recensement également. Mme BASSET cite l'exemple du Pôle Immo Sud. Il a signalé qu'une procédure de remboursement anticipé pour les clients Connect lui était attribuée sans valeur ajoutée. Dorénavant le SRE s'en charge. Le gain de temps, bien que minime, est réel. En revanche, elle rejoint la DRC sur la nécessité d de la PORGERO.

Mme SAUVAGE oppose le fait que cela ne s'applique que quand les dossiers passent par la DRC.

Mme BASSET soutient au contraire que même dans le cas d'un audit de crédit, les PORGERO s'imposent pour tous les dossiers. De plus, aux yeux de Mme Basset les directeurs de pôles, le chef de projet et les DROQ travaillent à l'amélioration de ces process

Mme SAUVAGE a apprécié la présence d'un pilote à cette occasion. Mais elle estime que la situation empire. Elle signale à l'instant la réception d'un mail sur la fin des nantissements assurance-vie. Il en découle une mise en attente par le RM du contrat, une nouvelle saisie, s'il est caduc, soit trois semaines ou un mois d'attente.

Mme DAURIAC entend les difficultés formulées.

Mme SAUVAGE argue que ces problèmes ne sont pas nouveaux. Elle souhaite dorénavant se concentrer sur son cœur de métier.

i. CFTC 283 Comment va s'organiser l'Agence de Bourges pendant les 3 premières semaines d'août, car il n'y aura aucun RM pendant cette période ?

Mme DAURIAC revient sur la question de la fermeture de Cholet. Celle-ci, ainsi que celle des Aix , est prévue au 30 avril 2019.

~~Mme BASSET fait savoir que la fermeture de Cholet est validée. Celle des Aix doit être confirmée en septembre.~~

M. BELOUIS souhaite revenir sur le sujet précédent. Il pense que certains membres de ce CE appartiennent aussi au Comité Central d'Entreprise. Les propos de Mme Sauvage lui apparaissent fondamentaux. Selon lui, l'organisation voulue par M. Vandeville en vue du développement de la partie commerciale est fortement liée à la réussite du pôle Immobilier. Il la juge d'une importance stratégique indubitable. Or, il souligne que Mme Sauvage évoque dès le démarrage un malaise dû à l'alourdissement des process.

Mme SAUVAGE tient à préciser que son sentiment est partagé par d'autres collaborateurs.

M. BELOUIS annonce que cette question sera remontée en CCE. Il s'insurge à l'idée que M. Vandeville ignore les points abordés dans ce cadre. Que le pôle immobilier souffre l'interpelle.

Mme BASSET s'étonne de son propos sur l'ignorance supposée de M. Vandeville. Elle dément en outre l'accusation d'avoir pris le problème à la légère.

M. BELOUIS confirme qu'il posera la question en CCE. Il s'appuiera sur le PV de ce CE. Il exprime toute sa consternation.

Mme DAURIAC ne comprend pas le point de vue exprimé. Elle note que Mme Basset est à l'écoute des remontées formulées sur les process. Elle fait montre en outre d'une grande réceptivité. Elle comprend l'urgence de trouver des solutions, mais rappelle l'importance pour la banque d'être en conformité avec les contraintes réglementaires et d'audit. Elle laisse toute liberté à M. Belouis de révoquer le sujet en CCE.

M. BELOUIS revient sur la généralisation des PORGERO. Or, leur mise en place pose problème. Mme Basset ne lui semble témoigner ni de souplesse ni d'ouverture. Il considère que c'est à la DRC de s'adapter et non le contraire.

Mme DAURIAC défend l'avis de Mme Basset sur la PORGERO. Elle réfute le reproche d'absence d'écoute opposé à la direction.

M. BELOUIS témoigne d'une impression tenace de blocage au sein de HSBC.

~~Mme BASSET demande à se référer au PV pour éclaircir ce sujet.~~

La question 283 est reprise par Mme DAURIAC. Elle signale qu'à l'agence de Bourges, seront présents sur les trois premières semaines d'août le directeur, un RM volant et un AT. A partir du 21 août, le sous-directeur, un RM Pat et un AT reviennent de congés.

