

Procès-verbal de la réunion du Comité d'Établissement HSBC Sud du 19 juillet 2018

Participants :

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

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

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

Représentants syndicaux		Présent	Absent
Patrick VILLOTTE	SNB	x	
Christiane DI NATALI	FO	x	
Pascal MONTMAIN	CFDT	x	

Invité		Présent	Absent
Xavier DE SAILLY		x	

ORDRE DU JOUR

I.	Approbations des procès-verbaux	6
	1. Procès-verbal de la réunion ordinaire du 28 juin 2018	6
II.	Information et consultation de la Direction	6
	Information (pour consultation à venir) du Comité d'Établissement de la Région SUD 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	6
	Suite de l'information et consultation du Comité d'Établissement de la Région SUD sur le réalisé du Plan de formation 2017, le réalisé du Plan de formation du premier semestre 2018 et le reste à faire du second semestre 2018	6
	Information (pour consultation à venir) du Comité d'Établissement de la Région SUD sur le projet de modification des horaires d'ouverture à la clientèle	12
III.	Questions	16
	1. CMB CE SUD	16
	Question n°528 (SNB/CFDT) : Le Help Desk sur les flux disparaît. SAB ne sera en place qu'en 2019. Quel est le moyen de substitution sur la période ? Les ACO CMB souhaitent avoir un organigramme des fonctions supports Back office, middle office, etc., avec le nom des correspondants afin de les aider, pouvez-vous établir ce support ?	16
	Question n°529 (CFDT) : concernant les CBC, les postes de Directeurs adjoints ne sont plus remplacés lors de départs naturels, pour quelles raisons ? <i>Quid</i> du remplacement pendant les congés du Directeur (validations, accord, etc.) ?	16
	Question n°530 (CFDT) : Concernant la fermeture envisagée de Mazamet, la Direction peut-elle revoir sa position en accord avec la volonté du marché CMB de conserver un point de vente dans ce secteur ?	17
	2. RBWM CE SUD	17
	Question n°531 (SNB) : Il est interdit de connecter un client sur sa BAD depuis un poste de collaborateur (information intra manager de juin). Comment fait-on dans les agences qui ne sont pas équipées de borne internet à destination des clients ? Aucune impression n'est possible sur ces bornes internet, comment fait-on lorsqu'un client veut faire un virement international pour lequel il faut absolument remplir une Smartform ?	17
	Question n°532 (SNB) : Un parcours ACO Pro existe-t-il ? Si oui, quand va-t-il commencer ? Comment s'inscrire ?	18
	Question n°533 (SNB) : Pourquoi le choix de mettre en place la technologie NGT sur le marché PRO ? Est-il prévu de supprimer les postes téléphoniques ? Combien de casques et pour quel emploi type ?	18
	Question n°534 (SNB) : NGT sera-t-elle déployée pour d'autres métiers que Connect sur la Région SUD ?	18

- Question n°535 (SNB) : Pourquoi les transferts de PEL entrants de plus de dix ans sont-ils bloqués depuis avril alors que les fonds des clients sont sur un compte d'attente et effectuent régulièrement des relances auprès de leurs RMS ? 20
- Question n°536 (SNB) : Pôle Immobilier : il semble qu'afin de renforcer l'effectif du pôle Immobilier de Lyon, certains collaborateurs soient sollicités en agence. Pouvez-vous nous confirmer sous quelle forme (lettre de mission) ? Comment seront valorisés les collaborateurs volontaires ? 20
- Question n°537 (CFDT) : Pôle immobilier : serait-il possible d'organiser pour les formations de courte durée (demi-journée) un Webex plutôt qu'un déplacement sur Paris. En effet, les formations en présentiel, auxquelles vont venir s'ajouter les congés d'été, laissent craindre la persistance d'une accumulation de dossiers à traiter 25
- Question n°538 (CFDT) : Pôle immobilier : d'autre part, un renfort est-il envisagé rapidement afin d'absorber le retard accumulé dû aux formations nombreuses que les conseillers ont dû suivre alors même que les pôles étaient en place 25
- Question n°539 (CFDT) : Comment comptez-vous garantir aux collaborateurs un juste équilibre vie privée et vie professionnelle avec des horaires élargis dans des agences en sous-effectif ? 25
- Question n°540 (CFDT) : La tarification de notre MRH est élevée, notamment en raison de la valeur du capital mobilier de 50 000 euros qui est très et non modulable. Une réflexion est-elle en cours pour rendre notre contrat plus souple et plus compétitif ? 26
- Question n°541 (CFDT) : Est-ce que tous les RM patrimoniaux vont être équipés d'un téléphone portable ? 26
- Question n°542 (CFDT) : Peut-on envisager l'envoi d'un SMS ou d'un message *via* la messagerie sécurisée au client lors d'un déblocage de facture pour un prêt travaux ? L'agence n'étant pas en mesure de répondre au client, cela génère une anxiété chez les clients qui ne savent pas si les factures ont été réglées et des réclamations 26
- Question n°543 (CFDT) : Quels sont les objectifs EFA ? Quelles sont les règles de déclaration ? 26
- Question n°544 (CFDT) : Pôles Connect : combien de portefeuilles sont en attente dans notre Région ? 26
- Question n°545 (CFDT) : Pôles Connect : Pouvez-vous nous communiquer les objectifs fixés aux RM Connect ? 27
- Question n°546 (FO) : Des processus de gestion des contrats d'assurance vie doivent être améliorés. Monsieur Thomas Vandeville s'est engagé sur un plan d'action de régulation au quotidien. Quels sont les résultats pour la Région SUD ? 28
- Question n°547 (FO) : L'outil GOAL : quels sont les bénéfices pour les RM et quels sont les dysfonctionnements rencontrés à ce jour ? 28
- Question n°548 (SNB) : Où en est-on de la e-signature concernant les pôles Connect ? 28
- Question n°549 (SNB) : Au périmètre de notre Région et par pôle, combien de dossiers de crédits immobiliers avec financement à 100 % ont-ils été débloqués ? Quel volume en montant ? 28

- Question n°550 (SNB) : Au périmètre de notre Région et par pôle, combien de dossiers de crédits immobiliers complexes ont été instruits en pourcentages et en nombre par rapport au nombre de dossiers globaux ? Combien de dossiers DRC en pourcentages et en nombre par rapport au nombre de dossiers globaux ? 29
3. RH CE SUD 29
- Question n°551 (SNB) : Combien de salariés de la Région SUD, par métier, ont eu une revalorisation par la GSI ? 29
- Question n°552 (CFDT) : Des *one-to-one* sont organisés avec la ligne d'accueil dans certains points de vente, cela va-t-il être généralisé ? Quels seront le contenu et le format ? 30
- Question n°553 (CFDT) : Des RRH semblent être nommés pour les pôles Connect : peut-on avoir un organigramme actualisé du service des Ressources Humaines et les coordonnées de notre/nos interlocuteurs pour notre Région SUD ? 31
- Question n°554 (CFDT) : Nous constatons une nouvelle fois que des réponses à des candidatures sont trop tardives et que le candidat apprend que le poste pour lequel il a postulé est pourvu, alors qu'il n'a pas encore eu de retour sur sa candidature. Pouvez-vous nous rappeler le process (déroulement) ? 31
- Question n°555 (FO) : Quelles sont les règles de sécurité et de contrôle lors d'un recrutement chez HSBC ? 31
- Question n°556 (FO) : Y'a-t-il eu des problèmes lors de recrutement au cours du premier semestre 2018 dans la Région SUD ? 31
- Question n°557 (FO) : Upgrade poste (lenteur des postes informatiques), les postes des pôles NDM (Connect, expert-immobilier, PRO, international, soit 300 postes en nations), tous devaient être déployés et mis à jour à mi-juin 2018. A mi-juillet, y'a-t-il du retard dans notre Région ? 32
- Question n°558 (SNB) : Quels sont les postes vacants en Région SUD suite au plan de transformation ? 33
- Question n°559 (SNB) : Quels sont les effectifs présents dans les différentes équipes volantes de la Région SUD concernant les Directeurs volants ? Que compte faire la Direction si les personnes absentes sont toujours en arrêt ? 33
- Question n°560 (SNB) : Pourquoi persistent-ils de gros dysfonctionnements concernant les accès aux applications pour les salariés nouvellement embauchés ou les salariés changeant de poste ? 35
4. Divers CE SUD 35
- Question n°561 (CFDT) : Quel tarif est appliqué pour l'envoi des courriers recommandés des agences *via* l'outil Simplissimo (R1, R2, etc.) ? 35
- Question n°562 (CFDT) : Comment et par qui doivent être perçus les frais postaux lors de l'envoi des moyens de paiement, conformément à la plaquette de tarification du 6 janvier 2018 ? 35
- Question n°563 (CFDT) : Lorsqu'un client effectue un passage en agence pour réaliser seulement une opération sur un AMF, le questionnaire de satisfaction lui est adressé par courriel, mais il n'a pas l'occasion de donner son opinion. Ainsi, dès lors qu'il a indiqué le motif de son passage à

l'agence dans le questionnaire, la réponse qui lui est donnée est : « *Une prochaine occasion vous sera donnée de vous exprimer sur notre service. Merci du temps que vous nous avez consacré* ».

Pourquoi ?

36

Question n°564 (FO) : Combien reste-t-il de sites où l'augmentation de la bande passante n'a pas encore été augmentée ? Le terme de fin 2018 sera-t-il tenu ?

36

Question n°565 (SNB) : Information RH de l'intra : « *My Learning est indisponible du 1er août 2018 au 13 août 2018* ». Comment les collaborateurs ayant posé des congés sur juillet et de retour sur août vont-ils pouvoir effectuer ces formations obligatoires ? Est-il prévu un délai supplémentaire ?

37

La séance est ouverte à 8 heures 55, sous la présidence de Monsieur Michel Schnell.

Le présent procès-verbal ne reflète pas la chronologie des débats en séance, mais s'appuie sur celle de l'ordre du jour.

Pour la présente séance, les votants sont au nombre de 8 : Monsieur Philippe Usciati (en remplacement de Monsieur Gilles Adellon), Madame Sonia Maraoui (en remplacement de Madame Daniela Cardamone), Mme Cécile Jenot (en remplacement de Madame Carole Cebe dans l'attente de l'arrivée de Monsieur Eric Poyet), Madame Delphine Deschênes, Madame Josette Allouche, Madame Candy Girard, Monsieur Pascal Sivet et Madame Frédérique Dupraz.

En préambule, Mme DESCHÊNES indique que la CFDT demande un retour sur la bascule du Centre PRO.

Mme DI NATALI souhaite ensuite savoir si le *pre-notation* des collaborateurs existe toujours dans le cadre des entretiens à mi-année.

A ce propos, M. GARCIN requiert une clarification sur ces entretiens, notamment pour savoir s'ils relèvent des Ressources Humaines ou non.

I. Approbations des procès-verbaux

1. Procès-verbal de la réunion ordinaire du 28 juin 2018

Sous réserve de la prise en compte des demandes de modification, le procès-verbal de la réunion du 28 mai 2018 est approuvé à la majorité des votants (sept votes favorables et une abstention).

II. Information et consultation de la Direction

Information (pour consultation à venir) du Comité d'Établissement de la Région SUD 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

Mme JOLAIN indique qu'un document relatif au Plan de Départs Volontaires a été transmis aux Elus en amont de la présente séance. Il a été allégé par rapport aux documents précédents, car aucun changement n'est intervenu au périmètre SUD par rapport à la précédente procédure d'information-consultation.

Mme ALLOUCHE souhaite savoir si des départs sont toujours en cours.

Mme JOLAIN répond que le cadencement est resté identique au dernier présenté au périmètre de la Région. Ainsi, certains sont effectivement en cours.

Suite de l'information et consultation du Comité d'Établissement de la Région SUD sur le réalisé du Plan de formation 2017, le réalisé du Plan de formation du premier semestre 2018 et le reste à faire du second semestre 2018

Mme JOLAIN relève que le compte rendu relatif à la précédente Commission de formation comportait une suite à donner relative à la ligne Conformités. Les Membres de la Commission souhaitant en obtenir le détail. Mme JOLAIN propose donc de transmettre un tableau récapitulatif complet à la Secrétaire.

Mme DI NATALI constate que, lors de cette Commission, les Représentants du personnel ont demandé que les salariés en CDI n'aient pas à quitter leur site pour les formations Discovery. En effet, il serait préférable d'organiser cette formation en présentiel, mais en région. Pour rappel, ces intérimaires étaient très attendus en agence et il semble indispensable de prévoir une formation allégée.

Mme JOLAIN rappelle qu'il s'agit d'une formation Groupe et qu'une seule formation Discovery existe. Si cette remarque a été remontée, il n'est pas possible de modifier cette formation à date.

Mme DI NATALI précise qu'il s'agit d'un argument pour faire évoluer le Groupe en la matière, sachant que ces intérimaires sont envoyés en formation durant 48 heures pour une période de travail de deux mois et malgré un besoin important des agences.

Mme JOLAIN entend ce point de vue. Néanmoins, il reste primordial d'accueillir correctement ces intérimaires et de leur expliquer clairement le fonctionnement HSBC.

Mme DI NATALI constate que l'intégration de ces intérimaires est correctement effectuée dans les agences pour que leur mission se déroule du mieux possible et de façon effective. Les collaborateurs titulaires prennent en charge les intérimaires et s'occupent de leur formation et de leur accompagnement.

