

Comité d'établissement HSBC de la région Nord

23 AOUT 2018

Projet de procès-verbal

Étaient présents :

Pour la Direction :

Madame BASSET, Directrice de la région Nord
Monsieur BACH, Directeur Adjoint des Relations Sociales

Les membres du Comité d'Établissement :

Titulaires

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

Suppléant

Pascal BELOUIS	CFTC
----------------	------

Les représentants syndicaux

Jean-Jacques HERY	CFTC
Catherine HEDIN	CFDT
Ludovic HILD	SNB

Étaient absents :

Sylvie VINCENT	titulaire CFDT
Christophe HORNICK	suppléant CFDT
Steven AILLIOT	suppléant CFDT
Valérie BURELOUX	suppléante CFTC
Patrick DUMOUSAUD	suppléant SNB
Charlotte FLINOIS	suppléante SNB

ORDRE DU JOUR

I.	Approbations des procès-verbaux.....	5
II.	Informations et consultation de la Direction.....	5
III.	Questions.....	6
II.	Informations et consultation de la Direction (suite)	15
III.	Questions (suite)	26

La séance est ouverte à 9 heures 30 sous la présidence de Madame BASSET.

Madame BASSET s'enquiert des questions diverses.

Madame THALAMAS signale que sur l'application Outlook, les messages archivés sont conservés pendant 12 mois seulement. Elle demande si l'outil sera amélioré afin de conserver plus longtemps les messages ou si une opération spécifique doit être réalisée pour conserver les messages importants plus de 12 mois.

Madame BASSET précise que les messages ne sont pas supprimés. Ils sont conservés dans le cloud. Elle se renseignera sur la manière de récupérer les messages enregistrés dans le cloud.

Madame THALAMAS indique avoir archivé des mails des clients. Ces derniers ont toutefois disparu.

Madame BASSET rappelle que les mails des clients doivent être copiés dans Word et conservés dans les fichiers des clients.

Monsieur BACH ne pense pas que les messages de plus de douze mois soient supprimés. Il constate d'ailleurs que sa boîte contient des messages de janvier 2017. En tout état de cause, il est possible de réaliser un copier-coller des messages.

Madame THALAMAS insiste sur le fait que les messages de plus de douze mois ont été supprimés de sa boîte, ainsi que de celle de Madame NINAUVE.

Madame HEDIN suppose que la capacité de stockage dépend des profils des personnes.

Madame BASSET assure qu'elle se renseignera à ce sujet.

Madame THALAMAS déplore qu'il soit impossible de joindre les hotlines de l'épargne salariale et de HSBC Assurances.

Monsieur BACH souhaite savoir s'il s'agit des hotlines dédiées aux clients.

Madame THALAMAS répond qu'il s'agit des hotlines internes. Les collaborateurs contactent ces hotlines pour traiter des dossiers clients.

Monsieur HILD remarque qu'un problème se pose dans les habilitations, pour les nouvelles recrues, pour les personnes qui reviennent travailler après un congé et pour les intérimaires.

Madame SAUVAGE précise que le délai d'obtention des codes est très long. Une personne qui a repris le travail après un congé sabbatique attend son code depuis trois semaines.

Monsieur HILD ajoute qu'un intérimaire a travaillé cinq semaines sans code.

Madame BASSET convient que des problèmes se sont posés lors de la mise en place du nouvel outil. Les identifiants et les codes des intérimaires n'ont pas pu être créés dans les délais impartis. Le GSC a pris du retard dans la délivrance des codes.

Madame SAUVAGE précise qu'une intérimaire n'a pas été répertoriée comme une salariée, mais comme une consultante. Faute de code, l'intérimaire a cessé de travailler pour HSBC. Manpower a indiqué qu'il n'adresserait plus d'intérimaires à HSBC tant que ce dernier ne communiquera pas les codes.

Le process devrait être fluidifié.

Madame THALAMAS signale que si des problèmes se posent à Lille, la situation est satisfaisante dans d'autres sites. La problématique concerne peut-être seulement le site de Lille.

Madame BASSET précise que cette problématique n'est pas spécifique à Lille. Elle est sans doute liée à l'installation du nouvel outil RH.

Monsieur BACH indique qu'il examinera cette problématique. Il s'enquiert du nom des intérimaires concernées.

Monsieur HILD précise que Marion CORDONNIER et Catherine x sont concernées.

Madame HEDIN regrette que la broyeuse, qui a été cassée par une intérimaire, ne soit pas remplacée.

Monsieur HILD constate qu'une nouvelle application HSBC mobile a été mise en place. Ceci étant, l'ancienne application a été maintenue dans Apple Store et Google Play. Les clients choisissent très souvent l'ancienne application. En effet, pour les Android, sur la nouvelle application, il est inscrit *UK*. Les clients pensent ainsi que cette application est dédiée aux Britanniques.

Madame BASSET prend note de cette remarque.

Madame HEDIN souhaite savoir pour quelle raison le délai de clôture d'un plan épargne logement est actuellement de quatre mois.

Madame BASSET indique qu'un plan d'actions est en cours, afin de réduire ce délai.

Monsieur ROJAS s'étonne que le délai de clôture de ce plan soit si long, sachant qu'il s'agit d'un vieux produit.

Madame BASSET explique que les intérêts doivent être calculés pour chaque période. En outre, ce calcul n'est plus réalisé automatiquement. Des manipulations sont ainsi nécessaires pour clôturer le compte.

Monsieur MAYAUD considère que l'outil devrait être amélioré.

Madame HEDIN souhaite savoir quand des délais de traitement normaux seront à nouveau observés.

Madame BASSET indique qu'elle se renseignera à ce sujet.

Madame HEDIN indique que pendant les vacances, les clients Connect n'obtenaient pas de réponses à leurs questions de la part de leur RM. Les clients se sont ainsi rendus dans les agences. Cependant, comme les questions concernaient souvent des problématiques de carte bleue, les agences ne pouvaient pas renseigner les clients. La situation a été particulièrement difficile à Connect Compiègne.

Madame BASSET annonce que les droits d'accès aux cartes bancaires ont été récemment élargis, afin que toutes les agences puissent traiter les opérations de cartes bancaires de tous les clients, même gérés par une autre agence (ex Connect, Pros).

Monsieur HILD précise que les droits ont été élargis il y a trois jours.

Madame HEDIN signale que cette situation a généré des clôtures.

Madame BASSET souhaite savoir si cette situation a généré de l'insatisfaction client.

Madame HEDIN répond par l'affirmative.

Monsieur HILD regrette qu'il fasse systématiquement saisir des réclamations.

Madame BASSET précise que quand le problème d'un client n'est pas résolu, une réclamation doit être saisie.

Madame HEDIN regrette qu'à Lille, quand un appel téléphonique n'est pas décroché, le téléphone sonne dans l'ensemble de la succursale.

Madame BASSET explique que cette modalité est actuellement en test.

Monsieur MAYAUD indique qu'il ne s'agit plus d'un test. La modalité a été testée dans des petites agences du groupe Centre, notamment à Angoulême. Elle a ensuite été généralisée. D'ailleurs, Monsieur MAYAUD a inscrit une question à ce sujet à l'ordre du jour de la présente réunion.

Madame BASSET explique que l'objectif est que l'appel d'un client soit traité par une personne de l'agence, en l'absence du RM du client, plutôt que par le CRC.

I. Approbations des procès-verbaux

Aucun procès-verbal n'est soumis à l'approbation des membres du CE. .