M. DEDUIT en déduit que durant les premières semaines d'août, un RM volant gèrera les portefeuilles de tous les clients.

Mme BASSET rajoute la présence du directeur pour cette tâche.

M. DEDUIT demande si les rendez-vous et entretiens clientèle seront assurés par celui-ci.

Mme BASSET tend à penser que le directeur remplit déjà cette mission.

j. SNB 284 Quand et comment vont être recalculés les nouveaux objectifs 2018 des différentes entités de RBWM ?

Mme BASSET indique que les nouveaux objectifs ont déjà été calculés. Ils sont en cours de communication à la ligne managériale. Mme BASSET va en prendre connaissance puis les transmettra aux directeurs des groupes. Ceux-ci les communiqueront probablement aux collaborateurs d'ici la fin de semaine prochaine.

M. MAYAUD s'attend à ce qu'un retour soit effectué au prochain CE.

Mme DAURIAC précise que tous les détails des scorecards ne seront pas commentés, mais n'exclut pas de répondre à une question qui serait posée par les élus sur l'évolution des objectifs.

2. CMB

a. CFTC 285 ICD : Les demandes de mises en ICD des échéances de prêts sont transmises à GWIS ENGAGEMENTS, en charge également de l'envoi des courriers aux clients et garants. Comment les BBC peuvent-ils accéder à la copie de ces courriers ?

Mme DAURIAC s'excuse par avance de ne pas maîtriser totalement le sujet. Le GSC génère le courrier. Il est ensuite envoyé *via* Simplissimo. Cette entité gère aussi l'archivage des courriers. Depuis 2017, le SRE CMB d'Ile de France a repris la supervision de cette activité. Pour les clients RBWM, le transfert a été effectué vers la DRC.

Afin d'accéder à Simplissimo, il est demandé de faire une demande *via* un GSR.

Mme THALAMAS demande si les Business Banking Centres (BBC) pourraient accéder à Simplissimo.

En regard de ce qu'elle a énoncé précédemment, Mme DAURIAC le comprend ainsi.

Pour une meilleure compréhension de la question, Mme THALAMAS décrit la procédure. Lorsque le BBC décide de passer une échéance de prêt en ICD (Impayés sur Comptes Douteux), il transmet une smartform à GWIS engagements. Selon la procédure reprise dans l'outil ROK, le service engagements se charge ensuite d'envoyer les courriers d'information au client et/ou aux garants telles que les cautions ou BPI. Une copie de ces courriers a été demandée aux engagements *via* l'adresse GWIS et SRE CMB. Mme THALAMAS, soit n'a pas obtenu de réponse, soit a obtenu une fin de non-recevoir. Le service qualité, venu en appui de sa demande, n'a pas obtenu plus de résultat.

Mme BASSET suggère d'enregistrer un ~~de contacter~~ le GSR pour accéder à Simplissimo. En cas d'échec, elle préconise de revenir vers elle.

Mme THALAMAS dénonce les problèmes de communication entre le réseau et certains services centraux qui ne prennent pas la peine d'accuser réception des demandes, ou d'y répondre. Elle rappelle que tous sont censés travailler dans le même sens, et que la finalité reste le service au client. .

Mme BASSET souhaite que cette préoccupation soit partagée par tous.

3. HOST (HSBC Operations, Services and Technology)

a. CFDT 286 Au SRE, chaque intervention est validée par un checker. A ce jour, il est annoncé la mise en place d'un suivi des anomalies. Pour ce faire, le checker doit remplir un tableau en inscrivant le nom du maker ayant effectué une anomalie. Ce tableau a été présenté aux équipes comme un outil pédagogique. Cependant, un certain nombre d'ajustements est demandé par les collaborateurs. Comment seront interprétées les données figurant dans ce tableau ? Auront-elles une incidence sur la REM VAR ?