M. USCIATI souhaite ensuite savoir, quant à la suite à donner, si la Direction a pu vérifier si les formations Conformités avaient correctement été allouées à la ligne Gestion du risque. De mémoire, 27 000 heures de formation relevaient de la conformité en 2017. Or, les formations gestion du risque ne font l'objet que de 19 000 heures.

Mme JOLAIN confirme pourtant que l'ensemble de ces heures a correctement été intégré aux formations Gestion du risque.

De plus, M. USCIATI regrette que la Direction prenne note tous les ans de la demande des Elus de déployer davantage de formations en présentiel et délocalisées. Il attend donc un véritablement engagement sur ce sujet. Faire intervenir les formateurs en région permettrait de réduire :

- l'absentéisme ;
- la fatigue ;
- les coûts.

Mme JOLAIN indique que cette demande sera de nouveau remontée au Groupe.

Mme MARAOUI donne ensuite lecture de la synthèse de la Commission de formation sur le réalisé 2017 et sur celui des quatre premiers mois de l'année 2018 :

« Sur le Réalisé 2017

Nous constatons une nouvelle fois que plus de 70 % du total des heures de formations ont été consacrées à la conformité et aux formations diplômantes (alternants compris), au détriment de la formation technique et Produits des salariés.

Nous ne pouvons que regretter, une nouvelle fois, que l'employabilité des salariés ne soit toujours pas la priorité de HSBC.

Nous alertons la Direction que le nombre d'heures par salariés est très disparate :

- 48 heures en moyenne pour les stagiaires RBWM ;
- 36 heures pour CMB ;
- seulement 10 heures pour HOST.

Par ailleurs, les salariés de **CMB** ont la chance de bénéficier de temps de formation en présentiel plus importants que les autres métiers de par la seule volonté du Directeur de marché !

Ils bénéficient de plus en 2018 de formateurs qui se déplaceront en région pour animer les vendredis de la Formation CMB.

Les Membres de la Commission se félicitent de cette initiative et demandent qu'elle soit étendue aux autres métiers.

Il est noté que de nombreuses formations en présentiel sont destinées aux managers et dont certaines pourraient être aussi ouvertes plus largement (développement de la qualité de vie au travail...).

Les Membres de la Commission s'interrogent sur la raison de l'écart entre les catégories de salariés formés (TMB 34 %/Cadres 66 %).

La Direction nous indique que l'anglais est une priorité. Les Membres de la Commission constatent : 600 heures pour 49 000 heures dispensées, soit 1,2 %.

Sur le Réalisé janvier à avril 2018

Concernant RBWM, malgré nos alertes, il n'y a toujours pas de mise en place de formations techniques Produits.

Par ailleurs, la formation WEALTH ne comprend, pour une banque patrimoniale, qu'un volet très succinct sur les évolutions et conséquences de la Loi de finances.

A titre de comparaison, des réseaux concurrents consacrent jusqu'à une semaine de formation, chaque année, sur ce sujet précis en fonction des profils.

En 2018, l'accent de la Direction est porté sur les formations consacrées à la mise en place du plan de formation RBWM.

Nous ne soulignons aucune formation technique ou Produits pour la ligne d'accueil (SUP/ATCO/ACO).

Pour HOST : une formation technique de deux jours sur les garanties a été dispensée à la plupart des équipes du SRE avec de très bons retours.

Pour tous :

Entretien de développement professionnel à mi-année durant lequel les salariés expriment notamment leurs besoins en termes de formation et d'évolutions.

La Direction de la Formation nous indique qu'elle n'est pas en retour de ces entretiens et nous invite à nous rapprocher des Responsables des Ressources Humaines.

En conclusion

HSBC France se préoccupe-t-elle de la formation de ses salariés en ces périodes de transformation et de forte mutation du métier bancaire ?

Le réalisé 2018 arrêté au 30 avril 2018 ne met pas en évidence les engagements de la Direction.

Les Membres de la Commission soulignent et regrettent une nouvelle fois le peu de formation à destination des collaborateurs de HOST, des lignes d'accueil de RBWM et des ACO de CMB.

Qu'en est-il de leur adaptation aux outils de travail et aux évolutions du métier, ainsi que de leur employabilité ?

Nous souhaitons une réelle volonté des différentes directions de marché pour plus de formation en présentiel ou en délocalisé, et que celles-ci soient principalement axées sur les outils, techniques et produits.

La Commission rappelle que chacun ne doit pas hésiter à être à l'initiative de son parcours de formation et suivre la validation de ses demandes, quitte à alerter le N+2.

Les métiers de banque sont à l'aube d'une profonde transformation, notamment sous l'effet du numérique.

Les salariés s'interrogent sur leur avenir.

Ce n'est plus une vaine promesse : organiser la montée en compétences de ses collaborateurs est devenu un élément incontournable de la stratégie des entreprises. Une impérieuse nécessité, pour qui veut envisager l'avenir sereinement.

HSBC France a l'obligation de délivrer à ses salariés de véritables formations afin d'avoir une gestion anticipative et préventive des ressources humaines et d'offrir une employabilité à ses employés.

Se former est une nécessité pour tous les salariés, quels que soient leur niveau et leur diplôme d'origine. »

M. USCIATI interroge ensuite Monsieur De SAILLY sur les entretiens de développement professionnel. Il requiert un retour sur ces entretiens, sachant que HSBC sera dans l'obligation de rendre compte de l'évolution des formations des salariés après trois ans de mise en œuvre. Si ces entretiens constituent un dispositif positif, le CE SUD regrette de n'en obtenir aucun retour, alors qu'ils existent depuis bientôt deux ans. M. USCIATI considère ce retour comme désormais disponible, espérant que ces entretiens sont correctement remontés à la Direction des Ressources Humaines.

M. DE SAILLY confirme qu'ils sont correctement remontés à la Direction des Ressources Humaines à travers une adresse électronique générique. Ce fonctionnement permet de veiller à la bonne tenue de ces entretiens.

Monsieur Eric Poyet rejoint la séance.

M. USCIATI entend qu'une remontée quantitative soit effectuée, mais sa question porte sur un retour qualitatif.

M. DE SAILLY en prend note, mais rappelle que les aspirations professionnelles diffèrent selon les salariés. Il reste donc complexe de présenter un retour global.

M. USCIATI relève que plusieurs catégories de métier s'interrogent sur leur avenir et l'objectif est d'analyser leurs demandes et la réponse apportée par la Banque en retour.

Mme DUPRAZ souhaitant connaître la date butoir de réalisation de ces entretiens, M. DE SAILLY évoque le 31 août 2018.

Mme MARAOUI demande par ailleurs si un suivi est mis en œuvre sur le contenu.

M. DE SAILLY rappelle que plusieurs documents sont à destination du manager et du collaborateur afin que ces entretiens puissent être préparés en amont.

M. USCIATI interroge ensuite Monsieur Schnell sur le déploiement de davantage de formations en présentiel et délocalisées.

M. SCHNELL répond que l'objectif est d'organiser le plus possible des formations en présentiel à proximité des collaborateurs localisés en province. Cela n'était pas gérable dans le contexte du plan de transformation. Néanmoins et maintenant que le fonctionnement s'est routinisé, la volonté de la Direction est véritablement de déployer ces modalités de formation à chaque fois qu'il en est possible.

Mme DESCHÊNES évoque la formation obligatoire relative aux clients fragilisés. Ces formations pourraient être intégrées sur le terrain en présentiel dans d'autres formations. Les collaborateurs sont aujourd'hui surformés en termes de *compliance*, mais certains mécanismes ne sont plus présents sur le terrain. Il semble donc pertinent de laisser la possibilité aux collaborateurs d'échanger sur leurs expériences pour prendre acte et échanger des bonnes pratiques.

M. SCHNELL souligne que la mission du ROC est en évolution. Cela devrait amener naturellement à l'organisation de formations locales, qui seraient animées ou coanimées par les RRQ au cours des semaines ou mois à venir.

M. MONTMAIN constate que la synthèse de la Commission pose des questions et émet des remarques. Il attend donc des réponses précises de la Direction.

Mme JOLAIN confirme que la Commission de formation a effectué un travail important, comme le démontrent les échanges retranscrits dans le procès-verbal. Néanmoins, certaines questions et remarques ont déjà fait l'objet de débats en Commission.

M. USCIATI entend que ces sujets aient pu faire l'objet de débats. Cependant, les Elus attendent des réponses concrètes aux questions émises par les Elus.

Mme JOLAIN précise que certaines questions et remarques ont déjà fait l'objet de réponses précises, qui ne satisfont pas nécessairement les Elus.

M. MONTMAIN constate dès lors que, s'agissant par exemple de l'anglais, le pourcentage devrait être plus élevé lors du bilan de formation 2018.

Mme JOLAIN rappelle que le rôle de la Direction est d'inciter les collaborateurs à participer aux formations en anglais, mais ne peut pas les obliger.

M. MONTMAIN souhaitant savoir s'il s'agit de formations en e-learning ou en présentiel, Mme JOLAIN répond que les deux types de formation sont déployés.

M. MONTMAIN note que les formations en présentiel sont réservées aux collaborateurs parisiens.

Mme JOLAIN évoque les classes virtuelles, qui permettent d'accéder à un cours individuel *via* ordinateur. De plus, des espaces et des temps ont été prévus. La Commission de formation a démontré que certains ne disposent pas du temps nécessaire pour effectuer ces formations et la Direction a les moyens d'agir sur cette problématique.

Mme DI NATALI invite la Direction à davantage argumenter les différentes remontées des Elus auprès du Groupe. Les problématiques entourant les formations en anglais sont remontées depuis de nombreuses années.

Mme JOLAIN rappelle qu'un travail important a été effectué pour inciter les salariés à participer à ces formations, avec le développement et la mise à disposition de nombreux outils.

Mme DI NATALI ne le conteste pas. Au périmètre de l'Ile-de-France, les salariés pouvaient suivre leur formation dans un espace dédié. En revanche, de nombreux salariés en Province s'inscrivent à ces formations, mais ne disposent pas des moyens suffisants pour les effectuer véritablement. Les centres de ressources ont disparu et les ordinateurs supplémentaires sont supprimés. Il est indispensable de se poser la question de la rentabilité de cette formation, son coût pouvant être utilisé pour organiser du présentiel avec des prestataires en province.

Cette formation ne doit pas être effectuée durant la pause-déjeuner lors de la fermeture des guichets. Il semble qu'un manque de communication soit à signaler. Néanmoins, il reste étonnant qu'il ne soit pas possible de mesurer le nombre de connexions et le temps passé sur cette formation.

Mme ALLOUCHE évoque ensuite les heures de DIF, se terminant au 31 décembre 2019 et amenées à disparaître. Elles pourraient être utilisées pour répondre à une éventuelle problématique de coût.

Mme JOLAIN considère qu'il ne s'agit pas d'une simple problématique de coût. S'il est intéressant de rassembler les salariés sur un site central, certains collaborateurs ne souhaitent pas perdre davantage de temps de déplacement. Les collaborateurs suivant cette formation et bénéficiant de la possibilité de suivre un cours individuel en sont satisfaits. Néanmoins, s'ils peuvent prévoir une heure pour cette formation, en prévoir le double reste difficile. La problématique est identique en Ile-de-France, car les salariés ne souhaitent pas perdre de temps dans les transports en commun.

En revanche, il est possible de rassembler de façon ponctuelle les salariés. Néanmoins, les formations en anglais s'inscrivent dans des cours hebdomadaires courant sur plusieurs mois. Le Groupe a donc travaillé sur les moyens de formation à déployer et ce travail se poursuit, même si des améliorations restent à considérer, par exemple au niveau de la disponibilité des lignes d'accueil.

M. USCIATI évoque ensuite la formation WEALTH, qui reste insuffisante au sein de HSBC par rapport à d'autres réseaux bancaires. Elles sont indispensables au sein d'une banque comme HSBC, qui se revendique comme patrimoniale. Elles doivent donc être priorisées et organisées en présentiel et en délocalisé.

M. SCHNELL partage l'idée que HSBC doit mieux faire en termes de formation en présentiel et en délocalisé. Certaines formations structurantes peuvent effectivement être organisées au plus proche des collaborateurs. En revanche, il ne partage pas le constat de Monsieur Usciati quant au décalage de HSBC dans ce domaine avec d'autres réseaux bancaires, car ce bilan de formation n'intègre pas les formations menées sur le terrain par les experts.

M. VILLOTTE relève que, dans certains réseaux, quatre jours sont dédiés à la Loi de finances. Si de l'accompagnement est mis en œuvre tout au long de l'année au sein de HSBC, il est indispensable de mieux préparer les collaborateurs sur des sujets si techniques.

M. SCHNELL ne comprend pas l'intérêt d'une formation si longue.

Mme DESCHÊNES évoque la réalisation de cas pratiques.

M. SCHNELL considère que des cas pratiques sont réalisés au quotidien avec les experts présents en agence. Il est indispensable de comparer des données comparables.

M. VILLOTTE relève que quatre jours étaient auparavant dédiés à la Loi de finances pour les EFA, contre une journée actuellement. Ces collaborateurs doivent être experts sur l'ensemble de la loi lorsqu'ils ont à faire face à des chefs d'entreprise, des professionnels ou des clients patrimoniaux.

Mme DESCHÊNES ajoute que la Loi de finances peut être plus complexe selon les années. Il en revient donc à l'Entreprise de s'adapter. Or, la Loi de finances 2018 contient des points très techniques et pour lesquels une formation en e-learning n'est pas suffisante. Elle salue néanmoins « la Minute WEALTH », qui pourrait servir à identifier certains besoins plus pointus. Pour rappel, dans le cadre du plan de transformation, certains collaborateurs ont évolué ; il est indispensable d'accompagner les collaborateurs au plus près et de faire preuve d'agilité.