II. Informations et consultation de la Direction

1. Sujet 1 : Suite de l'information et consultation du Comité d'Etablissement de la Région NORD sur le projet de modification des horaires d'ouverture à la clientèle

Monsieur BACH propose de traiter la SAD relative à la gestion des clés dans les organisations en équipe, par roulement ou relais.

Que doit-on mettre en place pour la transmission des clés le jour où le superviseur ne travaille pas ?

Madame BASSET précise qu'un état des lieux des jeux de clés sera réalisé, pour chaque succursale. Si nécessaire, des jeux de clés seront commandés.

Par exemple, dans une succursale parisienne, ouverte du lundi au samedi, chaque équipe dispose de trois jeux de clés. Dans une équipe, le directeur, le superviseur et un assistant disposent d'un jeu de clés ; dans l'autre équipe, le directeur adjoint et deux chargés de clientèle en disposent. Le nombre de jeux de clés n'est pas limité.

Madame NINAUVE précise que la question porte sur les clés des coffres, et non sur les clés des agences. Chaque agence ne compte qu'un seul jeu de clés pour les coffres, ce qui est problématique. Le jeu de clés est détenu par le superviseur.

Madame BASSET indique qu'elle se renseignera à ce sujet.

Madame SAUVAGE souhaite savoir qui détient les clés du coffre de la succursale de Lille.

Monsieur HILD répond que Nicolas et lui-même disposent d'une clé.

Madame NINAUVE précise que selon la procédure actuelle, un seul jeu de clés doit être disponible dans l'agence concernée. A Rouen, le deuxième jeu de clés est situé dans le coffre d'une autre agence.

Monsieur ROJAS confirme qu'en principe, un deuxième jeu de clés doit être situé dans une autre agence bancaire d'un confrère.

Madame THALAMAS précise que pour ouvrir le coffre, deux clés sont nécessaires. Si une personne se fait braquer, l'auteur du braquage ne pourra pas ouvrir le coffre, dans la mesure où il n'aura qu'une seule clé. Un jeu de clés doit ainsi être disponible dans une agence (deux personnes doivent détenir une clé). Un deuxième jeu de clés doit être disponible dans une autre agence.

Madame BASSET indique qu'elle se renseignera auprès de la sécurité sur la gestion des clés de la salle des coffres.

Monsieur BELOUIS suggère de procéder à un rappel à ce sujet auprès des agences, une fois que Madame BASSET aura pris connaissance des règles.

Madame BASSET exprime son accord.

Monsieur BACH propose de traiter les questions qui portent sur la modification des horaires.

III. Questions

RBWM

1. Question n° 306 (SNB) : Question modification des horaires : Qu'entendez-vous par conseiller expérimenté pour faire office de « BACKUP », devra-t-il avoir une signature A.... ?

Madame BASSET précise qu'en principe, il ne sera pas fait appel à un conseiller pour jouer le rôle de back-up. Il sera en effet plutôt demandé au directeur de groupe de jouer ce rôle. Ceci étant, si de manière exceptionnelle, il était fait appel à un conseiller, ce dernier disposerait de la signature A.

Monsieur MAYAUD rappelle qu'une fois par mois, les directeurs de groupe réunissent tous les directeurs d'agence et de succursale. Parfois, les directeurs adjoints participent à cette réunion. Dans une telle situation, des conseillers doivent jouer le rôle de back-up.

Monsieur BACH signale que de telles réunions ne durent que quelques heures. Il ajoute que les managers qui s'absentent une demi-journée pour une réunion ne nomment pas systématiquement des back-ups.

Monsieur MAYAUD indique que des back-ups pourraient toutefois s'avérer nécessaires.

Monsieur BACH explique que la note ne vise pas les absences de quelques heures, voire d'une demi-journée.

Madame BASSET précise que les succursales comptent un superviseur. En l'absence du superviseur, le directeur adjoint ne devrait pas participer à la réunion. La question posée renvoie à la gestion quotidienne des agences.

Monsieur HILD signale que certains jours, l'agence ne compte aucun signataire A. Il est ainsi parfois nécessaire d'attendre le lendemain pour traiter une opération donnée.

Monsieur MAYAUD considère que la signature A pourrait être donnée à deux conseillers supplémentaires. Le pouvoir donné aux conseillers ne serait pas aussi important que celui donné aux directeurs, mais les conseillers concernés devraient pouvoir gérer les opérations quotidiennes.

Monsieur BACH considère que les cas particuliers doivent être traités localement. Si un directeur constate que des difficultés se posent, il pourra nommer un signataire A supplémentaire. Ceci étant, il n'est pas question de nommer des signataires A dans toutes les agences au motif de l'organisation de quelques réunions.

En tout état de cause, le back-up d'un responsable, officiellement désigné, doit disposer de la signature A.

2. Question n° 307 (SNB) : Question modification des horaires : Considérez-vous comme travailleur isolé un collaborateur seul sur un étage ?

Monsieur BACH répond qu'un collaborateur qui travaille seul sur un étage n'est pas considéré comme un travailleur isolé. Un collaborateur est considéré comme un collaborateur isolé s'il est seul dans son site. Certaines agences sont structurellement organisées de telle manière qu'elles comptent des travailleurs isolés, notamment dans le centre. En cas de collaborateur isolé, un dispositif spécifique est mis en œuvre. Il s'agit d'un dispositif de PTI (protection individuelle), également nommé dispositif d'homme mort. Ce dispositif réagit en cas d'absences de mouvement. En outre, grâce à ce dispositif, la personne concernée peut déclencher un signal d'urgence. Les agences dans lesquelles il est prévu qu'un seul collaborateur travaille sont fermées à la clientèle. Par ailleurs, quand une agence ne compte qu'un seul collaborateur, alors qu'il n'est pas prévu que l'agence compte un collaborateur isolé et qu'elle ne dispose pas de PTI, l'agence doit être fermée.

Monsieur ROJAS souhaite savoir si de nombreux sites sont équipés du dispositif du PTI.

Monsieur BACH répond que dans le centre, 3 à 5 agences sont équipées de ce dispositif.

Monsieur ROJAS demande s'il s'agit de petites agences.

Monsieur BELOUIS répond par l'affirmative. Les personnes concernées disposent d'un boîtier, qu'elles portent autour du cou.

Monsieur ROJAS rappelle que le premier étage du site de Compiègne héberge le centre Connect et le centre Pro. Parfois, le soir, des personnes restent travailler seules, notamment le ROQ ou le DROQ. Un dispositif spécifique au premier étage ne pourrait-il pas être mis en place ?

Madame NINAUVE indique qu'en principe, des collaborateurs ne doivent pas rester seuls.

Madame THALAMAS précise qu'en principe, deux personnes au moins doivent être présentes.

3. Question n° 308 (SNB) : Question modification des horaires : Lorsqu'il y a un seul collaborateur qui fait partie d'un pôle pro ou immo, comment peut-il s'aligner sur les horaires élargis ?

Monsieur BACH précise que la note prévoit que, dans une telle situation, le collaborateur concerné travaille les jours d'ouverture de l'agence.

Monsieur MAYAUD suppose qu'un collaborateur ne travaillera cependant pas du lundi au samedi.

Madame BASSET confirme ce point. Le collaborateur travaillera du lundi au vendredi ou du mardi au samedi.

Monsieur MAYAUD souhaite savoir si le collaborateur pourra choisir de travailler du lundi au vendredi ou du mardi au samedi.

Madame BASSET répond que le directeur de pôle proposera au collaborateur concerné de travailler du lundi au vendredi ou du mardi au samedi, au regard des jours de travail des autres collaborateurs du pôle.