Mme DAURIAC signale que le tableau de recensement des anomalies a été mis en place début mai par le SRE. Il s'inscrit dans la continuité du travail des checkers. Il permet de valider les cas d'opération non validés par leurs soins. Elle précise que la finalité consiste en l'analyse et

éventuellement la formation des GBO, si les erreurs sont récurrentes. Le but demeure de minimiser le nombre d'anomalies.

Elle insiste sur le fait que le tableau n'impacte en rien la rémunération variable. Celle-ci tient compte de la qualité des opérations déjà traitées des GBO du SRE.

Mme VINCENT fait remonter le souhait des collaborateurs d'ajuster cette mise en place. Elle relève qu'un checker qui a fait figurer un GBO par erreur dans le tableau n'a plus le moyen de l'en ôter.

Mme DAURIAC répond qu'il est possible de le faire. Cet aspect avait déjà été l'objet de remontées. Deux personnes ont accès aux modifications dans le tableau. Le principe de correctif est acquis, mais doit rester exceptionnel, que ce soit en raison d'erreur de saisie ou par manque d'habitude de l'outil.

Mme VINCENT s'enquiert de ces deux personnes.

Mme DAURIAC ne connaît pas leurs noms, mais elle confirme leur existence.

Mme VINCENT revient sur la complexité à retirer une anomalie du tableau. Elle a eu à retoquer une instruction, et le système a pris en compte deux fois le déblocage. Le tableau est, de son opinion, complexe et s'ajoute à d'autres outils.

Mme DAURIAC précise que ces outils n'ont pas le même objectif. Elle soutient que ce tableau permet de valoriser des opérations réussies, et surtout d'identifier les points de blocage. Un accompagnement plus ciblé peut donc être envisagé pour améliorer la qualité à l'avenir.

Mme VINCENT rappelle la qualité des managers. Ceux-ci lui paraissent plus en mesure d'évaluer les besoins de formation pour les collaborateurs.

Mme DAURIAC répond que ce tableau vise à identifier des anomalies nouvelles et récurrentes.

Mme BASSET renchérit en précisant qu'il ne s'établit pas au niveau du collaborateur, mais dans un ensemble.

Mme VINCENT relève dans le tableau des validations par étourderie ou manque de formation. Elle s'enquiert de la manière dont les managers identifieront l'un ou l'autre de ces motifs.

Mme HEDIN souligne le malaise de certains checkers. Ils ont l'impression de faire de la délation en notant.

Mme DAURIAC réfute ce propos. Aucune donnée individuelle n'est restituée telle quelle au collaborateur. Le management l'analyse en tenant compte des éléments de contexte avant d'envisager d'effectuer un feedback à un collaborateur. Elle affirme qu'aucune comparaison ou ranking n'est envisagé.

Mme HEDIN observe qu'un checker et un maker travaillent côte à côte. Lorsque le premier signale une faute d'étourderie au second, l'ambiance n'est pas sereine.

Mme DAURIAC répète que pointer du doigt tel ou tel GBO n'est en aucun cas la vocation de l'outil. L'analyse des anomalies se veut chiffrée, globale et objective. Elle peut donner lieu à une restitution éclairée et modérée par le management.

Mme HEDIN la contredit sur ce point. Elle estime que cette vue est purement théorique et éloignée de la réalité du terrain.

Mme DAURIAC compte sur les membres du CE pour signaler les dérives à la direction qui veillerait si elles étaient avérées à y mettre un terme.

Mme VINCENT s'enquiert de la possibilité d'un tableau pour les checkers à remplir par les makers.

Mme DAURIAC ne peut accéder à cette demande. Selon elle, elle rappelle une fois de plus que l'enjeu n'est pas de pointer du doigt des erreurs individuelles. La vocation du tableau demeure d'analyser objectivement des données statistiques pour apporter des solutions adaptées aux problématiques rencontrées par les GBO, notamment sur les opérations de saisie.