M. SCHNELL partage ce point de vue et précise qu'il est indispensable de mieux personnaliser et différencier les formations selon le niveau de chacun.

Mme MARAOUI aborde ensuite les formations relatives à la qualité de vie au travail et destinées aux managers. Dans le contexte d'un plan de transformation, ces formations devraient s'adresser à l'ensemble des collaborateurs. HSBC devrait également développer les formations relatives au développement personnel.

Mme JOLAIN se réfère au procès-verbal de la Commission pour rappeler qu'une réponse a déjà été apportée sur ce sujet. L'objectif est de déployer ces formations à destination des collaborateurs non-managers début 2019. Néanmoins, les modalités de ces formations sont en cours d'élaboration.

Mme DI NATALI évoque par ailleurs la taxe d'apprentissage. Lors de la présentation du détail de la répartition de cette taxe en Commission de formation nationale, les Membres ont relevé la présence de prospects et clients dans cette clé de répartition. Il a alors été indiqué que ce fonctionnement ne serait pas réitéré. La question est de savoir quel sera l'argumentaire des commerciaux pour présenter cette décision aux clients et prospects, compte tenu des montants.

Mme JOLAIN prend note de cette question.

Le Comité d'Établissement est consulté : 5 abstentions (FO+SNB) et 3 contre (CFDT)

Information (pour consultation à venir) du Comité d'Établissement de la Région SUD sur le projet de modification des horaires d'ouverture à la clientèle

Mme JOLAIN donne lecture de la note transmise en amont de la séance aux Elus.

Ce projet s'inscrit dans la prolongation du Livre II et des mesures annoncées dans le cadre de ce dernier et du parcours social s'étant finalisé en décembre 2017. La Direction avait alors revendiqué sa volonté

d'élargir les plages d'ouverture à la clientèle. Au sein de RBWM, les agences du réseau ferment à 17 heures 30 au plus tard et ouvrent à 8 heures 30 au plus tôt. Au périmètre SUD, 62 % des agences sont ouvertes du lundi au vendredi, 35 % d'entre elles ouvertes du mardi au samedi midi et 3 % d'entre elles ouvertes du lundi au samedi midi.

Une multiplicité de codes horaires est donc à signaler, ce qui rend la lisibilité des horaires d'agence difficiles pour les clients. De plus, une étude comparative a été menée au périmètre SUD démontrant que 77 % des agences de la concurrence sont ouvertes le samedi, contre 38 % des agences HSBC. De plus, 86 % des agences des concurrents ferment après 17 heures 30 à Lyon, quand l'horaire le plus tardif des agences HSBC lyonnaises est 17 heures 15.

Le Livre II précisait la volonté de la Direction d'élargir les horaires d'ouverture de 9 heures à 17 heures 30, avec une ouverture le samedi matin, si pertinent. Des concertations et échanges se sont tenus dans les agences du réseau afin de ne pas brusquer cette mise en place et de s'appuyer sur les bonnes décisions.

Un test a été réalisé sur l'agence Hôtel de ville sur Paris, avec des horaires courant de 9 heures à 18 heures 30 et comprenant une soirée Conseils les jeudis jusqu'à 19 heures 30 et une ouverture le samedi matin. Ce test a fait état d'une véritable appétence des clients pour les rendez-vous se déroulant après 17 heures. Néanmoins, l'activité commerciale diminue à partir de 18 heures 30.

L'objectif est donc de s'appuyer sur des agences ouvertes de 9 heures à 18 heures 30 et, le samedi matin, de 9 heures à 13 heures.

Mme JOLAIN présente ensuite les grands principes de fonctionnement pour les équipes concernées par les horaires élargis, avec une durée hebdomadaire de travail :

- de 38 heures pour ceux travaillant du lundi au vendredi ;
- de 37 heures pour ceux travaillant du mardi au samedi.

Aucune modification du temps de travail des collaborateurs n'en découlera.

Ces modifications ne concerneront que les agences composées *a minima* de dix collaborateurs. Les lignes d'accueil devront s'organiser en deux équipes, chacune composée d'un salarié ACO/LAC, d'un manager et d'un second en charge de l'équipe commerciale. Cette dernière devra s'organiser de façon à être en capacité d'accueillir et de délivrer la qualité de service requise aux clients sur la plage d'ouverture clientèle.

Enfin, aucun collaborateur ne devra se retrouver en situation de travail isolé.

Plusieurs concertations ont été effectuées au sein des onze agences concernées au périmètre SUD, à la suite desquelles l'horaire d'ouverture le plus adapté semble s'inscrire entre 8 heures 30 et 18 heures en semaine et de 8 heures 30 à 12 heures 30 le samedi matin.

Mme JOLAIN aborde ensuite les pôles. Le Livre II prévoyait un dispositif identique pour les pôles immobiliers, centres Pro et agences Connect.

Pour les pôles immobiliers, les plages d'ouverture resteront identiques, avec la nécessité qu'un manager soit présent dans l'entité d'accueil. Certains collaborateurs se situent dans des agences délocalisées. Il s'agit donc de prévenir toute situation de travail isolé.

Au sein des pôles, les collaborateurs sont soumis aux horaires du pôle s'ils sont basés en pôle ou à ceux de l'agence, s'ils sont délocalisés dans une agence différente. Les pôles faisant partie d'une agence ont été

différenciés de ceux disposant d'une entrée indépendante à l'agence. Le fonctionnement est identique pour les centres Pro.

Au niveau des agences Connect, Mme JOLAIN annonce la décision de la Direction d'arrêter des plages d'ouverture courant de 8 heures à 19 heures. Au périmètre Sud, trois agences Connect existent, que sont :

- Villeurbanne — cette agence fonctionnera en deux équipes et les collaborateurs délocalisés en agence resteront soumis aux horaires de leur agence ;
- Marseille — les horaires d'ouverture de l'agence Marseille-Paradis seront appliqués, à l'exception du lundi ;
- Bordeaux — trois horaires seront appliqués, qui correspondent aux concertations effectuées auprès des collaborateurs et permettent d'offrir la qualité de service requise.

Mme ALLOUCHE relève que les horaires présentés ce jour diffèrent de ceux exposés durant les réunions d'échange avec les collaborateurs. Ils étaient initialement plus tardifs.

Mme JOLAIN répond que HSBC, en tant qu'entreprise de service, doit offrir à ses clients la qualité de service requise. En regard des horaires d'ouverture de la concurrence et des échanges tenus avec les collaborateurs, un curseur devait être fixé.

Mme ALLOUCHE constate que la problématique réside dans la prise de poste d'une des équipes, à 9 heures 50.

Mme JOLAIN relève la nécessité de respecter le temps de travail.

Mme ALLOUCHE propose d'agrandir la journée, mais d'élargir la plage horaire.

M. DE SAILLY précise que ce fonctionnement n'a pas été demandé par les salariés.

M. VILLOTTE s'interroge ensuite sur la nécessité d'accorder les horaires d'un collaborateur d'un pôle Pro ou d'un PRO avec ceux de son agence de rattachement. Pas la peine de mettre un frein ou il n'y a pas lieu d'en mettre. Un collaborateur peut venir travailler si d'autres structures sont présentes sur le site.

Mme JOLAIN prend note de ce point, mais explique qu'il s'agit de prévenir toute situation de travail isolé.

Mme DESCHÊNES donne ensuite lecture de la déclaration suivante :

« Le CE SUD saisit les CHSCT S/O et S/E pour information et consultation afin d'examiner l'incidence des problèmes généraux sur les conditions de travail des collaborateurs des différentes entités impactées par le projet "de modifications des horaires d'ouverture" desdites "grandes agences" et des pôles immobiliers, Pro, Connect (tels que définis dans le Livre II) au périmètre de notre région.

Le CE SUD demande aux CHSCT S/O et S/E de lui fournir une enquête, dans le cadre de leurs prérogatives, au périmètre des onze sites ainsi que des pôles immobiliers, Pro et Connect, du projet présenté afin d'éclairer son prochain avis. »

Mme JOLAIN rappelle qu'une expertise a été délivrée dans le cadre du Livre II, dans laquelle ce sujet a été examiné par l'expert. L'IC-CHSCT s'est également vu présenter la restitution de l'expertise et les CHSCT ont été consultés.

Par ailleurs, il s'agit d'un sujet organisationnel et n'impactant pas les conditions de travail. Ce type de question a déjà pu être tranché par le Tribunal correctionnel, confirmant que la modification des horaires ne relevait pas des conditions de travail. Mme JOLAIN s'étonne donc de la demande du CE.

Mme DESCHÊNES entend les propos de la Direction. Cependant, modifier des horaires constitue pour certains une adaptation, mais engendre une création d'horaires pour d'autres. Cette modification impactera nécessairement les conditions de travail. Si les salariés ont pu s'exprimer sur l'organisation, les Elus ne peuvent pas ne pas s'interroger sur les conséquences de telles modifications, d'autant plus dans une entreprise à flux tendu, fonctionnant en scénario dégradé dans certaines agences. Pour rappel, le plan de transformation devait être à iso-effectif : aujourd'hui 200 postes sont en réalité vacants.

Ainsi, dans le cadre du principe de précaution, le CE demande que les CHSCT déploient cette enquête.

Mme DESCHÊNES rappelle ensuite que l'IC-CHSCT a rendu une expertise avec trois pages sur ce dossier sur un dossier global de 146 pages. L'IC CHSCT n'a, à ce moment, pu disposer du niveau de granularité nécessaire pour mener ce travail jusqu'au bout. Si le moindre événement intervient au sein de cette Entreprise, il en reviendra de la responsabilité pénale de la Direction. Mme DESCHÊNES en appelle donc au bon sens commun et à la bienveillance pour mener cette enquête au périmètre des sites identifiés.

M. MONTMAIN ajoute que lors de l'information-consultation de l'IC CHSCT, personne n'avait connaissance des horaires.

Mme JOLAIN rappelle que des horaires, pouvant s'étendre jusqu'à 18 heures 30 et 19 heures 30, avaient été cités dans le Livre II.

M. MONTMAIN constate par ailleurs que les échanges avec les collaborateurs ne se sont pas tenus dans l'ensemble des agences. Monsieur De SAILLY était seul pour rencontrer 1 200 salariés. Les Elus ont constaté que les collaborateurs n'étaient pas ravis de ce changement. De plus, la Direction indique avoir mené une étude comparative des concurrents ; les Elus souhaitent que le CHSCT dispose des résultats de cette étude.

Mme JOLAIN considère que ce projet concerne l'organisation et non les conditions de travail. De plus, les collaborateurs ayant rejoint les pôles étaient informés des éventuels horaires dans le cadre du Livre II. HSBC doit prendre ce type de décision pour délivrer la qualité de service requise.

En outre et selon Mme JOLAIN, des échanges se sont tenus dans toutes les structures concernées de la Région SUD.

M. de SSAILLY ajoute qu'il est normal que ce type d'annonce interroge, mais un délai de prévenance a été prévu justement pour garantir la bonne implémentation de la nouvelle organisation.

Mme JOLAIN précise ensuite que les horaires initialement évoqués étaient plus tardifs, mais que la Direction a concilié les besoins commerciaux avec ceux des salariés. Il n'est plus possible de continuer à ne pas avoir d'activité le samedi matin ; cela est difficilement explicable aux clients.

Mme DI NATALI souhaite par ailleurs savoir si la sécurité a correctement été prise en compte dans la gestion de l'ouverture des pôles, en termes de techniques et de formation.

M. SCHNELL répond par l'affirmative.

La séance est suspendue à la demande de la Direction, de 10 heures 25 à 11 heures.

Le Comité d'Établissement SUD rend un avis favorable à l'unanimité (huit votes favorables) pour le mandatement des CHSCT SUD OUET ET SUD EST sur le projet d'adaptation des horaires en conformément à la déclaration lue en séance.

Mme JOLAIN indique que la Direction prend acte de la demande du CE. Elle a compris que l'approche du CE s'inscrivait dans une démarche de concertation et non d'expertise. Elle ne contestera donc pas la saisie des CHSCT. La Direction transmettra dès lors les informations requises aux CHSCT pour permettre de les consulter dans le cadre du respect des dispositions légales et de l'imposante nécessité de déployer ce projet pour l'Entreprise.

Mme JOLAIN annonce donc qu'une réunion commune des CHSCT sera organisée le vendredi 27 juillet à 9 heures à Lyon.

Mme DESCHÊNES remercie la Direction au nom du CE pour cette décision, qui permettra à ce dernier de disposer d'une vision globale du projet.

III. Questions

1. CMB CE SUD

Question n°528 (SNB/CFDT) : Le Help Desk sur les flux disparaît. SAB ne sera en place qu'en 2019. Quel est le moyen de substitution sur la période ? Les ACO CMB souhaitent avoir un organigramme des fonctions supports Back office, middle office, etc., avec le nom des correspondants afin de les aider, pouvez-vous établir ce support ?

Mme GIRARD précise que la ligne téléphonique est injoignable.

M. SCHNELL explique qu'il a été décidé que les questions relatives au paiement des clients CMB soient traitées par les équipes SOC. En revanche, ce process n'a été mis en place qu'au milieu de la semaine précédente. Si SOC n'est pas en mesure de traiter les questions, il doit les transmettre au Help Desk. Le nom des contacts Help Desk a été transmis à SOC.