Monsieur MAYAUD considère qu'il est préférable de travailler du lundi au vendredi, au regard du business. Quand une succursale ne compte qu'un collaborateur *pro*, ce collaborateur devrait pouvoir choisir ses jours de travail.

Madame BASSET explique que le collaborateur en question est toutefois rattaché à un pôle. Les jours de travail des différents collaborateurs du pôle devront être cohérents. Le travail doit être organisé au niveau du pôle, non au niveau de l'agence.

Pour répondre à une question en suspens, Monsieur BACH précise qu'il ne sera pas demandé à un collaborateur, basé dans une agence ouverte du mardi au samedi, de travailler du lundi au vendredi.

4. Question n° 309 (SNB) : Question modification des horaires : Pourquoi ne pas avoir intégré les équipiers volants dans la note d'information ?

Monsieur BACH explique que les équipes volantes ne disposent pas d'horaires propres. Leurs horaires sont ceux de l'agence dans laquelle elles réalisent une mission. Les équipes volantes qui travaillent dans une structure couverte par la note sont concernées par la note. Si elles remplacent un collaborateur dans une agence qui travaille en équipe, leurs horaires seront ceux du collaborateur remplacé.

Une durée de travail de référence (38 heures ou 37 heures par semaine) a été définie pour les équipiers volants, mais pas un horaire de référence.

Monsieur MAYAUD signale qu'une certaine adaptabilité est ainsi demandée aux équipiers volants.

Monsieur BACH précise qu'une certaine adaptabilité est déjà demandée aux équipiers volants.

Monsieur MAYAUD exprime son désaccord. Un équipier volant pourrait être amené à remplacer une personne qui travaille de 10 à 18 heures, puis une personne qui commence son travail à 9 heures.

Monsieur BACH indique qu'auparavant, les horaires pouvaient également varier suivant les agences.

Monsieur MAYAUD exprime son désaccord. Auparavant, les horaires de toutes les agences étaient identiques.

Madame BASSET rappelle que le nombre de codes horaires était tout de même de 32. Elle convient toutefois que les écarts entre les horaires étaient moins importants qu'actuellement. L'écart pouvait atteindre 30 minutes. Désormais, il pourra atteindre 1 heure.

Monsieur MAYAUD remarque que des collaborateurs commenceront à 9 heures 50, tandis que d'autres commenceront à 8 heures 30.

Madame HEDIN ajoute que des collaborateurs pourraient travailler du lundi au samedi, puis du mardi au samedi.

Madame BASSET rappelle qu'actuellement, des collaborateurs peuvent déjà être amenés à travailler du lundi au vendredi, puis du mardi au samedi.

Madame HEDIN considère qu'il est toutefois difficile de changer ses jours de travail.

Monsieur BACH rappelle qu'un accord sur les équipes volantes a été conclu. Cet accord comprend des dispositions particulières et des avantages particuliers.

Monsieur HERY rappelle qu'en tout état de cause, les équipiers volants doivent bénéficier de deux jours de repos, en vertu de l'accord.

Monsieur BACH confirme ce point. Il appartient aux managers des équipes volantes de prévoir deux jours de repos. Un collaborateur qui termine sa mission le samedi ne peut pas commencer une nouvelle mission le lundi suivant.

Madame HEDIN suppose que la gestion des équipes volantes est complexe.

Madame BASSET convient que le travail des responsables d'équipes volantes n'est pas toujours évident.

Monsieur BACH précise que les responsables d'équipes volantes disposent d'un tableau de suivi.

Monsieur MAYAUD insiste sur le fait que les horaires des équipes volantes seront désormais susceptibles de changer. Il est nécessaire que les équipes volantes soient étoffées, au niveau régional.

Monsieur BACH rappelle que le dispositif organisationnel de RBWM repose sur le renforcement des équipes volantes.

Madame BASSET explique que les directeurs volants sont gérés au niveau régional, tandis que les RM volants sont gérés au niveau des groupes.

Question n° 310 (SNB) : Question modification des horaires : Est-il prévu une ou plusieurs fois dans l'année d'alterner les équipes ?

Monsieur BACH rappelle que cette question a été traitée lors du parcours social sur le projet global de transformation. Il précise toutefois que des alternances d'équipe ne seront pas organisées régulièrement. Cependant, la Direction ne serait pas opposée qu'à titre exceptionnel, un collaborateur échange ses horaires avec un collègue ou qu'il change ses horaires pour une journée, avec l'aval du manager.

5. Question n° 311 (SNB) : Question modification des horaires : Avez-vous étudié les possibilités de parking pour les collègues qui embaucheront à 09h50 ? Est-il envisagé de louer des places de parking ?

Monsieur BACH demande que cette question soit précisée.

Monsieur MAYAUD précise que tôt le matin, des places de parking sont encore libres. En revanche, quand les personnes commencent à 9 heures 50, il est difficile de trouver des places libres, sur la voie publique, à proximité de l'agence concernée.

Monsieur BACH indique qu'il n'est pas envisagé de mettre à la disposition des collaborateurs des places de parking supplémentaire. D'ailleurs, il n'est pas certain qu'il soit possible d'augmenter le nombre de places de parking mis à la disposition des collaborateurs.

Monsieur MAYAUD signale que l'Entreprise pourrait louer des places de parking auprès de Vinci. Les collaborateurs de certaines agences ont signalé qu'à 10 heures, aucune place n'est libre.

Monsieur ROJAS ajoute que les collaborateurs devront se garer loin de l'agence pour bénéficier d'une place gratuite. Ils devront sinon payer une place de parking, ce qui n'était pas le cas auparavant.

Monsieur BACH pense qu'en centre-ville, il n'existe plus beaucoup d'emplacements gratuits.

Madame NINAUVE précise que, dans les petites villes, il reste des emplacements gratuits.

Monsieur BACH considère que, dans les petites villes, il est encore possible de trouver des places de parking.

Madame BASSET ajoute que la problématique concerne les grandes villes. En effet, ce sont dans les grandes villes que les horaires des agences seront élargis.

Monsieur BACH propose que les cas particuliers soient examinés une fois que les nouveaux horaires seront mis en place.

Madame NINAUVE remarque que, compte tenu de la modification des horaires, des collaborateurs pourraient ne plus être en mesure d'emprunter les transports en commun. Les personnes concernées devront utiliser leur voiture. Or, le parking est coûteux.

Madame BASSET précise que cette problématique concernerait les collaborateurs qui choisiront les horaires tardifs et qui ne pourraient pas utiliser les transports en commun. Ceci étant, les collaborateurs termineront à 18 heures. Madame BASSET n'est pas certaine qu'à Strasbourg, Lille, Nantes, Orléans et Rouen, des transports en commun ne soient plus proposés à partir de 18 heures.

Madame NINAUVE explique que certaines villes ne sont cependant pas desservies par les transports en commun.

Madame BASSET en convient, mais ce constat n'est pas lié au changement d'horaires.

Monsieur BACH précise qu'un collaborateur qui se rend déjà à son travail en voiture ne pourra pas expliquer qu'il se rend en voiture à son travail en raison des horaires élargis.

Madame BASSET assure que les cas particuliers seront toutefois examinés. Les éventuelles difficultés de transport pourront être prises en compte dans la constitution des équipes.

6. Question n° 312 (SNB) : Question modification des horaires : Pourquoi ne pas uniformiser les habilitations des AT, ACO et superviseurs car ils seront : « organisés en 2 équipes en relais » ?