Mme HEDIN demande confirmation de l'absence d'influence sur la rémunération variable des GBO.

Mme DAURIAC confirme que rien ne change, la qualité faisant partie des éléments pris en compte dans la détermination de la Rem Var

Mme HEDIN s'étonne de cette dernière phrase. Elle estime que le ressenti des checkers signifie que la situation actuelle n'est pas idéale.

Mme DAURIAC présume que le changement encourage des réactions. Celles-ci peuvent être entendues. Elle juge que si les process et l'outil ont changé, la finalité et le rôle du checker restent identiques. L'analyse du travail d'un GBO n'est pas non plus modifiée.

b. SNB 287 Dans la présentation de SAB, il est annoncé la disparition de HFE en 2018. Où en sommes-nous dans la mise en place de SAB ?

Mme BASSET informe le CE que le programme de modernisation du système d'information a rencontré des difficultés. Elle rappelle qu'il a permis la migration de l'intégralité de la base clientèle. En outre, il est prévu la mise en place des bases des systèmes de banques de détail, la connectivité des paiements et des plates-formes digitales. Le lancement est prévu au 1^{er} trimestre 2019 avec l'implémentation des fonctions de crédits avancés et la migration de RBWM et de CMB, et non en fin d'année.

M. MAYAUD souligne les trois mois de retard.

Mme BASSET juge le retard limité vu l'ampleur du travail. Elle voit l'avancement au fur et à mesure des *releases*.

4. FUSSY

a. CFTC 288 Quelle va être l'organisation du BO VDC ASSURANCE Fussy suite au départ en retraite d'une GBO ?

Mme DAURIAC considère que l'ensemble des départs en retraite a été anticipé pour éviter des ruptures de charge. Une polyvalence des postes a été instaurée et les équipes formées afin de pallier tout impact sur l'activité. Pour résorber le surplus quantitatif de travail et soutenir les équipes, deux intérimaires sont venus renforcer les équipes à Fussy.

M. DEDUIT déplore qu'une personne très qualifiée quitte le service.

Mme DAURIAC rappelle tout l'intérêt de la polyvalence de poste et des ressources de soutien au démarrage des équipes.

M. BELOUIS s'informe du nombre de personnes dans le BO VDC Assurance Fussy après ce départ.

Mme DAURIAC avoue ne pas le savoir..

M. BELOUIS signale que la CFTC sera très attentive à l'évolution de cette question.

Mme DAURIAC résume la ligne de conduite de HSBC dans cette situation. Recourir à des intérimaires permet d'anticiper les charges et de ne pas décaler les départs des collaborateurs dans le cadre du PDV.

Mme DAURIAC convient avec M. Belouis que certains cas peuvent être non identifiés. Elle compte sur les remontées et la vigilance de tous.

b. CFTC 289 Qu'en est-il du remplacement des deux responsables du plateau VDC ?

Mme DAURIAC déclare que pour ce point la politique vue précédemment sera mise en place.

M. BELOUIS lui donne tort. Il craint que les deux responsables, dont un est déjà parti, ne soient pas remplacés.

Mme DAURIAC ne confirme pas cette crainte. La Direction est en cours de finalisation de la réflexion sur la nomination d'un nouveau responsable d'équipe.

M. BELOUIS l'enjoint de trouver des réponses à cette question.

Mme DAURIAC s'engage à apporter une réponse à la séance prochaine.

Mme HEDIN souligne que la question précédente concernait des GBO et celle-ci, des responsables.

c. CFTC 290 Quelles mesures allez-vous prendre concernant le parking du site de FUSSY qui est actuellement à saturation ?

Mme DAURIAC mentionne que la DIE a procédé à des investigations sur ce sujet. Celui-ci a d'ailleurs fait l'objet d'échanges en CHSCT. L'objectif de cette analyse est de recenser le nombre de collaborateurs véhiculés en cours et à venir. Est rappelée à cette occasion le renforcement des équipes CRC sur le site. A ce stade, la solution n'est pas encore identifiée.