Mme DUPRAZ constate que SOC n'est pas en mesure de répondre immédiatement aux questions des collaborateurs, contrairement à Help Desk.

M. SCHNELL propose d'effectuer un point de suivi sur ce sujet au cours des semaines à venir.

Question n°529 (CFDT) : concernant les CBC, les postes de Directeurs adjoints ne sont plus remplacés lors de départs naturels, pour quelles raisons ? *Quid* du remplacement pendant les congés du Directeur (validations, accord, etc.) ?

M. SCHNELL répond que, depuis 2015, les CBC sont regroupés par groupe de deux ou trois collaborateurs par région. Les Directeurs de CBC d'une même région s'organisent donc entre eux pour garantir une permanence durant la période des congés. Il s'agit ici d'un système de support classique.

Mme DUPRAZ l'entend, mais elle s'interroge sur les raisons du non-remplacement des postes de Directeur adjoint, qui induit une opportunité d'évolution en moins pour les collaborateurs CBC.

Mme JOLAIN précise que ces postes ne sont pas remplacés, car les équipes en Province sont trop petites. M. SCHNELL ajoute que ces postes n'entrent pas dans le modèle du Groupe.

M. USCIATI s'interroge sur les validations.

M. SCHNELL répond qu'un autre Directeur CBC devra les prendre en charge.

Mme DUPRAZ juge regrettable de supprimer des possibilités d'évolution. Il est important de se battre pour ce type de poste, sachant que les enquêtes menées auprès des salariés démontrent qu'ils regrettent le manque de perspective d'évolution.

M. SCHNELL rappelle que ce poste nécessite une expertise particulière.

Mme DESCHÊNES est en accord avec Madame Dupraz. Si elle entend les propos de la Direction, elle ne comprend pas pour quelle raison un collaborateur d'une certaine expertise ne peut pas remplir un rôle managérial. Les collaborateurs se plaignent aujourd'hui de perspectives évolutives limitées.

M. SCHNELL constate que, dans une agence de deux à trois collaborateurs, ces Directeurs adjoints sont avant tout des conseillers.

Selon M. USCIATI, cela reste une possibilité d'évolution professionnelle.

Question n°530 (CFDT) : Concernant la fermeture envisagée de Mazamet, la Direction peut-elle revoir sa position en accord avec la volonté du marché CMB de conserver un point de vente dans ce secteur ?

M. SCHNELL n'est pas informé d'une volonté du marché CMB de rester à Mazamet.

Mme DUPRAZ précise qu'il s'agit d'une décision très récente.

M. MONTMAIN regrette l'absence de Représentant du personnel CMB en séance.

2. RBWM CE SUD

Question n°531 (SNB) : Il est interdit de connecter un client sur sa BAD depuis un poste de collaborateur (information intra manager de juin). Comment fait-on dans les agences qui ne sont pas équipées de borne internet à destination des clients ? Aucune impression n'est possible sur ces bornes internet, comment fait-on lorsqu'un client veut faire un virement international pour lequel il faut absolument remplir une Smartform ?

M. SCHNELL répond que les clients sont invités à se rendre en agence avec leur propre support numérique (smartphone, tablette ou ordinateur portable) pour se faire accompagner par un conseiller dans cette démarche. Pour rappel, le RM peut utiliser à tout moment le mode démo de la banque en ligne.

De plus, le client peut s'adresser dans ces conditions à l'accueil de l'agence pour effectuer l'impression.

Mme GIRARD rappelle que l'impression reste complexe dans ces conditions et nécessite un temps important.

M. SCHNELL confirme qu'un véritable axe de progression est à signaler à ce sujet.

M. GARCIN relevant ensuite que la connexion interne de l'agence de Saint-Tropez reste très mauvaise, M. SCHNELL s'en étonne, car un calendrier d'intervention avait été élaboré.

Mme GIRARD constate ensuite que toutes les agences ne seront donc pas équipées de bornes. Elle demande si la possibilité de mettre à disposition des tablettes n'est plus envisagée.

M. SCHNELL répond que les clients utilisent de plus en plus de smartphones et il apparaît comme de moins en moins pertinent de recourir à des bornes en agence.

Mme GIRARD rappelle les difficultés d'utilisation de ces bornes, sachant que tous les clients ne disposent pas d'un ordinateur à leur domicile.

M. SCHNELL prend en note ce point, car ce sujet doit être approfondi dans le cadre de la démarche « tapis rouge » et de la flexibilité.

Selon Mme DESCHÊNES, il n'est pas envisageable de demander aux clients d'apporter leurs propres outils dans une démarche « tapis rouge ».

M. SCHNELL annonce qu'un test est en cours sur le pôle immobilier Provence. Il s'agit de savoir comment être en interaction à distance (dans une autre agence, à son domicile, sur son lieu de travail, etc.) *via* son smartphone ou sa tablette. Il est certain que cette évolution oblige à s'interroger sur la pertinence des outils utilisés, dans un contexte où l'objectif est de recourir à la communication à distance pour gagner en proximité.

Question n°532 (SNB) : Un parcours ACO Pro existe-t-il ? Si oui, quand va-t-il commencer ? Comment s'inscrire ?

Mme JOLAIN répond que ce parcours existe bien. Il est possible de le consulter dans l'intranet RBWM Up. Il sera attribué aux collaborateurs concernés et l'assignation au parcours sera effectuée au cours des jours à venir pour un démarrage en septembre 2018.

M. USCIATI souhaite savoir si ce parcours sera délocalisé en Provence.

Selon Mme JOLAIN, il serait, *a priori*, positionné à Paris, compte tenu du dimensionnement de ces équipes, mais elle ne dispose pas de l'information exacte.

Mme ALLOUCHE relève que l'organisation des trajets à destination de Paris reste compliquée pour les salariés localisés dans le sud de la France, en termes d'organisation de la vie personnelle.

Question n°533 (SNB) : Pourquoi le choix de mettre en place la technologie NGT sur le marché PRO ? Est-il prévu de supprimer les postes téléphoniques ? Combien de casques et pour quel emploi type ?

Question n°534 (SNB) : NGT sera-t-elle déployée pour d'autres métiers que Connect sur la Région SUD ?

Ces deux questions sont traitées conjointement.

M. SCHNELL rappelle qu'afin d'optimiser la joignabilité de la Banque, l'option NGT a été retenue, permettant une gestion par groupes de compétences. Ainsi, les clients Pro peuvent contacter par téléphone un conseiller Pro. Si le RM Pro n'est pas disponible, les clients sont redirigés vers les collaborateurs du CRC dédiés au marché Pro.

Mme GIRARD souhaitant savoir si cette équipe est déjà en place, M. SCHNELL répond par l'affirmative.

M. SCHNELL indique ensuite qu'il n'est pas prévu de déployer cette technologie à d'autres métiers que Connect au périmètre de la Région SUD.

Mme DESCHÊNES rappelle que Thomas Vandeville a pourtant récemment indiqué le contraire.

Selon M. SCHNELL, ce type de déploiement n'est pas prévu à date. Néanmoins, comme dans tout lancement, il est intéressant de mesurer les effets de la technologie NGT et de s'interroger sur la pertinence de cet outil en agence. Dans tous les cas, les problématiques restent différentes entre les agences Connect et les autres.

Mme DESCHÊNES relève que, sans disposer d'une vision claire et précise de cette technologie — aucune présentation n'a été effectuée en CE, les collaborateurs en étant équipés ne seront plus munis d'un poste téléphonique, mais d'un casque.

M. SCHNELL le confirme.

Mme DESCHÊNES souhaite dès lors savoir si ces collaborateurs auront le choix de disposer d'un autre outil, c'est-à-dire d'un téléphone.

M. SCHNELL répond par la négative. Il rappelle que, dans le cadre des centres Connect et Pro, la majorité des relations fonctionnent à distance.

Mme DUPRAZ relève que tel n'en est pas le cas pour tous, mais tous sont équipés de cette technologie.

M. SCHNELL rappelle l'objectif de la technologie NGT : donner accès au client à une compétence Pro. Les agences constituent un réseau physique légitime pour organiser et prioriser les rendez-vous physiques selon leur valeur ajoutée. Si aucune implémentation générale n'est prévue aujourd'hui, cela peut évoluer.

Mme DESCHÊNES souhaite ensuite savoir si chaque collaborateur Pro aura à disposition un casque.

M. SCHNELL le confirme, à l'exception des ACO.

Mme DESCHÊNES demande, dans ce cas, si ces collaborateurs accéderont dès lors à la prime de casque.

Mme JOLAIN note la question en suite à donner. Elle signale néanmoins que la prime de casque est liée à une activité intégralement à distance. Or, un collaborateur Pro continuera à avoir des contacts clients et ne remplira pas une activité uniquement à distance.

Mme ALLOUCHE relève que certains collaborateurs Pro sont à distance.

Mme JOLAIN note qu'ils peuvent rencontrer des clients de façon physique.

M. USCIATI rappelle que les conseillers Pro devront prendre en charge entre 800 et 1 000 clients, pour la troisième catégorie. Ils devront donc s'organiser pour communiquer à distance.

M. SCHNELL constate que la journée de travail d'un expert Pro diffère sensiblement de celle d'un RM Connect.

Selon Mme DUPRAZ, les RM Pro doivent porter leur casque et être en mesure de décrocher automatiquement. La prime semble donc se justifier.

M. SIVET invite la Direction à vérifier et suivre le déploiement de cette organisation pour veiller à un déploiement conforme à l'organisation initiale.

Selon M. SCHNELL, tel en est le cas.

Question n°535 (SNB) : Pourquoi les transferts de PEL entrants de plus de dix ans sont-ils bloqués depuis avril alors que les fonds des clients sont sur un compte d'attente et effectuent régulièrement des relances auprès de leurs RMS ?

M. SCHNELL répond que, dans la perspective de la nouvelle SAB, il est indispensable de reprendre le détail des intérêts année par année pour les PEL et CEL depuis les dates d'ouverture des comptes chez les confrères. Or, les attestations de transfert produites par ces derniers ne contenant pas ces données, il est obligatoire de les contacter systématiquement. Cela alourdit considérablement la procédure de transfert, ce qui explique les retards.

Mme DESCHÊNES souhaite savoir si une décision sera prise pour améliorer la situation. Elle s'étonne que des délais si longs soient à observer. Il semble pertinent de communiquer auprès des équipes pour prévenir les réclamations des clients. Ce fonctionnement peut entraîner l'annulation de ventes WEALTH.

La Direction doit avoir conscience des différents dysfonctionnements de ce type qui impactent l'ensemble de l'organisation. Elle doit davantage anticiper sur ces points, car ces situations sont stressantes pour les équipes.

Mme ALLOUCHE rappelle que la simple clôture d'un PEL nécessite une insistance non négligeable, sans quoi l'argent n'est pas disponible dans le mois suivant.

Mme MARAOUI ajoute que cette situation génère de nombreuses réclamations.

Mme ALLOUCHE juge cette situation inacceptable, alors qu'aucun lien avec d'autres banques n'est pourtant à considérer.

Mme DI NATALI considère que le PEL étant soumis à un taux fixe, il est possible d'indiquer comme intérêts pour chaque année 1 eur et de mettre le différentiel global sur la dernière année. Ainsi puisque le système veut un montant il aura un montant comme cela était fait il y a quelques années. Si différents taux sont à prendre en compte dans un CEL, cette situation reste malgré tout problématique. Les clients Premier s'interrogent véritablement sur le statut de leur argent, dans un contexte faisant suite à des scandales financiers impliquant HSBC.

Mme ALLOUCHE ajoute que l'image de marque de la Banque est impactée négativement par le système informatique.

M. SCHNELL annonce que le stock de PEL devrait être intégralement repris au 31 juillet 2018. Au 18 juillet 2018 et concernant les clôtures, il restait 25 non prises en main et 220 écritures équilibrées. S'agissant des ouvertures, la situation s'est normalisée, à l'exception de dix écritures en cours. 69 instructions n'ont pas été prises en main à date pour les transferts sortants et 110 dossiers restent à sortir pour les transferts entrants, dont 50 % incomplets.

Question n°536 (SNB) : Pôle Immobilier : il semble qu'afin de renforcer l'effectif du pôle Immobilier de Lyon, certains collaborateurs soient sollicités en agence. Pouvez-vous nous confirmer sous quelle forme (lettre de mission) ? Comment seront valorisés les collaborateurs volontaires ?

M. SCHNELL annonce le recrutement de renforts intérimaires, dont certains sont arrivés.

Mme JOLAIN précise qu'ils seront :

- deux à Lyon ;
- deux en Provence ;
- un en Sud-ouest.

M. SCHNELL ajoute que le pôle Côte d'Azur bénéficie d'un RM volant supplémentaire et du retour d'un collaborateur revenant d'un arrêt de travail.

Mme JOLAIN précise que des renforts ont été affectés à Lyon en interne.

M. MONTMAIN souhaitant savoir pour quelle durée ces intérimaires sont présents, Mme JOLAIN répond qu'ils le seront pour trois mois renouvelables.

M. MONTMAIN constate que la cible initiale n'est pas viable si la Banque doit recourir à des intérimaires.

M. SCHNELL rappelle que la moyenne des dossiers pris en charge par les experts immobiliers sur un trimestre est au niveau prévu. En revanche, lors de périodes de pic d'activité, le dimensionnement ne fonctionne plus, celui-ci étant établi d'après des moyennes annuelles. Il était donc dès le départ prévu de renforcer le pôle immobilier par les moyens à disposition : des RM volants, des intérimaires, ou encore le positionnement d'une volumétrie très faible de dossiers en agence sur la base du volontariat et sur une période très courte.