Monsieur BACH indique ne pas être opposé à l'uniformisation des habilitations des collaborateurs.

Madame BASSET indique qu'une réflexion sera menée en vue d'harmoniser les profils des AT et des ACO. Les tâches réalisées par ces collaborateurs sont en effet relativement homogènes. En revanche, le profil des superviseurs, relativement large, serait maintenu.

Monsieur MAYAUD indique que l'harmonisation des profils favoriserait la polyvalence. Il ajoute que des ACO ont proposé de travailler au guichet, dans la mesure où peu de collaborateurs étaient présents. Cependant, ils n'ont pas pu travailler au guichet, car ils ne disposaient pas des habilitations nécessaires.

Monsieur ROJAS précise que, dans les petites agences, les profils des ACO et des AT sont déjà harmonisés. Les profils sont en revanche différents dans les grandes agences.

Madame BASSET assure que cette question sera examinée.

Monsieur HERY précise que le salaire des ACO est différent de celui des AT. Dans un souci d'équité salariale, si les profils des AT et des ACO sont harmonisés, les salaires devraient également être harmonisés.

Monsieur BACH indique que les habilitations dont disposent les AT seront élargies aux ACO, afin que ceux-ci puissent travailler au guichet. En conséquence, en suivant le résonnement de Monsieur Hery, c'est le salaire des ACO qui devrait être aligné sur le salaire des AT.

Monsieur HERY exprime son désaccord. Si nécessaire, des négociations sur l'harmonisation des salaires devront être organisées.

Monsieur BACH précise que, même si les habilitations des ACO et des AT sont harmonisées, les profils des postes des ACO et des AT resteront distincts.

7. Question n° 313 (SNB) : Question modification des horaires : Est-ce que cette modification d'emploi du temps va entraîner des ajustements d'objectifs au sein des équipes ?

Madame BASSET répond par la négative. Le dimensionnement des portefeuilles et l'attribution des objectifs ne seront pas modifiés.

Monsieur MAYAUD signale que les rendez-vous sont plus nombreux le soir que le matin. Les personnes qui travaillent le soir devraient ainsi faire davantage de business que les autres collaborateurs.

Madame BASSET précise que les horaires sont modifiés afin de répondre à la demande des clients qui souhaitent se rendre en agence le soir ou le samedi. Actuellement, les objectifs des collaborateurs qui travaillent du mardi au samedi ne sont pas plus ambitieux que ceux qui travaillent du lundi au vendredi. Des objectifs plus élevés peuvent en revanche être fixés aux collaborateurs dont le portefeuille est plus riche.

8. Question n° 314 (SNB) : Question modification des horaires : Dans l'effectif des cinq succursales, nous souhaitons connaître :

- le nombre de collègues en temps partiel avec le pourcentage de présence et leurs emplois types en fonction des équipes.
- le nombre de cadres à décompte horaire et au forfait jour dans chaque succursale
- la pyramide des âges et par sexes dans chaque succursale

Monsieur BACH précise qu'il ne sera pas possible de préciser la répartition des données demandées suivant les équipes, celles-ci n'étant pas encore constituées.

La succursale de Rouen compte un AT à 60 %, un ACO à 90 % et un AT à 80 %. Par ailleurs, le nombre de cadres à décompte horaire est de 2 ; le nombre de cadres au forfait, de 9.

Les femmes se répartissent par tranche d'âge de la manière suivante :

- 30 à 35 ans : 1 ;
- 35 à 40 ans : 4 ;
- 40 à 45 ans : 2 ;
- 45 à 50 ans : 1 ;

- 50 à 55 ans : 2 ;
- 55 ans et plus : 2.

Monsieur MAYAUD conclut que l'agence de Rouen ne compte aucune femme de moins de 30 ans.

Monsieur BACH confirme ce point. Il précise avoir pris en compte l'effectif en CDI.

Les hommes se répartissent par tranche d'âge de la manière suivante :

- 30 à 35 ans : 1 ;
- 35 à 40 ans : 1 ;
- 55 à 60 ans : 3.

La succursale de Nantes compte un superviseur à 50 % et un AT à 80 %. Au total, cette succursale compte deux superviseurs. Par ailleurs, le nombre de cadres à décompte horaire est de 2 ; le nombre de cadres au forfait, de 0.

Les femmes se répartissent par tranche d'âge de la manière suivante :

- 30 à 35 ans : 2 ;
- 35 à 40 ans : 1 ;
- 40 à 45 ans : 2.

La succursale de Nantes compte également un homme, âgé de de 45 à 50 ans.

La succursale de Lille compte 2 RM Pat à 80 % et 2 ACO à 90 %. Le nombre de cadres à décompte horaire est de 2 ; le nombre de cadres au forfait, de 9.

Les femmes se répartissent par tranche d'âge de la manière suivante :

- 25 à 30 ans : 1 ;
- 30 à 35 ans : 3 ;
- 35 à 40 ans : 1 ;
- 40 à 45 ans : 2 ;
- 50 à 55 ans : 2 ;
- 55 ans et plus : 1 ;

Les hommes se répartissent par tranche d'âge de la manière suivante :

- 25 à 30 ans : 2 ;
- 30 à 35 ans : 2 ;
- 35 à 40 ans : 1 ;
- 45 à 50 ans : 1 ;
- 55 ans et plus : 2.

Monsieur BACH précise que, dans l'ensemble des succursales, seul un collaborateur a plus de 60 ans.

La succursale d'Orléans compte un superviseur à 90 %. Le nombre de cadres à décompte horaire est de 3 ; le nombre de cadres au forfait, de 3 également.

Les femmes se répartissent par tranche d'âge de la manière suivante :

- 30 à 35 ans : 2 ;
- 35 à 40 ans : 1 ;

- 45 à 50 ans : 1 ;
- 55 à 60 ans : 1.

Les hommes se répartissent par tranche d'âge de la manière suivante :

- 40 à 45 ans : 2 ;
- 50 à 55 ans : 1.

La succursale de Strasbourg compte 1 RM premium à 80 %. Le nombre de cadres au décompte horaire est de 3 ; le nouveau de cadres au forfait, de 3 également.

Les femmes se répartissent par tranche d'âge de la manière suivante :

- 30 à 35 ans : 3 ;
- 35 à 40 ans : 1 ;
- 40 à 45 ans : 2 ;
- 55 ans et plus : 1.

Les hommes se répartissent par tranche d'âge de la manière suivante :

- 25 à 30 ans : 1 ;
- 40 à 45 ans : 1 ;
- 50 à 55 ans : 1.

9. Question n° 315 (SNB) : Question modification des horaires : Dans l'hypothèse d'un sous-effectif de la ligne accueil, est-ce que la Direction envisage de mettre les managers à l'accueil ?

Monsieur BACH répond que l'organisation ne prévoit pas d'affecter les managers à l'accueil. Ceci étant, les managers peuvent toujours aider leurs collègues de l'accueil.

Monsieur MAYAUD constate que HSBC s'est inspirée de l'organisation des autres banques.

Monsieur BACH signale que certaines banques ne comptent plus d'accueil.

Monsieur MAYAUD précise que dans certaines banques, les managers tiennent l'accueil à tour de rôle. Il souhaite savoir si HSBC s'oriente vers ce modèle.

Monsieur BACH répond par la négative.

Monsieur BELOUIS constate une forme de panurgisme dans les banques. Quand une banque commet une erreur, les autres banques commettent la même.

Madame BASSET signale que HSBC conserve les lignes d'accueil, contrairement aux autres banques.