M. MAYAUD souligne l'urgence d'une réponse. Actuellement, une vingtaine de véhicules est stationnée sur les trottoirs.

Mme DAURIAC a été informée de cette situation. Elle a elle-même eu des échanges récents avec la DIE sur ce sujet.

M BELOUIS informe le CE de l'existence d'une navette aux heures de pointe entre Fussy et Bourges quelques années auparavant. Son succès était avéré au vu du manque criant de transports en commun à Fussy.

Mme DAURIAC considère qu'il s'agit plus de régler un problème de stationnement que d'acheminement.

M. BELOUIS admet qu'il n'a pas connu cette navette. Mais il remarque qu'elle permettrait de résoudre le désengorgement du parking. Les collaborateurs n'auront qu'à s'acheminer jusqu'au point de passage de la navette.

Mme DAURIAC recommande de ne pas s'engager avant d'avoir reçu les chiffres de la DIE sur les capacités d'accueil.

M. BELOUIS remarque que les effectifs actuels de Fussy se rapprochent de ceux connus précédemment.

M. ROJAS et M. BELOUIS rappellent combien HSBC est preneuse d'actions écologiques. Une navette électrique peut incarner une carte de visite médiatique.

Mme DAURIAC entend cette suggestion.

d. CFTC 291 Suite au changement de prestataire, l'organisation du Back Office cartes affaires va-t-elle évoluer ?

Mme DAURIAC rappelle que le changement de prestataire pour les autorisations des cartes bancaires est en vigueur depuis fin mai : Natixis a remplacé Caps. Le changement a été transparent pour les clients. Parallèlement à cette migration, le processus de gestion des plafonds a été optimisé pour l'ensemble de la banque. Les fiches de liaison vers NPS pour modifier les plafonds en mode standard. Les fiches de liaison pour la DMO PARIS pour les modifications de plafonds urgentes ont été remplacées par une saisie directe sur Descartes. La prise en compte s'avère immédiate, c'est-à-dire dans l'heure. Pour le back-office cartes affaires, aucun changement d'organisation n'est signalé. Enfin, Mme DAURIAC évoque la mise à jour des plafonds du back-office Fussy, saisis directement sur Descartes en lieu et place de fiches de liaison ou de fax vers NPS ou la DMO PARIS. Elle estime cette évolution de process positive.

M. ROJAS s'étonne de ce retour à Descartes. Cette application est, selon lui, datée, remontant quasiment au temps des navettes. Il l'a côtoyée quand il travaillait à la banque de Picardie. Il concède toutefois son bon fonctionnement, car elle donne des accès permettant une souplesse. Mais cela ne témoigne pas d'une grande volonté de modernisation.

Mme DAURIAC ne sait pas si Descartes est intégré dans SAB. Mais elle loue sa robustesse, et l'avantage d'une réponse dans l'heure pour les clients.

M. ROJAS déplore qu'on ait cassé ce modèle pendant longtemps. De nombreux désagréments ont été signalés à cette occasion. Et dorénavant, il signale qu'on revient à un modèle datant de quinze ans.

M. DEMOUSSAUD veut croire que ce soit un signe d'espoir pour un retour à une plus grande souplesse. Il apprécie le retour en arrière et la réactivité générée par cette application. Il remarque en revanche que le front office est très engagé dans ces tâches. Il appelle à être vigilant sur la surcharge de travail sans compensation que cela génère.

M. HILD regrette que les collaborateurs continuent de remplir les fiches de liaison pour aller sur Géode. Le gain de temps est nul. Seule la réactivité lui semble source de gain.

Mme THALAMAS ajoute que le bénéfice est plus pour le client en termes de qualité de service que pour l'agent qui récupère une charge de travail.

Mme BASSET juge donc le process améliorable.

5. RH

a. CFDT 292 Des réunions d'information concernant le CPF sont-elles prévues dans la région comme déjà faites sur Paris ?