Aujourd'hui, le pic d'activité semble dépassé.

M. POYET précise, s'agissant du pôle immobilier, que le projet RBWM transmis en septembre 2017 aux Représentants du personnel explique en page 97 la façon dont les cibles des pôles immobiliers ont été établies. Cette page indique que le traitement d'un dossier simple est de 180 minutes contre 380 pour un dossier complexe. Pour les dossiers non aboutis, il est précisé qu'un dossier simple représente 95 minutes, contre 195 minutes pour un dossier complexe. En regard de la volumétrie des dossiers, il a été arrêté une organisation s'appuyant sur 98 ETP d'experts immobiliers.

M. POYET constate ensuite que les équipes, à des degrés divers, se retrouvent aujourd'hui dans des situations très inconfortables, car les statistiques, telles que bâties dans le projet, ne correspondent pas à une émanation de la réalité. En effet, M. POYET a rencontré des experts immobiliers, qui lui ont présenté les statistiques suivantes :

- 270 minutes pour un dossier simple ;
- 330 minutes pour un dossier complexe.

Selon M. POYET, la véritable problématique réside donc dans la cible initiale, qui est sous-dimensionnée.

M. POYET félicite par ailleurs les équipes commerciales qui obtiennent d'excellents résultats dans leurs entrées en relation ; celles-ci sont, dans la très large majorité des cas, bâties sur le crédit. Les équipes ont donc très clairement besoin de ressources supplémentaires pérennes. Il est indispensable de revoir à la hausse les cibles.

Mme DESCHÊNES évoque la question 550 du présent ordre du jour, requérant une visibilité précise sur le nombre de dossiers, leur répartition et le pourcentage d'atteintes au niveau de la Région SUD. Il est très probable que le constat soit identique à celui présenté par Monsieur Poyet.

Mme JOLAIN souligne tout d'abord que tous les pôles immobiliers ne se trouvent pas dans une situation identique. La Direction a conscience que certaines agences rencontrent des difficultés, raison pour laquelle des solutions temporaires ont été identifiées.

De plus, il est indispensable d'analyser le développement de l'ensemble des pôles avant de repenser leur structure, sachant qu'ils sont en cours de déploiement. Cette analyse devra être effectuée à un niveau global, car il s'agit d'une structure de pôles immobiliers. Dans tous les cas, la Direction ne s'interdit pas de repenser ce dimensionnement.

M. SCHNELL ajoute qu'il sera indispensable de s'appuyer également sur une vision détaillée de ce réseau, au-delà de la vision globale. Dans les statistiques, la Banque s'appuie sur une différenciation entre les dossiers simples et complexes. Or, dans les faits, la réalité n'est pas aussi simple et duale.

De plus, les pôles immobiliers évoluent. Grâce à leur excellent travail, le taux d'assurance déléguée a diminué. Ainsi, un grand nombre de ces dossiers se transformeront mécaniquement en dossiers dits simples.

Par la suite, il s'agit d'un process encore très manuel, mais M. SCHNELL rappelle l'arrivée prochaine d'Apps Crédits. Il s'agira dès lors d'évaluer les transformations du process en découlant.

Ainsi, les situations sont très différentes entre et au sein des pôles. Il reste donc primordial d'analyser ce point de façon globale. Néanmoins, ce plan de transformation a été réalisé à iso-effectif, ce qui permet de maintenir un niveau de moyens global identique. Le fait d'allouer des moyens supplémentaires à un secteur signifie donc d'en retirer à un autre.

Mme DUPRAZ rappelle que les intérimaires ne seront pas accrédités d'emblée, ce à quoi s'ajoutera un temps long pour les accès.

M. DE SAILLY précise que le profil sera celui d'un Advantage gestionnaire *middle office*.

Mme DUPRAZ s'interroge ensuite sur la prise en charge de certains dossiers immobiliers par des agences.

M. SCHNELL répond que les agences sont sélectionnées selon la maîtrise interne d'Apps et ce fonctionnement s'appuie sur la base du volontariat, selon les compétences et moyens. Il perdurera jusqu'à début août et s'appuie sur un besoin moyen d'un dossier immobilier pris en charge par agence et par semaine.

Selon Mme DUPRAZ, cela ne correspond pas à la réalité.

M. SCHNELL rappelle qu'il s'agit alors de dossiers en cours. Cependant, aucun nouveau dossier ne transite par Sales Support.

Mme DUPRAZ invite la Direction à se rendre dans l'agence de Villefranche-sur-Saône.

M. SCHNELL en prend acte, mais considère cette situation comme inenvisageable, car aucune structure n'existe aujourd'hui pour prendre en charge un dossier géré directement par une agence.

En outre, Mme PEREIRA relève que les experts immobiliers ne sont plus en mesure d'assurer les rendez-vous clients.

M. SCHNELL indique que des renforts ont justement été alloués pour gérer ce pic d'activité.

Mme PEREIRA rappelle que les agences sont également en sous-effectif.

M. SCHNELL l'entend et souligne que ce fonctionnement s'appuie justement sur la base du volontariat.

Mme PEREIRA s'interroge sur le cas où une agence n'a pas la capacité de répondre favorablement aux demandes du pôle immobilier.

M. SCHNELL constate que les premiers retours sur les pôles immobiliers sont excellents, avec des délais tenus.

M. SIVET relève ensuite que, de nouveau, la Banque ne prend pas compte les erreurs du passé. Une nouvelle organisation est déployée pour fluidifier et améliorer le service rendu à la clientèle et décharger les agences. Or, les Elus constatent, malheureusement, que, dès les prémices, des dysfonctionnements sont à signaler.

Des pics d'activité sont évoqués depuis le début de la séance. 60 à 70 dossiers sont en attente depuis plusieurs semaines, ce qui induit du stress dans les équipes. Des renforts ont été nécessaires, car les planificateurs de ce projet se sont rendu compte d'une problématique allant au-delà des seuls pics d'activité. Ces pics sont structurels et non conjoncturels.

M. SCHNELL précise que le dimensionnement des équipes a été réalisé selon une moyenne de l'activité et non des pics. Le recours à des renforts était prévu dès le départ.

Concernant les dossiers en attente, du fait de la durée de gestion d'un dossier, un expert immobilier a à gérer de façon mécanique entre 50 et 70 dossiers. Il s'agit dorénavant de suivre les fluctuations de l'activité et de la grille de taux afin d'apprendre à mieux anticiper les pics d'activité et d'étudier les actions à déployer selon l'activité. Si la Banque remporte des parts de marché et que les agences principalisent l'entrée en relation, la Direction devra reconsidérer les moyens alloués.

M. SIVET juge le renforcement des équipes positif, mais regrette le recours aux intérimaires, compte tenu du temps de formation. Il invite la Direction à rester vigilante sur la fatigue des équipes.

M. SCHNELL souligne que les pôles immobiliers constituent une priorité quotidienne.

M. USCIATI considère qu'il n'est pas possible d'annualiser les effectifs selon les activités, notamment au niveau CMB. Le crédit immobilier est quant à lui concerné par des pics d'activité, mais également par une forte activité globale. D'autre part, le calcul relatif à la durée d'un traitement de dossier peut évoluer. Ainsi, le temps de traitement d'un dossier est aujourd'hui supérieur à la moyenne, ce qui induit un effet mécanique : les équipes ne peuvent pas faire face à l'activité.

De plus, l'objectif est d'augmenter la base de clients, et donc le nombre de crédits. Il s'agit aujourd'hui d'anticiper sur cette activité. Or, les effectifs sont aujourd'hui sous-dimensionnés et doivent faire l'objet d'une revue.

Mme DESCHÊNES souhaite ensuite savoir si les pics d'activité ont été identifiés.

M. SCHNELL répond par l'affirmative.

Mme DESCHÊNES demande à Monsieur Schnell s'il estime que l'activité connaît un pic en ce moment.

M. SCHNELL précise qu'il est informé du niveau de l'activité la semaine suivante.

Mme DESCHÊNES relève donc que la Direction en est informée après coup.

M. SCHNELL ne peut pas requérir un reporting quotidien. Néanmoins, le pic d'activité semble dépassé en termes de flux entrants, compte tenu de la période des congés.

Mme DESCHÊNES constate donc qu'il reste très difficile de maîtriser ces pics d'activité.

M. SCHNELL évoque différents moyens pour les maîtriser :

- la grille de taux ;
- les moyens en place.

Mme DESCHÊNES note qu'il n'est donc pas envisageable d'être en décalage avec la grille de taux. Ces pics d'activité accompagnent dès lors le quotidien. Ainsi, il sera continuellement nécessaire d'identifier des moyens pour faire face à ces pics. Le dimensionnement des équipes doit donc être pensé de façon préventive et avec précaution.

Elle s'interroge ensuite sur la cartographie globale des pôles et les objectifs en découlant, notamment en termes de mutualisation des pôles.

Mme JOLAIN précise que cette cartographie vise à évaluer le fonctionnement de l'ensemble des pôles. Selon ces différents fonctionnements, la mutualisation peut permettre d'absorber des pics d'activité ou non. Dans tous les cas, lors de la mise en place d'une structure, les débuts sont toujours difficiles. Des renforts ont donc été actés pour l'ensemble des pôles afin d'accompagner ce lancement d'activité. Il s'agira dans un second temps d'identifier des solutions adaptées aux résultats de cette analyse.

Mme DESCHÊNES relève, dans ce cas, qu'une mutualisation des dossiers est mise en œuvre entre les pôles. Or, la présentation initiale du projet positionnait le client comme central et moteur et la promesse HSBC était de s'appuyer sur un entretien tripartite dans le cadre de la démarche « Tapis rouge ».

M. SCHNELL conteste cette interprétation car l'entretien tripartite ne correspond pas à une « promesse client HSBC »

Mme DESCHÊNES rappelle que cet entretien est inscrit dans le Livre II du projet. Dans ce dernier, le pôle immobilier a pour mission d'accompagner le client et le RM dans le cadre de la principalisation. Ainsi, si par manque de moyen, ces rendez-vous ne sont finalement pas mis en œuvre, la principalisation ne le sera pas non plus et le nombre d'interlocuteurs ne correspondra pas aux promesses de HSBC affiliées à la démarche « Tapis Rouge ». Enfin, le fait de mutualiser les dossiers entre les pôles peut sembler induire une substitution des collaborateurs des pôles au SRE.

Mme JOLAIN considère que les moyens alloués sont suffisants. Néanmoins, il s'agit de différencier les moyens à court terme, reposant sur des renforts internes et externes. Il n'est donc pas recevable d'affirmer que les moyens déployés sont insuffisants, même si la situation peut toujours être améliorée. La question d'éventuels renforts pérennes se posera une fois la cartographie des pôles finalisée et en regard de ces moyens supplémentaires et des études globales d'activité.

M. USCIATI précise que les Elus invitent la Direction à s'appuyer d'emblée sur des effectifs supplémentaires pérennes, plutôt que d'user de renforts temporaires.

M. SCHNELL rappelle qu'au niveau du pôle immobilier, des renforcements en dehors des intérimaires ont été appliqués. Dès le départ, il avait été prévu de recourir à des renforts pour pallier les pics d'activité.

M. USCIATI le conteste. Un transfert était prévu pour alléger les charges.

M. SCHNELL s'appuie sur le dimensionnement des effectifs, effectués sur la base d'une volumétrie annuelle. S'il est indispensable d'anticiper, il rappelle la nécessité de ne pas trop s'avancer sur les résultats, notamment en termes de principalisation.

Mme DESCHÊNES l'entend « que les résultats seront positifs », mais ce fonctionnement peut aller à contresens du service client.

M. SCHNELL rappelle ensuite que le SRE constitue un support, alors que le sujet des échanges concerne la mutualisation entre experts immobiliers.

M. POYET précise qu'une partie des tâches prises en charge par le SRE seront remontées aux pôles immobiliers, à l'instar des renégociations et changements d'assurance.

M. SCHNELL n'est pas au fait de cette information. Si le pôle immobilier était amené à prendre en charge les changements de compagnie d'assurance, il s'agirait d'étudier la valeur ajoutée de ce pôle dans cette tâche en amont, ainsi que la volumétrie supplémentaire en découlant. Dans ce cas, le dimensionnement des pôles ferait l'objet d'une revue éventuelle en regard de ces éléments.

Pour rappel, un flux important avait été prédit dans le changement des assurances décès début 2018, ce qui n'a pas été le cas pour le moment.

M. MONTMAIN relève ensuite que de nombreux collaborateurs sont en grande souffrance dans les pôles immobiliers. Ils débutent leur journée très tôt et la terminent tardivement. Je souhaite donc que le CE mandate les CHSCT à la rentrée pour effectuer une expertise sur la volumétrie traitée. Il en revient de la responsabilité des Elus pour prévenir tout événement grave.

Mme ALLOUCHE requiert par ailleurs des précisions sur les modalités d'élaboration de la cartographie.

Mme JOLAIN rappelle qu'elle est en cours d'élaboration.

Mme ALLOUCHE souhaite par la suite savoir si les heures réalisées par les cadres au forfait ont été prises en compte dans cette cartographie, tous ne les déclarant pas. Il apparaît que, dans certains pôles, les Directeurs demandent de ne pas effectuer d'heures supplémentaires contrairement à d'autres.

Mme JOLAIN réitère ces propos, l'élaboration de la cartographie est en cours.