Monsieur BELOUIS rappelle que Madame BASSET a indiqué que la plage d'ouverture des agences doit être augmentée afin de favoriser le business. De tels propos sont aberrants. Pendant des années, la Direction a défendu des fermetures d'agence, sous prétexte que les clients ne se rendaient plus dans les agences et que des automates étaient mis en place. Elle a ainsi mis en œuvre des plans de réduction d'effectif, qui se sont traduits par une diminution de la qualité de service. Désormais, la Direction propose d'élargir les horaires des agences, afin de favoriser le business. Monsieur BELOUIS signale qu'il n'aurait pas fallu fermer des agences, ni licencier des salariés. Monsieur BELOUIS regrette que depuis 15 ans, l'Entreprise change très régulièrement de cap.

Madame HEDIN considère également que les changements de cap sont trop nombreux. Bientôt, des standards seront peut-être remis en place.

Monsieur BELOUIS ajoute que le marché pro a été rattaché à CMB, puis à RBWM, puis à aucune entité...

Au sein de HSBC, personne n'est capable de tracer la direction de la Banque.

Monsieur BACH précise que la Direction n'est pas d'accord avec Monsieur BELOUIS. Il rappelle que des débats ont déjà eu lieu à ce sujet lors du parcours social sur la mise en place des horaires élargis. Il n'est pas question de débattre à nouveau. Lors de cette réunion, le CE sera consulté sur l'organisation des équipes en relais, non sur le principe des horaires élargis.

10. Question n° 316 (SNB) : Question modification des horaires : Dans le livre 2 et dans les propos de M VANDEVILLE, les directeurs adjoints de ces succursales ne font que du commercial, comment pourront-ils jouer leur rôle de binôme lors des plages horaires où le directeur est absent ?

Monsieur MAYAUD précise que la succursale de Lille n'est pas concernée par cette problématique. Il a en effet été indiqué que le directeur adjoint de Lille ne réalisera pas que des missions commerciales.

Madame BASSET indique qu'un portefeuille n'a pas été affecté au directeur adjoint de Lille, compte tenu de la taille de l'agence. Dans les autres agences, un portefeuille réduit sera affecté aux directeurs adjoints. Ces derniers auront un rôle de management, en l'absence ou en soutien du directeur.

Monsieur BACH rappelle que dans le cadre de la présentation du projet de RBWM, la manière de dimensionner le portefeuille des sous-directeurs a été décrite.

11. Question n° 317 (SNB) : Question modification des horaires : Pourquoi ne pas utiliser le principe de complémentarité des horaires pour par exemple quatre de nos succursales (Nantes-Nantes Delorme ; Orléans-Orléans Saint Marceaux ; Strasbourg-Strasbourg Brandt ; Rouen-Rouen Bihorel) comme il est prévu dans le livre 2 pour deux agences de la Région (Béthune-Lens) ?

Madame BASSET signale que la question évoque deux problématiques différentes.

En ce qui concerne l'exemple de Béthune-Lens, quand deux agences sont relativement proches, la Direction essaye de maximiser la plage d'ouverture des deux agences. L'objectif est de faciliter l'accès des agences aux clients par exemple ceux qui souhaitent retirer un chéquier ou déposer des chèques.

Dans les succursales concernées par un élargissement des horaires, l'objectif est de faciliter et de maximiser le business. Les clients doivent ainsi pouvoir rencontrer leur conseiller, du lundi au samedi.

Par ailleurs, les plages d'horaires de certaines agences ont déjà été optimisées. Madame BASSET cite les agences de Nantes et de Strasbourg.

Monsieur MAYAUD considère que la pérennisation des petites agences devrait être assurée.

Madame BASSET précise que la pérennisation des petites agences n'est pas remise en cause.

II. Informations et consultation de la Direction (suite)

1. Sujet 1 : Suite de l'information et consultation du Comité d'Établissement de la Région NORD sur le projet de modification des horaires d'ouverture à la clientèle (suite)

Monsieur BACH s'enquiert des éventuelles questions complémentaires sur l'adaptation des horaires d'ouverture des cinq succursales du périmètre du CE.

Monsieur MAYAUD demande si la consultation du CE est prévue au cours de la présente séance.

Monsieur BACH répond par l'affirmative. L'ordre du jour prévoit en effet la consultation du CE.

Monsieur MAYAUD signale que le CE a déjà accepté d'être consulté avant les délais impartis. En outre, parfois, il a été consulté après la séance prévue de consultation.

Monsieur BACH insiste sur le fait que la Direction souhaite consulter le CE le jour de la présente réunion.

Monsieur MAYAUD signale que des questions pourront se poser ultérieurement.

Monsieur BACH indique que le cas échéant, ces questions seront traitées ultérieurement. Puis, il constate que les membres du CE ne souhaitent plus poser de questions.

Madame NINAUVE souhaite savoir quels sont les horaires retenus.

Monsieur ROJAS rappelle que la note décrit plusieurs possibilités.

Monsieur BACH précise que les horaires d'ouverture sont définis.

Madame NINAUVE constate que l'annexe fait état de l'option A et de l'option B. Ceci étant, elle pense que l'option B concerne la région parisienne.

Monsieur MAYAUD le pense également, puisque la deuxième option prévoit une fermeture à 18 heures 30.

Monsieur BACH confirme ce point, mais précise que chaque option comprend deux options. En tout état de cause, la note présente des exemples. Il n'est pas certain que les horaires présentés soient les horaires qui seront retenus *in fine*, même s'il est bien prévu que les agences concernées ferment à 18 heures.

Madame NINAUVE conclut que la Direction demande un avis au CE, alors que celui-ci ne sait pas si les collaborateurs commenceront à 8 heures 30 ou à 10 heures.

Madame BASSET rappelle que le CE est consulté sur le projet de fermeture des agences à la clientèle à 18 heures.

Madame NINAUVE signale que des collaborateurs ne souhaitent pas commencer leur journée de travail à 9 heures 50. Certains évoquent des difficultés de transport. Madame NINAUVE constate que deux options sont présentées. Elle s'enquiert de l'option retenue.

Monsieur BACH n'est pas en mesure de répondre. Des discussions auront lieu avec les équipes avant de choisir les horaires.

Madame NINAUVE signale que des discussions avec les équipes ont déjà eu lieu.

Monsieur BACH exprime son désaccord.

Monsieur BELOUIS remarque que les horaires sont affichés dans les agences depuis un mois et demi.

Monsieur BACH explique que les horaires ne sont cependant pas encore arrêtés.

Madame BASSET précise que les discussions ont commencé avec les équipes. Les discussions seront toutefois poursuivies afin de constituer les différentes équipes.

Monsieur BELOUIS souhaite qu'un bilan sur les discussions qui ont eu lieu avec les équipes soit présenté aux membres du CE.

Madame BASSET rappelle que le projet a été présenté au CE lors de la précédente séance.

Monsieur BELOUIS signale que le projet présenté n'est pas finalisé.

Monsieur BACH explique que le projet n'a pas encore été mis en œuvre. Il n'est donc pas possible d'en présenter un bilan.

Des discussions sont toujours en cours avec les équipes. L'horaire d'ouverture et l'horaire de fermeture ont été définis. Cependant, la pause méridienne pourrait être adaptée. Elle pourrait durer de 45 minutes à 1 heure 30. Les grilles horaires ont été présentées au CE, mais elles pourraient être adaptées localement.

En tout état de cause, des collaborateurs travailleront du lundi au vendredi ; d'autres, du mardi au samedi. Certains collaborateurs commenceront leur journée de travail plus tôt que d'autres, mais tous les collaborateurs travailleront 37 ou 38 heures par semaine.