Mme DAURIAC répond que de nouvelles réunions d'information ne sont à ce jour pas prévues. Elle évoque la précédente en mars dernier, qui s'est tenue sur Paris. Il était alors possible de se connecter en visioconférence jusqu'à 17 sites.

M. ROJAS ne se souvient pas de cet événement.

Mme DAURIAC suppose qu'il a pu lui échapper malgré le travail de la Communication pour informer de cette option de connexion à distance.

M. ROJAS apprécie leur grand succès sur Paris. Après discussion avec ses collègues franciliens, il regrette que les régions n'aient pas pu en avoir connaissance.

Mme BASSET soutient que tout est bien mentionné dans l'article intranet.

Mme HEDIN s'enquiert d'un éventuel renouvellement de cette réunion.

Mmes DAURIAC et BASSET doutent de sa faisabilité.

M. ROJAS clôt le sujet en rappelant la proximité d'une réunion avec la Direction de l'Information. La question pourra être de nouveau posée.

b. CFDT 293 Ayant un plan d'acquisition de chèques vacances en cours qui n'est pas au plafond des 220 euros maximum, est-il possible de faire un second plan en complément, tout en ne dépassant pas le maximum autorisé des 220 euros mensuels ?

Mme DAURIAC Inique qu'il n'est pas possible de faire se chevaucher plusieurs plans d'acquisition. Le premier doit courir à échéance avant toute nouvelle souscription.

c. CFDT 294 A quelle date seront pourvus les postes d'ACO Pro?

Mme BASSET explique que les postes seront installés après la mise en œuvre des nouveaux pôles. L'objectif est d'un ACO Pro par pôle. Elle rappelle que pour l'instant aucun n'est mis en place. Les recrutements ne sont pas terminés. Ils devront l'être pour la dernière MEP en juillet ou septembre.

Mme HEDIN souhaite préciser le nombre d'ACO Pro.

Mme BASSET répond qu'il y aura 3 pôles, donc 3 ACO Pro.

d. CFDT 295 Combien de collaborateurs notés en irréguliers, satisfaisants, très satisfaisants et remarquables par région et par groupe, pour RBWM, pour CMB et pour HOST ?

Mme DAURIAC énumère dans un premier temps les notations par pourcentage de collaborateurs au périmètre de la région:

- Remarquables (Top): 12,1 %;
- Très satisfaisants (Strong) : 33,8 %;
- Satisfaisants (Good) : 48,2 %;
- Irréguliers (Inconsistent) : 5,9 %.

Mme DAURIAC précise ensuite les % par Métier.

	CMB	RBWM	HOST
Remarquables (Top)	6,3 %	12,7 %	16,5 %
Très satisfaisants (Strong)	27 %	35,9 %	29,7 %
Satisfaisants (Good)	57,1 %	45,4 %	53,8 %
Irréguliers (Inconsistent)	9,5 %	6,1 %	0 %

e. CFDT 296 Dans le cadre de la réorganisation de la première ligne de défense, l'équipe BRCM ne devrait en principe plus avoir de déplacement à réaliser dans le cadre de ses missions. La RH semble décidée à ne pas maintenir la prime de sujétion de cette équipe sur ce constat. Pourquoi cette prime n'est-elle pas intégrée dans le salaire comme pour les équipiers volants, puisqu'elle a pris effet déjà en 2011 et alors que les déplacements existaient déjà bien avant cette date ?

Mme DAURIAC fait savoir que l'information suivante a fait l'objet d'un courrier. Il y était indiqué que comme les déplacements fréquents des contrôleurs internes n'avaient plus cours, le versement de cette prime était sans objet. Le livre 2 précisait que les missions des contrôleurs avaient vocation à évoluer et ne comporteraient plus de déplacements en agence. Elle explique que cette prime n'avait jamais eu de caractère pérenne, elle était associée à une contrainte qui n'existe plus.

Mme VINCENT remarque que ce n'était pas clair pour les collaborateurs.

Mme DAURIAC conteste son propos et rappelle qu'ils ont été informés individuellement.