M. GARCIN constate que la Banque se situe dans une phase de transition. Il est indispensable d'intervenir au bon moment pour pallier les dysfonctionnements. Il souhaite savoir comment est fixé ce bon moment.

Mme JOLAIN rappelle que des renforcements ont bien été déployés.

Question n°537 (CFDT) : Pôle immobilier : serait-il possible d'organiser pour les formations de courte durée (demi-journée) un Webex plutôt qu'un déplacement sur Paris. En effet, les formations en présentiel, auxquelles vont venir s'ajouter les congés d'été, laissent craindre la persistance d'une accumulation de dossiers à traiter

Mme JOLAIN indique que cette demi-journée de formation s'inscrit dans une formation Conformité et qualité des ventes et est obligatoire. La demande d'une formation en Webex avait déjà été émise, mais la Compliance RBWM souhaite que cette formation soit délivrée en présentiel. Les collaborateurs ayant précédemment complété le module de formation Regulatory Compliance RBWM en sont exemptés.

M. SIVET remonte que ces salariés se plaignaient que ces formations ne soient pas effectuées en amont de la mise en place du pôle. En effet, ces formations ont engendré des retards importants.

Question n°538 (CFDT) : Pôle immobilier : d'autre part, un renfort est-il envisagé rapidement afin d'absorber le retard accumulé dû aux formations nombreuses que les conseillers ont dû suivre alors même que les pôles étaient en place

Question n°539 (CFDT) : Comment comptez-vous garantir aux collaborateurs un juste équilibre vie privée et vie professionnelle avec des horaires élargis dans des agences en sous-effectif ?

Ces deux questions ont été traitées conjointement à la question n°536.

Question n°540 (CFDT) : La tarification de notre MRH est élevée, notamment en raison de la valeur du capital mobilier de 50 000 euros qui est très et non modulable. Une réflexion est-elle en cours pour rendre notre contrat plus souple et plus compétitif ?

M. SCHNELL rappelle que l'offre a été revue en septembre 2016. Le positionnement de la Banque reste très bon, mais le montant du capital mobilier maximal, pour un logement allant jusqu'à trois pièces principales, est de 50 000 euros, ce qui est trop élevé pour une partie du marché.

Mme PEREIRA le confirme. Elle souhaite savoir si une réflexion est en cours à ce sujet.

M. SCHNELL répond par l'affirmative.

Mme PEREIRA requiert la date butoir de cette réflexion.

Question n°541 (CFDT) : Est-ce que tous les RM patrimoniaux vont être équipés d'un téléphone portable ?

Mme JOLAIN répond par la négative.

Mme PEREIRA s'interroge sur le cas des RM 4.

Mme JOLAIN ne dispose pas de cette information.

Question n°542 (CFDT) : Peut-on envisager l'envoi d'un SMS ou d'un message via la messagerie sécurisée au client lors d'un déblocage de facture pour un prêt travaux ? L'agence n'étant pas en mesure de répondre au client, cela génère une anxiété chez les clients qui ne savent pas si les factures ont été réglées et des réclamations

Mme MARAOUI ajoute qu'il est régulier que des clients demandent davantage de visibilité sur le règlement des factures pour un prêt travaux.

Selon M. SCHNELL, il s'agit d'une suggestion intéressante. Cette demande sera étudiée.

Question n°543 (CFDT) : Quels sont les objectifs EFA ? Quelles sont les règles de déclaration ?

M. SCHNELL rappelle la circulaire relative à la rémunération variable, qui décrit les objectifs des EFA. Les règles de déclaration ne constituent quant à elles pas un objectif *Balance Core Card* en soi, mais un indicateur de réussite. Il s'agit donc ici de s'appuyer sur le déclaratif brut, les EFA devant reporter leurs affaires dans un tableau de suivi.

Mme DUPRAZ relève qu'il serait pertinent qu'un retour soit adressé aux RM à la suite d'une déclaration d'un EFA afin de veiller à la régularité de ladite déclaration.

M. SCHNELL ne comprend pas la motivation sous-jacente à cette demande, sachant que cette déclaration n'impacte en rien le RM.

Mme DUPRAZ explique qu'elle s'inscrit dans un souci de transparence. Il est souvent reproché aux RM de ne pas suffisamment travailler avec les EFA et il s'agit simplement de veiller à l'adéquation de leurs déclarations avec la réalité. Ce fonctionnement constitue un moyen supplémentaire de communication, car tous ne communiquent pas correctement.

Question n°544 (CFDT) : Pôles Connect : combien de portefeuilles sont en attente dans notre Région ?

M. SCHNELL évoque trois portefeuilles en attente, dont :

- un au niveau de Pourpre, qui sera pris en charge à partir de septembre ;
- deux au niveau d'Émeraude — le premier sera pris en charge à partir du 8 août 2018, mais aucune solution n'a été trouvée pour le second.

Question n°545 (CFDT) : Pôles Connect : Pouvez-vous nous communiquer les objectifs fixés aux RM Connect ?

M. SCHNELL est en mesure de communiquer la nature de ces objectifs.

Mme DUPRAZ s'étonne que les volumes ne puissent pas être communiqués en CE, car ils ont déjà été communiqués.

M. SCHNELL présente les natures des objectifs annuels, à partir du moment où les RM Connect prennent leur portefeuille :

- l'accroissement de la base clients principalisée — il est en cours de calcul, car il est lié à la part existante de clients principalisés dans le portefeuille, sachant que l'objectif de croissance RBWM de la base clients principalisée est de +2,3 % et celui de principalisation pour les entrées Advance de +46 % ;
- la production de prêts personnels et crédits immobiliers — en moyenne par RM, l'objectif s'établit à 3,1 millions d'euros, aucune distinction n'étant opérée entre les deux ;
- la collecte brute d'épargne bancaire (600 000 euros par RM en moyenne) ;
- l'investissement à moyen et long terme (745 000 euros par RM en moyenne) ;
- le TCR (130 000 euros en moyenne par RM) ;
- le TPDC (213 000 euros de capitaux couverts en moyenne par RM) ;
- le PNB récurrent — ce point est en cours de calcul, étant lié au PNB du portefeuille.

Mme DUPRAZ souhaite connaître la période précise sur laquelle courent ces objectifs. Elle relève ensuite que des moyennes mensuelles ont été annoncées aux équipes, qui sont difficiles à atteindre, avec :

- dix entrées en relation ;
- 350 000 euros de TPDC ;
- 50 000 euros d'Assurances vie ;
- 10 000 euros d'OPC ;
- 8 000 euros d'arbitrages ;
- 30 000 euros à 42 000 euros de prêts personnels ;
- 250 000 euros de prêts immobiliers.

Mme DUPRAZ aimerait donc comprendre la différence entre ces objectifs et ceux présentés par Monsieur Schnell. Pour rappel, les RM Connect ne disposent pas du temps requis pour travailler sur leur fonds de client. Ils se sont donc retrouvés déstabilisés à la présentation de tels objectifs.

Elle invite la Direction à revoir la communication à ce sujet.

M. SCHNELL rappelle avoir présenté les objectifs *Balance Core Card*, se fondant sur une base annuelle. Néanmoins, certains indicateurs de réussite faisant le lien avec ces objectifs ont pu être communiqués par ailleurs. Pour information, les entrées en relation *online* sont incluses dans l'atteinte de ces objectifs.

M. POYET souhaite ensuite connaître la différence entre un indicateur de réussite et un objectif.

M. SCHNELL précise que la circulaire sur la rémunération variable prévoit des objectifs de croissance, sous forme d'encours ou de stocks. Or, l'atteinte des objectifs de production n'est pas toujours suffisante, car certains peuvent les atteindre tout en subissant un niveau d'attrition élevé, ce qui les empêche d'atteindre leur objectif de croissance de la base clients principalisée.

Mme DESCHÊNES propose de faire remonter la remarque de Madame Dupraz au niveau de la Commission de suivi.

Selon Mme JOLAIN, ce point d'attention doit être remonté le plus rapidement possible.

Question n°546 (FO) : Des processus de gestion des contrats d'assurance vie doivent être améliorés. Monsieur Thomas Vandeville s'est engagé sur un plan d'action de régulation au quotidien. Quels sont les résultats pour la Région SUD ?

M. SCHNELL note que ce sujet fait l'objet de débats réguliers, malheureusement. Néanmoins, trois sujets sont ici à considérer :

- les rachats — ce sujet est clos ;
- les souscriptions — ce sujet a été réglé ;
- les successions — ce sujet est en cours.

La situation s'améliore, avec une réduction du stock de dossiers en cours de 19 % par rapport au 31 mai 2018. Il n'empêche que la situation reste insatisfaisante. Plusieurs actions avaient été identifiées et ont été déployées. L'équipe Succession en place a désormais atteint l'effectif cible. Le renforcement *via* le partenariat avec le prestataire Docapost est dorénavant pleinement actif. Enfin, une simplification des process a été opérée pour les optimiser.

Question n°547 (FO) : L'outil GOAL : quels sont les bénéfices pour les RM et quels sont les dysfonctionnements rencontrés à ce jour ?

M. SCHNELL ne relève aucun dysfonctionnement sur l'outil GOAL. Les dysfonctionnements identifiés en 2017 sont désormais sous contrôle.

Question n°548 (SNB) : Où en est-on de la e-signature concernant les pôles Connect ?

M. SCHNELL annonce que sont ou seront d'ici le 31 juillet 2018 disponibles pour les agences Connect, le centre international et le centre platine :

- le compte courant ;
- la carte bancaire ;
- la convention ;
- les livrets ;
- le crédit personnel ;
- le crédit professionnel ;
- le découvert professionnel ;
- les assurances emprunteur ;
- les assurances HSBC.

Question n°549 (SNB) : Au périmètre de notre Région et par pôle, combien de dossiers de crédits immobiliers avec financement à 100 % ont-ils été débloqués ? Quel volume en montant ?

La question est inscrite en suite à donner.

Question n°550 (SNB) : Au périmètre de notre Région et par pôle, combien de dossiers de crédits immobiliers complexes ont été instruits en pourcentages et en nombre par rapport au nombre de dossiers globaux ? Combien de dossiers DRC en pourcentages et en nombre par rapport au nombre de dossiers globaux ?

M. SCHNELL présente les chiffres requis par les Elus.

- **Pôle Sud-Ouest**
Les dossiers simples représentent 50 % des dossiers traités, et ceux complexes, 50 % également. Parmi les dossiers complexes, 34 % sont remontés à la DRC. Ces chiffres sont excellents et font état d'une véritable valeur ajoutée pour ce pôle immobilier.
- **Pôle Côté-d'Azur**
Les dossiers simples représentent 51 % des dossiers traités, et ceux complexes, 49 %. 11 % des dossiers complexes sont remontés à la DRC.
- **Pôle Provence**
Les dossiers simples représentent 19 % des dossiers traités, et ceux complexes, 81 %. 9 % des dossiers complexes sont remontés à la DRC.
- **Pôle Rhône-Alpes**
Les dossiers simples représentent 27 % des dossiers traités, et ceux complexes, 73 %. 16 % des dossiers complexes sont remontés à la DRC.

M. SIVET requiert le pourcentage de dossiers provenant d'apporteurs d'affaires.

M. USCIATI demande ensuite que les informations présentées le soient en nombre de dossiers traités.

La séance est suspendue le temps de la pause-déjeuner, de 12 heures 50 à 14 heures 15.

3. RH CE SUD

Question n°551 (SNB) : Combien de salariés de la Région SUD, par métier, ont eu une revalorisation par la GSI ?

Mme JOLAIN évoque 108 salariés ayant obtenu une revalorisation par la GSI, dont :

- 8 au niveau de CMB ;
- 9 au périmètre HOST ;
- 91 au sein de RBWM.

M. MONMAIN requiert les montants minimaux, maximaux et médians de cette revalorisation.

M. USCIATI souhaite ensuite savoir si certains de ces collaborateurs ont été concernés par des GSI répétitives.

Mme JOLAIN rappelle que la GSI est prévue par l'article 41 de la convention collective de la banque et concerne les salariés :

- au salaire de base à temps plein égal ou inférieur à 34 680 euros ou à 125 % du salaire minimum correspondant à son niveau et à son ancienneté dans son entreprise ;
- ayant connu à l'issue d'une période de cinq années consécutives une évolution de rémunération inférieure à l'équivalent de 3,4 % du salaire minimum conventionnel correspondant à son niveau et à son ancienneté dans l'Entreprise.

Mme JOLAIN n'est donc pas certaine que des collaborateurs aient pu être concernés par cette revalorisation de façon répétitive, mais note la question en suite à donner, ainsi que celle de Monsieur Montmain.

Question n°552 (CFDT) : Des *one-to-one* sont organisés avec la ligne d'accueil dans certains points de vente, cela va-t-il être généralisé ? Quels seront le contenu et le format ?

M. SCHNELL répond par l'affirmative. Le contenu de ces *one-to-one* s'inscrit essentiellement dans :

- la principalisation ;
- la digitalisation ;
- le nombre de rendez-vous pris en support des conseillers.

Il s'agit donc d'effectuer un point hebdomadaire avec un référent de la ligne d'accueil afin d'analyser l'évolution de ces trois items, sachant que les salariés de la ligne d'accueil sont différenciés sur la principalisation des entrées en relation.

Mme GIRARD souhaite savoir si cela s'inscrit dans le tableau quotidien servant à reporter les rendez-vous et dédié à la ligne accueil.