Pour apporter des précisions aux membres du CE, il est nécessaire de mettre en œuvre le projet.

Monsieur MAYAUD précise que les questions inscrites à l'ordre du jour ont été posées par des collaborateurs. Ceci étant, compte tenu de la période de congés, Monsieur MAYAUD n'a pas pu interroger l'ensemble des collaborateurs. Des collaborateurs poseront sans doute des questions lors de la prochaine réunion. Le CE ne devrait ainsi pas être consulté.

Monsieur BACH indique que les questions pourront être traitées lors de la prochaine réunion. En tout état de cause, l'ordre du jour de la présente réunion doit être respecté.

Monsieur MAYAUD signale que parfois, les membres du CE acceptent de ne pas tout à fait respecter l'ordre du jour, à la demande de la Direction.

Monsieur BACH considère que si des arguments valables étaient mis en avant, la consultation du CE pourrait être reportée. L'argument mis en avant par Monsieur MAYAUD n'est cependant pas pertinent. Les membres du CE ont été informés du projet lors de la précédente réunion, qui s'est tenue vers le 10 juillet. Aucun collaborateur n'a pris six semaines de congé. Les personnes qui étaient en congé début juillet ne sont plus en congé. Par ailleurs, ce ne sont pas les collaborateurs qui sont consultés ; ce sont les représentants du personnel.

Dès lors que les représentants du personnel ne souhaitent plus poser de question, la consultation peut avoir lieu.

Madame NINAUVE indique que les collaborateurs sembleraient préférer l'option B à l'option A, au regard de l'organisation de leur vie personnelle.

Monsieur BACH invite les collaborateurs à faire part de leurs préférences.

Madame HEDIN souhaite savoir si une personne qui prend une pause méridienne de 45 minutes, au lieu de 67 minutes, pourra cesser le travail plus tôt que prévu.

Madame BASSET répond que chaque personne ne choisira pas la durée de sa pause méridienne. Néanmoins, l'ensemble de l'équipe pourrait choisir de prendre une pause de 45 minutes.

Madame HEDIN suppose qu'une équipe choisisse de prendre une pause de 45 minutes.

Madame BASSET répond qu'un nouveau code horaire pourrait être défini.

Monsieur ROJAS rappelle qu'il avait été prévu qu'un poste de RM soit créé au sein de la succursale de Strasbourg, afin que l'effectif atteigne 10. Ceci étant, l'effectif n'est que de 8,3 actuellement. Le congé maternité d'une personne est bientôt terminé. La personne concernée travaillera à 80 %.

Madame BASSET indique qu'il conviendra d'examiner dans le détail les jours qui sont travaillés par les personnes à temps partiel. Si les personnes à temps partiel ne travaillent pas les mêmes jours, un effectif de 8,5 en ETP sera peut-être suffisant.

Monsieur ROJAS pense que si l'effectif cible n'est pas atteint, il sera complexe de couvrir l'ensemble des plages pendant les périodes de congé.

Madame BASSET explique qu'il pourrait être difficile de couvrir les lundis et les samedis, ainsi que les débuts de matinée et les fins de journée. La situation de chaque agence devra être examinée dans le détail.

Monsieur ROJAS rappelle que le CE a alerté la Direction sur le fait qu'un effectif de 10 était un effectif minimal. Il serait difficile que l'effectif soit inférieur à 10.

Madame BASSET insiste sur le fait qu'il est nécessaire d'examiner concrètement les plannings de travail des différents collaborateurs.

Monsieur ROJAS précise que seulement 7 personnes travaillent à temps plein.

Monsieur HERY rappelle s'être rendu dans la succursale de Strasbourg. Il a rencontré l'ensemble des collaborateurs, qui ont signalé des difficultés. Puis, il a échangé avec Monsieur DUSSOUBS. Il était prévu que l'effectif passe de 9 à 10. Ceci étant, l'effectif n'a jamais atteint 10. En outre, beaucoup de personnes de la ligne d'accueil travaillent à temps partiel. De plus, cette succursale compte de nombreuses jeunes femmes qui ont des enfants. Il serait complexe pour ces personnes de terminer à 18 heures 10.

La situation devrait ainsi être examinée.

Madame BASSET assure que la situation sera examinée. L'effectif doit être suffisant afin que l'agence puisse être ouverte lors des plages horaires prévues. Un poste supplémentaire a été créé. Par ailleurs, si nécessaire, un étudiant pourrait être recruté en CDI pour renforcer l'équipe le samedi matin.

Monsieur HERY indique qu'il ne faudrait pas que des personnes soient obligées de récupérer leurs enfants à la gendarmerie.

Madame BASSET précise que l'organisation sera mise en œuvre de manière pragmatique. Elle rappelle que de nombreux commerces sont ouverts jusqu'à 19 heures. Les postes de vendeurs sont en outre souvent occupés par de jeunes femmes, qui ont sans doute aussi des enfants.

Monsieur BACH indique que l'effectif de Strasbourg est de 9,8, compte tenu de la personne actuellement en congé maternité. Si cette personne travaillait à 80 %, l'effectif serait de 9,6.

Monsieur ROJAS pense que l'effectif est de 9,3, compte tenu de la personne actuellement en congé maternité.

Monsieur BACH indique que l'effectif sera examiné.

Monsieur HERY assure que la CFTC sera très vigilante aux renouvellements des temps partiels. Les personnes à temps partiel représentent 10 % de l'effectif de HSBC France. Il serait regrettable que des temps partiels ne soient pas renouvelés en raison de la modification de l'organisation. Si des cas particuliers se présentent, les représentants du personnel les signaleront à la Direction.

Monsieur MAYAUD partage les propos de Monsieur HERY, sachant que l'Entreprise se félicite d'avoir rédigé une charte sur la qualité de vie au travail.

Monsieur BACH indique ne pas avoir connaissance de remises en cause de temps partiels par la Direction. Il arrive toutefois que des managers demandent à des collaborateurs de travailler à 100 %. Certaines demandes de temps partiel sont en outre mal accueillies. En tout état de cause, les problématiques locales seront traitées.

Madame NINAUVE signale que dans le cadre de la mise en place de la nouvelle organisation, les personnes à temps partiel ont été interrogées, ce qui les a inquiétés.

Madame BASSET précise que les personnes ont été interrogées pour connaître leurs plages de travail.

Monsieur ROJAS insiste sur le fait que les agents des succursales se sont inquiétés. Les salariés à temps partiel des agences s'inquiètent également. La CFDT sera également vigilante à ce sujet et fera part à la Direction des éventuels cas problématiques.

La séance est suspendue entre 11 heures 10 et 11 heures 25.

Monsieur BACH propose de consulter le CE.

Les votants sont Madame NINAUVE, Monsieur MAYAUD, Madame SAUVAGE, Monsieur ROJAS, Madame THALAMAS et Madame LANORE.

Le projet de modification des horaires d'ouverture à la clientèle des succursales de RBWM reçoit un avis défavorable à l'unanimité.

Madame HEDIN donne lecture d'une déclaration :

« La CFDT se prononce contre le projet d'adaptation des horaires d'ouverture pour les 5 entités de la Région Nord (Orléans, Rouen, Nantes, Lille et Strasbourg).

Outre qu'aucune étude sérieuse et motivée n'a été présentée pour démontrer que ce modèle serait profitable, tant en ce qui concerne l'accroissement de la base clients et de la production commerciale que de l'amélioration de la rentabilité, la CFDT s'inquiète de l'incidence de cette modification sur l'équilibre vie privée/vie professionnelle.