Mme VINCENT argue que sur certains mails, il ressort que cette prime ne concerne pas que les déplacements, mais aussi la méthodologie de travail.

Mme VINCENT procède à la lecture d'un mail (non porté au PV).

Mme DAURIAC déclare découvrir les arguments de ce mail. Elle désire vivement obtenir ce document pour analyse. Elle précise qu'aucun contrôleur ne s'est déplacé depuis novembre dernier. La suppression récente de la prime constitue à son avis une transition acceptable.

Mme VINCENT fera suivre ce document à Mme Dauriac.

f. CFTC 297 Pourquoi les élus disposant d'un poste de travail ne sont-ils pas équipés de la visio ?

Mme DAURIAC s'étonne du caractère inédit de ce type de demande. Il n'a pas été soulevé par les organisations syndicales. Elle déclare cependant que pour toute réunion d'instance impliquant des élus, une salle de visioconférence est requise afin de garantir la confidentialité. Si les organisations syndicales le souhaitent, elle considérera la demande.

M. BELOUIS signale que quelques élus, dont il fait partie, possèdent des bureaux fermés. Il évoque une demande - exceptionnelle pour les élus et non généralisée pour toutes les organisations syndicales - consistant à rester dans leurs bureaux. Il rappelle que la salle de visioconférence de Fussy n'était au départ pas disponible pour eux.

Mme DAURIAC explique que même lorsque les instances se déroulent intégralement en visioconférence, il est quand même procédé systématiquement à la réservation d'une salle de réunion en présentiel permettant aux élus qui le souhaiteraient de participer à la réunion en présentiel notamment en cas de difficulté à réserver une salle de visio. La Direction ne peut prendre en charge la gestion des réservations de salle de visio à son niveau. Cependant, tous les élus ne disposant pas de bureaux individuels la participation en visio depuis un bureau pourrait présenter un caractère inéquitable.

M. HORNICK trouve surprenante cette question. En tant que RM, il accède de son côté à la visioconférence depuis son ordinateur portable grâce à un programme et une webcam. L'identification acquise sur le système CISCO, la connexion peut s'effectuer où on le souhaite. Il précise qu'il possède actuellement deux postes habilités à Bourges.

Mme DAURIAC observe que le métier de rattachement de l'élu doit assurer le coût de prise en charge de l'équipement visio.

La question suivante porte ensuite selon elle sur la confidentialité. Les collaborateurs ne peuvent participer aux instances depuis un open space avec une Movi, mais peut-être depuis un bureau individuel. Mme DAURIAC s'enquiert de la position des organisations syndicales sur ce sujet.

M. MAYAUD admet ses lacunes d'ordre technique sur le sujet, avant de demander pourquoi la webcam déjà présente sur l'ordinateur portable ne peut suffire.

Mme DAURIAC confirme que d'un point de vue technique, il est effectivement possible de doter les outils d'une Movi. Cet équipement est alors à la charge du métier. Cependant, elle suppose que la qualité de l'image et du son n'est pas comparable à celle des salles de visio conférence.

M. BELOUIS confirme le confort des salles de réunion. Il souhaitait obtenir une solution de souplesse et de dépannage en cas d'indisponibilité à Fussy.

M. MAYAUD émet ses réserves pour toute consultation dans le cadre des visioconférences.

M. HORNICK complète ses propos précédents. Il confirme que l'installation est possible sur son ordinateur personnel. Elle se justifie selon lui d'autant plus s'il est amené à se déplacer de poste en poste. Il juge regrettable qu'à l'heure de la digitalisation chez HSBC, la Movi ne soit pas déployée systématiquement sur tous les ordinateurs.

Mme DAURIAC répète l'argument de perte possible de qualité de connexion compte tenu du nombre de participant. Elle insiste sur le fait de privilégier les salles de réunion. Mais elle déclare avoir bien entendu la remarque.