M. SCHNELL souligne la nécessité de s'appuyer sur un support d'échange sur ces trois items. En revanche, aucun support harmonisé n'a été déployé.

M. SIVET demande si le fait de faire prendre en charge ces rendez-vous *one-to-one* par des agents de la ligne d'accueil n'est pas problématique en termes confidentialité.

M. SCHNELL répond que ces rendez-vous ne se tiennent pas à l'accueil, mais dans un bureau dédié.

M. SIVET constate dès lors que la ligne d'accueil risque de se retrouver régulièrement en sous-effectif dans les petites agences. Selon M. SIVET, un décalage est à signaler entre les demandes de la Direction et les moyens mis à disposition.

M. SCHNELL rappelle que les agences ne prennent plus en charge les clients transférés vers Connect, même si dans le cadre de la démarche « Tapis rouges », cette prise en charge reste présente. Elles ne prennent également plus en charge les crédits immobiliers, à l'exception de situations particulières. Elles ne s'occupent aussi plus d'une partie des clients très chronophages que sont les clients Pro. Pour autant, le dimensionnement des lignes d'accueil n'a fait l'objet d'aucune revue en termes d'effectif. Du temps leur a donc été dégagé qui doit être mis au profit du développement de l'activité et des clients de la Banque.

M. SIVET note que les clients cités continuent à se rendre en agence.

Mme MARAOUI ajoute qu'ils n'ont pas changé leurs habitudes.

M. SCHNELL rappelle les débats précédents : plusieurs semaines, voire mois, seront nécessaires pour que ces clients s'habituent à travailler différemment avec la Banque.

M. SIVET souhaite ensuite savoir comment garantir la confidentialité des clients dans ces conditions.

M. SCHNELL répond que la ligne d'accueil doit mener ces entretiens dans un bureau confidentiel. Si cela n'est pas possible, ils n'ont pas lieu.

M. SIVET constate que des objectifs ont pourtant été définis.

M. SCHNELL le conteste. Il s'agit ici d'axes pour participer à l'atteinte des objectifs de l'agence.

Question n°553 (CFDT) : Des RRH semblent être nommés pour les pôles Connect : peut-on avoir un organigramme actualisé du service des Ressources Humaines et les coordonnées de notre/nos interlocuteurs pour notre Région SUD ?

M. DE SAILLY indique être l'interlocuteur RH de la Région Sud pour les pôles Connect. Au sein de son équipe, deux interlocuteurs sont à considérer :

- Antoine Castegnier (pôles immobiliers et centres Pro) ;
- Steeve Marais (agences Connect).

M. SIVET souhaite savoir si cette information a été transmise aux collaborateurs des pôles concernés.

M. DE SAILLY répond que les Directeurs des pôles et centres en ont été informés.

Question n°554 (CFDT) : Nous constatons une nouvelle fois que des réponses à des candidatures sont trop tardives et que le candidat apprend que le poste pour lequel il a postulé est pourvu, alors qu'il n'a pas encore eu de retour sur sa candidature. Pouvez-vous nous rappeler le process (déroulement) ?

M. DE SAILLY confirme que des écueils de ce type existent encore, même s'ils se raréfient. La procédure est la suivante.

- Une réponse négative est adressée par l'équipe de recrutement si la candidature est refusée avant la phase d'entretien.
- Le manager recruteur effectue un retour positif ou négatif à l'issue de l'entretien.

Mme PEREIRA souhaitant savoir si un entretien est mené pour chaque candidature, M. DESSAILLY répond par la négative, mais une réponse est malgré tout systématiquement apportée.

Mme DUPRAZ demande si un suivi de la candidature est disponible.

M. DE SAILLY répond par l'affirmative, *via* l'intranet.

Selon M. SIVET, les Elus rencontrent encore trop de salariés qui ont postulé sans se voir adresser de réponse. Si ce nombre peut paraître anecdotique, ces salariés le vivent mal. Il demande à la Direction d'inciter les managers à davantage répondre.

Question n°555 (FO) : Quelles sont les règles de sécurité et de contrôle lors d'un recrutement chez HSBC ?

Question n°556 (FO) : Y'a-t-il eu des problèmes lors de recrutement au cours du premier semestre 2018 dans la Région SUD ?

Ces deux questions sont traitées conjointement.

Mme JOLAIN indique que sont demandés durant les contrôles à l'embauche :

- le *curriculum vitae* ;
- la carte d'identité ou le titre de séjour ;
- l'extrait de casier judiciaire ;
- le dernier diplôme obtenu ;
- le certificat de travail.

Pour certains postes très exposés, l'activité du candidat sur les réseaux sociaux doit être analysée. Aucun contrôle à l'embauche n'a constitué un frein au cours du premier semestre 2018.

Mme DI NATALI relève qu'un document intitulé « Mobilité et recrutement : synthèse du manager » est présent sur l'intranet. Elle souhaite savoir si ce document est toujours d'actualité et s'il a été mis à jour. En effet, Mme DI NATALI s'est étonnée qu'un délai de 30 jours soit accepté pour la remise de l'extrait de casier judiciaire. Les nouveaux embauchés ont accès à de nombreuses données et ce fonctionnement n'entre pas en adéquation avec les nombreux modules de formation relatifs à la sécurité.

M. DE SAILLY rappelle qu'il s'agit d'un délai maximal défini par la loi.

Mme JOLAIN ajoute que la politique de la Banque est très intransigeante en la matière. Cependant, il peut arriver que certains nouveaux embauchés ne se voient pas adresser ce document par la préfecture de police, ce qui peut donner lieu à de la souplesse.

Mme JOLAIN précise par ailleurs que les problématiques en matière de contrôle à l'embauche résident majoritairement dans la vérification des diplômes.

M. GARCIN souhaite enfin savoir s'il est possible de mettre en place un organigramme pour tenir à jour les salariés des nouvelles organisations au niveau de la Région ou du groupe.

M. USCIATI ajoute que ce point avait déjà fait l'objet d'une demande des Représentants du personnel.

M. DE SAILLY répond que la liste des managers nommés est disponible *via* l'intranet.

Question n°557 (FO) : Upgrade poste (lenteur des postes informatiques), les postes des pôles NDM (Connect, expert-immobilier, PRO, international, soit 300 postes en nations), tous devaient être déployés et mis à jour à mi-juin 2018. A mi-juillet, y'a-t-il du retard dans notre Région ?

Mme JOLAIN indique que l'ensemble des pôles a été upgradé.

M. USCIATI relève une véritable lenteur informatique au niveau du BBC Montpellier.

Mme JOLAIN souligne que le bureau virtuel résoudra la problématique des lenteurs informatiques, car les données seront stockées autrement et en dehors du poste informatique.

M. USCIATI note d'importants décalages selon les agences.

M. SCHNELL ajoute qu'un calendrier précis a été établi avec Orange pour prendre en charge la question de la fibre. Néanmoins, ils sont régulièrement confrontés à la nécessité d'obtenir les accords des copropriétés.

M. USCIATI constate qu'au niveau du BBC Montpellier, HSBC est la seule entreprise à rencontrer de véritables problématiques de lenteurs informatiques.

Mme JOLAIN précise que la situation se résoudra par ces deux moyens.

Mme ALLOUCHE s'interroge ensuite sur la différence entre le *upgrade* du poste et la bande passante.

Mme JOLAIN répond que le premier correspond à la vitesse du poste et la seconde à la vitesse de la connexion internet.

Madame Girard et Monsieur Montmain quittent la séance.

Question n°558 (SNB) : Quels sont les postes vacants en Région SUD suite au plan de transformation ?

Mme JOLAIN réfère les Elus au document leur ayant été adressé le 18 juillet 2018, relatif à la Commission de suivi RBWM et reprenant les postes à pourvoir.

Question n°559 (SNB) : Quels sont les effectifs présents dans les différentes équipes volantes de la Région SUD concernant les Directeurs volants ? Que compte faire la Direction si les personnes absentes sont toujours en arrêt ?

M. DE SAILLY présente la répartition des Directeurs volants par groupe :

- un dans le groupe Gironde ;
- un dans le groupe Pyrénées ;
- un dans le groupe Lyon ;
- cinq dans le groupe Côte d'Azur ;
- deux dans le groupe Provence.

Pour les salariés en suspension de contrat ou en arrêt maladie, la situation se traite au cas par cas.

M. USCIATI relève qu'au niveau de Lyon, trois Directeurs d'agence volants avaient initialement été établis dans la cible, contre un seul poste rempli aujourd'hui.

M. DE SAILLY réitère sa réponse : les solutions se traitent au cas par cas pour les salariés en arrêt maladie ou en suspension de contrat.

M. USCIATI constate que seuls les périmètres Lyon et hors Lyon ne sont pas au niveau de la cible. La problématique est que des salariés absents ont été nommés à ces postes lors du déploiement de cette organisation.

M. SCHNELL juge qu'il s'agit de cas individuels, qui n'ont pas vocation à être traités en CE. Il rappelle que la Banque a l'obligation de garantir un poste à ces salariés absents.

Mme DESCHÊNES constate qu'il a été évoqué en Commission de suivi un vivier de salariés pour pallier cette situation. Elle souhaite savoir si ce vivier contiendra des profils pour un poste de Directeur volant.

Mme JOLAIN indique que la Commission de suivi a traité :

- des postes à pourvoir ;
- des équipes volantes ;
- des viviers commerciaux.

La priorité réside dans les postes vacants. Une fois ce travail effectué, les viviers commerciaux seront traités. Ces viviers serviront à s'appuyer sur cinq mois de réserve, soit 50 postes de commerciaux, pour répondre aux besoins de remplacement. Les viviers n'ont donc pas vocation à remplir des postes de volants. Il s'agira ensuite d'établir les modalités de gestion des viviers, qui seront probablement positionnés sur des agglomérations d'ampleur.

Selon Mme JOLAIN, ces trois items constituent des sujets distincts.

Mme DESCHÊNES entend la priorité de pourvoir les postes vacants. Elle constate, à ce propos, que deux postes de Directeur volant au périmètre SUD restent à pourvoir. Néanmoins, elle croit comprendre que ces postes pourraient être affectés en dehors des groupes Lyon et hors Lyon.

M. SCHNELL rappelle qu'un Directeur volant a rejoint le groupe Lyon voici deux jours en provenance du Groupe Côte d'Azur

Mme JENOT demande des précisions sur les fonctions assurées par le vivier en l'absence de démission.

Mme JOLAIN répond que les missions de ce vivier n'ont pas été définies à date, sachant que la Banque reste soumise à un taux de *turnover* important.

Mme JENOT a relevé une offre d'emploi à l'externe pour un poste de RM volant, qui semble être recruté pour constituer un vivier.

Mme JOLAIN rappelle la nécessité de prendre en compte les besoins, d'où la nécessité de les positionner dans les agglomérations d'ampleur.

M. SIVET reprend les débats de ce matin relatifs aux pôles immobiliers pour lesquels des intérimaires sont recrutés en renfort. Il souhaite savoir pour quelles raisons la Direction ne recrute pas directement des conseillers, qui seraient affectés en premier lieu à des pôles immobiliers.

Mme JOLAIN rappelle que ce vivier de 50 salariés concerne l'ensemble des postes de commerciaux. Il s'agira de disposer d'une grande réactivité dans le remplacement des départs. Néanmoins, il reste indispensable de pourvoir l'ensemble des postes vacants préalablement à l'élaboration de ce vivier.

M. SIVET souhaite savoir comment la Direction explique le volume de postes vacants au périmètre de la Région.

Mme JOLAIN explique que certains sont des postes vacants quand d'autres sont à pourvoir. De plus, toute entreprise a des postes vacants. Par ailleurs, la situation s'est grandement améliorée au périmètre de la Région SUD.

M. SCHNELL confirme que la Région Sud représente 23 % des postes vacants sur la ligne commerciale, quand ce taux devrait être supérieur à 30 %. Au niveau du Pro, seul un poste manque, pour lequel une solution a été identifiée.

Mme DESCHÊNES souligne la nécessité de mettre ces chiffres en perspective par rapport au nombre d'agences.

Selon M. SCHNELL, la Région n'est pas surexposée en la matière par rapport aux autres, au contraire. De plus, les démissions restent marginales.

M. USCIATI considère que le nombre de postes vacants reste conséquent, avec 43 postes.

Mme JOLAIN précise que certains salariés, dont le poste est indiqué à pourvoir, sont toujours en poste, dans le cadre du plan de transformation. Il n'est donc pas possible d'ajouter les postes à pourvoir de l'ancienne organisation à ceux de la nouvelle.

M. SCHNELL ajoute qu'il serait pertinent de compléter ces données avec les solutions déjà identifiées pour ces postes vacants ou à pourvoir.

M. USCIATI note que cette information pourrait effectivement être transmise lorsque cette question est posée en CE.

Question n°560 (SNB) : Pourquoi persistent-ils de gros dysfonctionnements concernant les accès aux applications pour les salariés nouvellement embauchés ou les salariés changeant de poste ?

M. DE SAILLY confirme que plusieurs dysfonctionnements importants étaient à signaler, mais la situation s'est améliorée. Pour information, les équipes informatiques et Ressources Humaines ont été très réactives. Ces dysfonctionnements étaient liés à des bugs informatiques dus à des traitements de masse pour les changements de poste et aux nombreux mouvements de mise en portefeuille pour les nouveaux embauchés.

Selon M. USCIATI, il s'agit d'une véritable problématique, ce délai pouvant courir jusqu'à trois mois.

M. DE SAILLY rappelle le grand nombre de situations régularisées en quelques jours ou n'ayant rencontré aucune difficulté.