Quel est donc l'intérêt de modifier les horaires, d'autant que près de la moitié des clients du réseau a été transférée vers des Pôles Direct ?

Nous alertons la Direction sur les difficultés d'organisation inhérentes à un fonctionnement en 2 équipes, notamment sur les structures à effectif réduit que sont Strasbourg et Orléans.

La CFDT tient à souligner les problématiques qui seront rencontrées lors des demandes de congé, de temps partiel ainsi qu'en cas d'arrêts maladie ou d'absence pour formation.

La démonstration en a déjà été faite cet été avec un nombre de fermetures d'agences sur certaines périodes, faute d'effectifs.

D'autre part, comment concilier le statut de cadre à forfait jour, qui concerne aujourd'hui la majeure partie des commerciaux du Réseau RBWM, avec une exigence de présence à des horaires définis induite par des équipes restreintes ?

Nous serons particulièrement attentifs au respect d'un effectif minimum de 10 ETP dans l'agence, comme prévu dans le Livre 2 lors de la présentation du projet RBWM Transformation, comme condition à cet élargissement d'horaires ».

Monsieur BELOUIS procède à une déclaration :

« Après des années passées à nous expliquer la nécessité de fermer des agences, la Direction revient vers nous avec un projet d'extension d'horaires sur des agences, dont on ne mesure ni la logique ni les effets économiques.

Probablement que la Direction – et c'est bien notre crainte – a dans ses projets un deuxième volet qui consistera à fermer d'autres agences RBWM et à rapatrier d'autres clientèles sur les agences qui auront cette fois des clients en nombre suffisant, alors que la moitié des clients actuels des succursales a été basculée vers l'activité Connect.

Aussi, dans un contexte de réduction d'effectif, l'extension des horaires ne pourra que poser des problèmes d'organisation, comme on l'a vu cet été, et créer des tensions et une augmentation des risques psychosociaux liés à ce sous-effectif.

Pour ces raisons, la CFDT a voté contre ce projet ».

Monsieur MAYAUD procède à une déclaration :

« Le SNB a voté contre ce projet de modification des horaires, car d'une part il ne colle plus à la réalité du terrain. D'autre part, les effectifs dans certaines succursales sont trop justes. D'où des collaborateurs qui seront en risque au niveau du travail. Ensuite, concernant le gain en termes d'activité, il n'a été comptabilisé nulle part. Nous ne savons donc pas ce que cela apportera aux succursales.

Ce projet, comme souvent, est imprécis. Même si nous avons la possibilité de poser des questions à l'avenir, nous émettons des doutes importants sur cette modification des horaires ».

Monsieur BACH indique que les éventuelles questions que les membres du CE pourraient à l'avenir se poser, pourront être traitées. En outre, si nécessaire, l'organisation pourra être aménagée en fonction des particularités de tel ou tel site.

2. Sujet 2 : Suite de l'information et consultation du Comité d'Etablissement de la Région NORD conformément aux dispositions de l'article L1233-63 du Code du travail, sur le suivi de la mise en œuvre effective des mesures contenues dans le Plan de Départs Volontaires

Monsieur BACH rappelle que la consultation sur ce point est obligatoire, tant que le PDV n'est pas arrivé à échéance. Le CE a été informé en juillet à ce sujet. De plus, le document de présentation a

été remis aux membres du CE, en juillet également. Il n'avait que peu évolué par rapport aux précédentes versions.

Il est procédé à la consultation.

Les six votants s'abstiennent sur le suivi de la mise en œuvre des mesures contenues dans le Plan de Départs Volontaires.

Monsieur MAYAUD demande si le plan est désormais terminé.

Monsieur BACH répond par l'affirmative.

3. Sujet 3 : Point trimestriel sur l'évolution des effectifs de la Région NORD – 2ème trimestre 2018

Monsieur BACH rappelle qu'un document sur la situation de l'emploi au 1^{er} semestre 2018 a été remis aux membres du CE. Le document présente les effectifs inscrits, ainsi que leur répartition suivant le type de contrats, le statut, le temps de travail et le sexe. Il comprend également des tableaux sur les entrées, sur les sorties, sur les mobilités et sur les contrats temporaires. Il décrit aussi les effectifs inscrits par métier.

Madame NINAUVE constate que le nombre de recrutements est de 34. Or le nombre de ruptures lors de la période d'essai atteint 17, soit la moitié des recrutements. Madame NINAUVE demande si ces ruptures sont à l'initiative de l'employeur.

Monsieur BACH précise qu'au cours du second trimestre 2018, 13 ruptures ont eu lieu. Parmi ces 13 ruptures, 9 ont eu lieu au CRC. Au sein du CRC, l'employeur est à l'origine de six ruptures ; les collaborateurs, à l'origine de trois ruptures. Monsieur BACH précise que le turn-over est élevé au sein du CRC.

Madame NINAUVE constate toutefois une forte hausse du nombre de ruptures.

Monsieur BACH précise qu'en juin 2017, le CRC ne faisait pas encore partie du périmètre du CE (les données du CRC n'ont pas été intégrées dans les données du 1^{er} semestre 2017).

Par ailleurs, 4 ruptures ont eu lieu en février.

Au second trimestre, les quatre ruptures qui ne concernent pas le CRC se répartissent par entité de la manière suivante :

- groupe Alsace Lorraine (conseiller volant) : 1 ;
- ligne pro Angers: 1 ;
- ligne Pro Le Havre : 1 ;
- Roubaix (conseiller premier) : 1.

Trois ruptures sont à l'initiative de l'employeur ; une rupture, à l'initiative du collaborateur.

Madame NINAUVE précise qu'à Rouen, la période d'essai d'un conseiller Pro a été rompue en raison de la mise en œuvre du plan. Cette personne, qui a été débauchée, n'aurait pas dû être recrutée. Une telle situation est regrettable.

Monsieur BACH en convient.

Madame NINAUVE explique que la situation a été complexe pour la personne concernée, mais aussi pour le directeur de l'agence.

Monsieur BELOUIS s'étonne de cette situation, dans la mesure où en principe les recrutements doivent être autorisés par la Direction générale, qui avait connaissance de la mise en œuvre du plan.

Monsieur BACH convient que cette situation est étonnante, le projet de plan ayant été conçu en amont.

Madame NINAUVE demande si le nombre de ruptures lors de la période d'essai est aussi élevé à Paris que dans la Région.

Monsieur BACH comptabilise 25 ruptures de périodes d'essai au cours du premier semestre à Paris. Le taux de ruptures est ainsi relativement faible à Paris.

Monsieur MAYAUD précise qu'une vague d'embauches a eu lieu au CRC.

Monsieur BACH confirme ce point. De plus, le CRC de Paris recrute moins de personnes que le CRC de Reims ou de Fussy. En outre, même si, dans l'absolu, le nombre de ruptures était élevé au CRC de Paris, ce nombre paraîtrait faible au regard de l'effectif parisien.

Monsieur BELOUIS considère qu'un focus sur le CRC devrait être présenté au CE. En effet, les données relatives au CRC sont susceptibles d'expliquer certaines tendances globales.

Monsieur BACH signale avoir présenté un focus sur le CRC. Il a en effet précisé que 13 des 17 ruptures concernent le CRC.

Monsieur BELOUIS considère qu'un document spécifique au CRC devrait être communiqué au CE.