6. Suite à donner

Mme DAURIAC aborde des réponses à des questions soulevées précédemment.

a. Résultats du BBC Normandie

Les résultats du BBC Normandie sont mitigés au 1^{er} trimestre. Mme DAURIAC reconnaît que le renouvellement de l'équipe a pu impacter le démarrage en 2018. Un directeur et un directeur adjoint ont depuis été nommés. Une équipe de RM de qualité a été reconstituée. Un DAR à temps partagé avec Croissy complètera ce dispositif prochainement. A ses yeux, même si les résultats financiers ne sont pas encore pleinement au rendez-vous, l'équipe commerciale semble désormais stabilisée. L'implication et la motivation de l'équipe doivent être remarquées.

b. Points de vigilance sur les agences en cours de fermeture

Mme BASSET rappelle que comme le calendrier est désormais connu, chaque directeur de groupe se rapprochera des directeurs de BBC pour mener une communication homogène auprès des clients. Ceci concerne particulièrement les clients CMB effectuant leurs opérations dans des agences qui vont fermer. Il lui semble évident qu'aucun ne trouve porte close. Des solutions alternatives doivent donc être élaborées. Elle souligne que ce travail est déjà en cours sur St-Pol-sur-Ternoise. Elle regrette que ceci n'ait pas été fait sur les premières agences.

M. ROJAS adopte son point de vue pour l'agence de Soissons.

Mme DAURIAC apprécie les signalements opérés à cette occasion et leur utilité.

c. Nombre de femmes ayant bénéficié d'un CFESS

Mme DAURIAC dénombre trois femmes, dont deux cadres.

d. Rémunération variable des ACO

Mme DAURIAC signale une erreur sur le montant maximal de 5 200 euros. Celui-ci était le fait du cas particulier d'un collaborateur qui a pris de nouvelles fonctions mais avait conservé à tort cet emploi type. Après neutralisation de ce cas particulier, la rémunération variable maximale d'un ACO sur le périmètre du CE Nord s'élève à 3 000 euros. Elle lui semble plus en accord avec les chiffres communiqués précédemment.

Mme THALAMAS demande des explications sur cette suppression de profil.

Mme DAURIAC précise que cette personne a été positionnée par erreur sur cet emploi type..

Mme THALAMAS demande si cette neutralisation s'applique sur CMB et RBWM.

Mme DAURIAC signale qu'ils ne concernent que RBWM.

Mme THALAMAS indique avoir également posé la question pour CMB. La rémunération maximale s'élevait à plus de 4 000 euros.

Mme DAURIAC suppose que l'écart était moindre par rapport au salaire moyen. N'ayant pas pris en compte la question, elle se renseignera plus tard.

e. Questions diverses soulevées en début de séance

Mme DAURIAC souligne qu'elle n'a pas eu de retour sur les points soulevés en début séance. Sur la question des sous-directeurs, elle recommande de se référer à l'accord plan de travail pour connaître le statut associé au métier repère. Elle suggère de poser la question à la séance prochaine afin de le traiter plus précisément.

M. MAYAUD conclut en demandant de considérer sa question de coupe du monde.

Mme BASSET y réfléchira.

Mme DAURIAC fait savoir que la date arrêtée pour le prochain CE a changé du fait des congés de Mme BASSET. Elle passe du 19 au 12 juillet.

M. ROJAS conteste cette date. Aucun des élus ne peut être présent.

Mme BASSET s'étonne que personne n'ait eu l'information en amont.

M. ROJAS argue qu'une délégation est possible et s'est déjà faite par le passé.

M. MAYAUD suggère de regrouper cette réunion avec celle consacrée à la formation prévue le 5 juillet prochain à Lille.

Mme DAURIAC clôt les discussions en confirmant les dates des 11-12 juillet dans l'immédiat.

Le CE se réunira le 11 ou le 12 juillet (à confirmer).

La séance est levée à 11 h 25.

Florence BASSET

Présidente du Comité d'Etablissement
de la Région Nord

Joël ROJAS

Secrétaire du Comité d'Etablissement
de la Région Nord