Mme JOLAIN ajoute qu'un chantier est en cours pour répertorier les habilitations requises selon les profils de collaborateurs. Cette cartographie a été établie avec les ROC.

M. SCHNELL précise qu'une organisation spécifique a été déployée dès mars 2018. Des centaines de collaborateurs ont été impactés par un changement de métier et un travail par vagues a donc été déployé. La situation s'inscrit de nouveau dans un mode en routine et les opérations concernées, antérieurement gérées par les ROC, sont dorénavant prises en charge par une équipe dédiée au niveau central.

M. USCIATI constate que des contournements sont aujourd'hui opérés du fait de ces dysfonctionnements ; certains s'appuient notamment sur le badge d'un autre collaborateur. M. USCIATI ose espérer que la Direction ne sanctionnera pas cette pratique, car elle en est responsable.

Mme DI NATALI souhaite savoir à partir de quelle durée d'absence la Direction coupe les accès informatiques.

M. DE SAILLY répond que cela est effectué au niveau Métier et non des Ressources Humaines.

M. USCIATI relève que, lorsqu'un salarié change de poste, ses habilitations sont coupées de façon immédiate après la nomination, *a priori*.

Mme JOLAIN explique que les Ressources Humaines disposent d'une vision des accès uniquement *via* PeopleSoft. Néanmoins, de ces manipulations *via* PeopleSoft découle le reste.

La séance est suspendue de 16 heures 05 à 16 heures 15.

4. Divers CE SUD

Question n°561 (CFDT) : Quel tarif est appliqué pour l'envoi des courriers recommandés des agences *via* l'outil Simplissimo (R1, R2, etc.) ?

Mme JOLAIN considère que cette question n'entre pas dans les prérogatives du Comité d'Établissement. Néanmoins, les courriers recommandés adressés *via* Simplissimo sont établis selon les tarifs en vigueur de La Poste, ce qui signifie qu'aucun surcoût n'est à considérer.

Question n°562 (CFDT) : Comment et par qui doivent être perçus les frais postaux lors de l'envoi des moyens de paiement, conformément à la plaquette de tarification du 6 janvier 2018 ?

Mme MARAOUI précise qu'auparavant, la tarification liée aux envois était prise en charge par l'agence. Des machines à affranchir étaient alors disponibles en agence, permettant de rendre l'argent aux clients.

Néanmoins, cela n'est plus possible depuis l'arrivée de Simplissimo. Ainsi, il s'agit de savoir si ces frais sont pris en charge au niveau central. Pour rappel, cette prise en charge s'inscrit dans la tarification HSBC.

M. SCHNELL précise que, s'agissant de l'envoi des chèquiers et cartes bancaires, la liste des commandes est extraite de *hub* pour être adressée au prestataire en charge de leur édition. Ce dernier doit calculer les frais d'affranchissements et adresser un récapitulatif par client.

Mme MARAOUI précise que la question concerne les moyens de paiement adressés par l'agence. Certains d'entre eux arrivent à l'agence et le client demande alors de lui transmettre directement par voie postale à son domicile *via* un message sécurisé. L'agence doit alors, selon la tarification en vigueur, lui adresser *via* un courrier recommandé Simplissimo. Il s'agit de savoir qui prend en charge ces frais.

Question n°563 (CFDT) : Lorsqu'un client effectue un passage en agence pour réaliser seulement une opération sur un AMF, le questionnaire de satisfaction lui est adressé par courriel, mais il n'a pas l'occasion de donner son opinion. Ainsi, dès lors qu'il a indiqué le motif de son passage à l'agence dans le questionnaire, la réponse qui lui est donnée est : « Une prochaine occasion vous sera donnée de vous exprimer sur notre service. Merci du temps que vous nous avez consacré ». Pourquoi ?

M. SCHNELL répond que ce dispositif est à destination des directeurs d'agence et de leurs équipes afin de piloter la satisfaction des clients et de valoriser le sens relationnel des équipes. Le score de satisfaction apparaît dans le *Score Card* des collaborateurs. L'enquête permet de mesurer la satisfaction des clients en agence dès lors qu'il entre en interaction avec un collaborateur. Le client évalue :

- le temps d'attente avant prise en charge ;
- la compréhension de ses besoins par le collaborateur ;
- la prise en charge de sa demande.

Ainsi, un client se rendant en agence pour une opération sur un AMF n'a pas nécessairement de contact avec un collaborateur et est alors exclu de l'enquête.

Mme MARAOUI constate que lorsqu'un client utilise un AMF, il sollicite très régulièrement un collaborateur ; depuis le changement de logiciel, les collaborateurs doivent effectivement très souvent saisir des réclamations pour régulariser le compte d'un client.

M. SCHNELL relève que les Elus proposent donc de prendre en compte cet aspect pour les intégrer dans le questionnaire.

Mme MARAOUI le confirme.

M. SCHNELL rappelle l'optique initiale de Cap excellence : mesurer la satisfaction des clients dans leurs interactions avec les collaborateurs.

Mme DESCHÊNES propose de signaler directement sur l'automate la nécessité de saisir les décimales.

M. SCHNELL annonce que ce point a été recensé dans le cadre des irritants.

Question n°564 (FO) : Combien reste-t-il de sites où l'augmentation de la bande passante n'a pas encore été augmentée ? Le terme de fin 2018 sera-t-il tenu ?

Cette question a déjà été traitée dans le cadre de la question n°557.

Question n°565 (SNB) : Information RH de l'intra : « My Learning est indisponible du 1er août 2018 au 13 août 2018 ». Comment les collaborateurs ayant posé des congés sur juillet et de retour sur août vont-ils pouvoir effectuer ces formations obligatoires ? Est-il prévu un délai supplémentaire ?

Mme JOLAIN répond par l'affirmative. La date d'échéance a été repoussée au 31 août 2018.

M. VILLOTTE constate qu'il est impératif qu'un manager valide l'opération pour la suivre de nouveau lorsqu'un salarié échoue trois fois au test final. Il souhaite savoir qui est en charge de cette validation en l'absence du manager.

M. SCHNELL rappelle les différentes étapes de cette formation, avec :

- la classe virtuelle ;
- l'e-learning ;
- le quizz.

L'accord du manager est requis en cas d'échec dès la première tentative manquée.

M. DE SAILLY précise qu'en l'absence de manager, un cas RH doit être opéré.

TRAITEMENT DES SAD

. M. SCHNELL adresse le tableau récapitulatif de la répartition des clients TOP TIER à la Secrétaire.

. Mme JOLAIN confirme ensuite que les temps partiels *senior* sont bien comptabilisés dans le nombre total de temps partiels.

. Elle transmet par ailleurs le tableau récapitulatif de l'ancienneté et la tranche d'âge des six démissions intervenues entre le 1er janvier et le 31 mars 2018. Ces salariés étaient âgés de 24, 29, 32, 40 et 45 ans. Deux d'entre eux étaient présents depuis environ deux ans dans l'Entreprise, un depuis cinq ans et trois depuis dix à douze ans.

. Mme JOLAIN aborde à présent l'accompagnement mis en place pour les jeunes diplômés CMB. Les nouveaux entrants chez CMB participent au tour de banque afin qu'ils découvrent la culture générale de l'organisation CMB, rencontrent différents interlocuteurs et comprennent l'apport concret des outils quotidiens *via* des études de cas.

Quatre sessions sont organisées par an, comprenant une douzaine de participants. Un entretien de retour intervient six mois après la prise de poste du collaborateur, puis un second à douze mois, axé sur l'évolution de carrière.

Un programme *graduate* a également été établi, pour quatre collaborateurs issus de grandes écoles afin qu'ils découvrent les métiers et activités CMB. Ils courent sur 18 mois. Enfin, dix jeunes *executive* ont effectué un parcours de trois rotations de six mois au sein de chaque Direction CMB.

. Mme JOLAIN indique ensuite que les RM délocalisés peuvent utiliser le véhicule de service de l'agence de rattachement.

Mme DESCHÊNES précise que cela semblait possible pour le véhicule de service, mais il avait été rappelé que le véhicule de fonction du manager ne pouvait être prêté pour des raisons d'assurance.

M. SCHNELL annonce l'ambition de la Banque : doter les centres Pro de véhicules de service pour gagner en autonomie. Cela ne signifie pas que ces véhicules seront géographiquement affectés à l'adresse du centre Pro.

Mme DESCHÊNES relève que la question de l'utilisation du véhicule se posera malgré tout pour les RM délocalisés en agence

Mme JOLAIN annonce ensuite que le montant de l'enveloppe annuelle relative aux invitations et événements locaux allouée à la Région se porte à 194 000 euros.

M. VILLOTTE requiert des précisions sur la gestion de cette enveloppe.

M. SCHNELL répond qu'un budget sera alloué à chaque agence pour organiser des opérations de relations publiques sur les quatre derniers mois 2018.

M. VILLOTTE demandant si les agences Connect seront intégrées à cette répartition, M. SCHNELL répond par la négative.

Mme JOLAIN indique ensuite qu'aucune date de mise en cible n'a été établie à date quant à l'effectif de la ligne d'accueil, pour les agences n'étant concernées par aucune évolution en la matière. Quand trois lignes d'accueil sont présentes dans une agence, un examen pourrait être effectué au sein de l'entité pour identifier un éventuel passage vers un nouvel emploi type selon les compétences. Si possible, les nouveaux emplois types seraient appliqués aux collaborateurs concernés. Dans le cas contraire, aucun passage en CIL ne serait opéré.

M. SCHNELL indique enfin que les éléments complémentaires expliquant la baisse observée de la valeur ajoutée des assurances vie seront transmis au CE lors de la présentation des chiffres actés au 30 juin 2018.

QUESTIONS DIVERSES

1. M. GARCIN s'interroge sur la mise en portefeuille des Pro.

M. SCHNELL répond que les quatre centres Pro ont été créés à date. Aucune problématique technique n'a été signalée au niveau des transferts des clients. Les premiers retours des clients concernaient une ligne non basculée et l'agenda non mis à jour. Les clients ont ainsi pu rencontrer des difficultés pour contacter leur expert Pro. Ce sujet a depuis été traité.

M. GARCIN souhaitant savoir si les clients avaient été prévenus de ce basculement, M. SCHNELL répond par la négative, pour la plupart d'entre eux. La communication intervient une fois que la procédure s'est correctement déroulée. Néanmoins, les clients les plus importants et sensibles ont été systématiquement approchés au préalable au niveau local.

M. POYET s'appuie sur le cas d'un client ayant contacté l'agence Borelli le 18 juillet 2018. Ce dernier a constaté que son compte avait été clôturé et transféré d'une agence vers une autre. Il souhaite savoir pour quelles raisons l'information quant au transfert apparaît sur son compte si le client n'en est pas informé.

M. SCHNELL rappelle que cette décision était connue d'emblée. En effet, il était prévu depuis le départ qu'aucune communication ne soit diffusée sur ce sujet et qu'une gestion des réactions soit mise en œuvre. Cela n'est pas idéal, mais cette option a été considérée comme la plus simple à gérer.

La clientèle Pro étant plus active que d'autres, un plus grand nombre de réclamations peuvent être à gérer que lors des bascules précédentes.

M. POYET fait état de sept réclamations au sein de l'agence Borelli et d'une douzaine pour l'agence de Saint-Tropez. Soit les collaborateurs ont le temps, la volonté et les instructions pour saisir l'ensemble des réclamations, soit ils ne disposent pas de ce temps et ne les saisissent pas.

M. VILLOTTE confirme que les retours sont négatifs à date. Au niveau du groupe Gironde, certains clients éloignés de Bordeaux peuvent se retrouver sans interlocuteur proche. Il est indispensable de rester vigilants sur ce point et très probablement que le retour en arrière sera plus conséquent que prévu.

M. SCHNELL souligne qu'un client Pro doit, dans tous les cas, être transféré vers un centre Pro.

Mme DUPRAZ relève la problématique des chefs d'entreprise, auparavant en relation avec CMB et devant être transférés en agence, qui ont malgré tout été basculés vers un centre Pro. Il aurait été préférable de les identifier au préalable.

Monsieur Poyet, Madame Allouche et Madame Jenot quittent la séance.

M. VILLOTTE juge indispensable d'opérer un véritable suivi sur ce sujet.

M. SCHNELL confirme que l'objectif est de garantir le succès de cette nouvelle organisation. Dans ces conditions, une proactivité importante doit être déployée par les experts Pro.

Monsieur Sivet et Madame Maraoui quittent la séance.

M. SCHNELL ajoute que la priorité pour ces experts est aujourd'hui de rassurer les clients sur ce nouveau fonctionnement.

M. VILLOTTE s'interroge sur la pertinence de déployer des opérations ciblées sur le marché Pro grâce au budget dédié aux événements locaux.

M. SCHNELL confirme avoir amorcé une réflexion à ce sujet.

2. Pour conclure, M. DE SAILLY revient sur la question adressée en début de séance par Madame Di Natali et relative à l'usage du *pre-ranking* dans le cadre des entretiens de développement. Il rappelle que ces entretiens ne correspondent pas à une évaluation. Néanmoins, dans le contexte des différents changements de fonction induits par le plan de transformation, le retour des collaborateurs concernés sera pris en compte dans l'évaluation de fin d'année.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17 heures 05.

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

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

INDEX

Nous vous informons que nous n'avons pas pu vérifier l'orthographe exacte des termes suivants :

Antoine Castegnier, 31

CIL, 38

bascule DECO, 6

Steeve Marais, 31