Monsieur BACH explique qu'une requête particulière devrait alors être réalisée. La Direction examine le document communiqué aux membres du CE. Au regard des données, elle approfondit certains points.

Monsieur MAYAUD considère que la forme du document présenté devrait toutefois évoluer, comme le suggère d'ailleurs la question 320. Le document présente les données pour l'ensemble de la Banque de réseau de particuliers. Cependant, les données ne sont pas significatives, dans la mesure où désormais cette entité comprend non seulement les agences, mais aussi le CRC et les Connect. Un reporting plus précis serait nécessaire.

Monsieur BACH explique que les données concernent RBWM.

Monsieur ROJAS signale que RBWM compte désormais différents métiers.

Monsieur MAYAUD insiste sur le fait que la Banque de réseau des particuliers évolue. Le reporting devrait également évoluer.

Monsieur ROJAS estime également que des données différenciées suivant les entités devraient être communiquées aux membres du CE, afin que ces derniers puissent repérer les entités dans lesquelles les tendances semblent anormales.

Monsieur BACH rappelle que le périmètre du CE couvre l'ensemble de la Région. Ceci étant, la répartition des données suivant les métiers (CMB, RBWM et HOST) est tout de même précisée. L'activité de RBWM est très différente de celle de CMB. En revanche, l'activité du CRC est liée à l'activité des autres équipes du réseau.

En CCE, l'effectif de chaque agence n'est pas présenté. Il convient de distinguer le CE et les DP.

Monsieur MAYAUD signale que les données de RBWM ont évolué compte tenu de l'intégration du CRC.

Monsieur BACH rappelle que des données précises ont été communiquées aux membres du CE, dans le cadre de la Commission de suivi et dans le cadre du Livre II.

Monsieur MAYAUD signale que la Commission de suivi n'est pas pérenne.

Monsieur BACH indique que l'effectif évolue chaque jour.

Monsieur MAYAUD estime que la communication de la répartition de l'effectif par entité est essentielle.

Monsieur BACH propose de revenir sur ce point ultérieurement.

Monsieur ROJAS souhaite savoir si la question de l'effectif pourrait être traitée en DP, puisqu'elle ne peut pas être traitée en CE.

Monsieur BACH répond par la négative. En DP, ce sont des réclamations, et non des questions, qui sont traitées. Ceci étant, en CE, des questions sur l'effectif peuvent être posées et traitées.

Madame NINAUVE demande comment les temps partiels seniors sont suivis. Elle souhaite que soient précisés les temps partiels seniors et les temps partiels parentaux.

Monsieur BACH indique qu'il serait possible d'obtenir le nombre de temps partiels seniors, mais pas le nombre de temps partiels parentaux. La production de données RH prend un temps considérable, notamment la production du bilan social. Au moins quatre ou cinq personnes de la RH consacrent leur temps à la production de données. La production de données est en partie automatisée ; des traitements manuels restent nécessaires.

Madame NINAUVE s'enquiert des temps partiels seniors.

Monsieur BACH précise qu'il est possible de connaître le nombre de temps partiels seniors, dans la mesure où le taux d'activité est différent du taux payé.

Madame NINAUVE souhaite que le nombre de temps partiels soit communiqué.

Monsieur BACH l'invite à inscrire cette question à l'ordre du jour à l'occasion de la prochaine présentation des statistiques sur l'emploi.

Monsieur ROJAS constate une augmentation de la part des cadres, compte tenu du passage au statut de cadres de personnes de Connect. Cependant, l'effectif global diminue régulièrement depuis le début de l'année.

Monsieur BACH précise que la baisse de l'effectif s'explique par le fait que, dans le cadre du projet de modernisation, des collaborateurs de la Région ont été rattachés à Paris, notamment des directeurs volants.

Monsieur ROJAS signale que le changement de rattachement de collaborateurs est problématique, au regard du calcul des subventions du CE.

Monsieur BACH l'invite à traiter cette question avec Madame DAURIAC. Ceci étant, le nombre de personnes dont le rattachement a été modifié est marginal.

Monsieur ROJAS signale que le changement de rattachement des collaborateurs concernés aura toutefois une incidence sur la masse salariale.

Monsieur BACH précise que les personnes concernées ne doivent pas en principe bénéficier des ASC de la Région.

Monsieur ROJAS souhaite savoir si les personnes concernées seront prises en compte dans le calcul de la subvention du CE de la région.

Monsieur BACH répond par la négative. Une base sera communiquée au CE. Les personnes concernées ne seront pas prises en compte dans le calcul de la base.

Monsieur HERY précise que les bases sont déterminées pour chacune des entités.

Monsieur ROJAS signale que le CE de la région Nord ne dispose pas de la base ACL, contrairement au CE de Paris et du Sud. Le CE de la région Nord doit ainsi réaliser les opérations de recensement manuellement.

4. Sujet 4 : Point sur les heures supplémentaires et complémentaires au 1er semestre 2018 de la Région NORD

Monsieur BACH distingue les heures supplémentaires et les heures complémentaires. En outre, les cadres au forfait jour ne sont pas éligibles aux heures supplémentaires. Ils déclarent toutefois des *heures en plus*, dans le cadre du travail exceptionnel. Les heures supplémentaires effectuées hors travail exceptionnel ne concernent que les personnes au décompte horaire. Les heures effectuées dans le cadre du travail exceptionnel concernent les personnes au décompte horaire et les personnes au forfait jour.

Le nombre d'heures supplémentaires est relativement stable entre le premier semestre 2017 et le premier semestre 2018. Il a augmenté de 50 heures environ. Par ailleurs, le nombre de collaborateurs concernés a augmenté de 23. Le nombre d'heures supplémentaires réalisées par personne a ainsi diminué.

Pour Host, le nombre d'heures supplémentaires a diminué d'une centaine. Il est passé de 1 250 à 1 150.

Pour CMB, le nombre d'heures supplémentaires a également diminué. Il est en effet passé de 207 à 22.

En revanche, pour RBWM, le nombre d'heures supplémentaires a significativement augmenté. Il est en effet passé de 1 621 à 1 975. Cette hausse s'explique par l'augmentation du travail exceptionnel. En effet, hors travail exceptionnel, le nombre d'heures supplémentaires a diminué de 281, alors que, dans le cadre du travail exceptionnel, le nombre d'heures a augmenté de 634. Cette augmentation s'explique par l'intégration du CRC dans le périmètre du CE. Au cours du 1^{er} semestre 2018, le CRC a eu recours au travail exceptionnel. Sur les 1 359 heures, 90 % des heures supplémentaires ont été réalisées dans le CRC. Le CRC a connu une charge relativement importante, en raison de la mise en œuvre de différents projets. Dans le cadre du projet HSBC Secure Key, les effectifs et les appels ont été internalisés. La charge de travail a été importante lors de la bascule. Par ailleurs, la mise en place de la nouvelle application a généré de nombreux appels. De plus, les centres Connects ont été mis en place.

Monsieur HILD indique que la durée des appels a peut-être augmenté.

Monsieur BACH précise que l'augmentation de la durée des appels ne lui a pas été signalée.

Monsieur HILD signale qu'une nouvelle procédure a été mise en place au CRC. Auparavant, quand un collaborateur contactait le CRC, pour une connexion banque à distance, le CRC réalisait un contre-appel. Désormais, pour débloquer un compte, un mail doit être adressé au CRC, afin que celui-ci puisse s'assurer de la bonne identité de son interlocuteur.

Madame NINAUVE constate qu'en 2017, le nombre d'heures supplémentaires et complémentaires déclarées était en moyenne de 6 par mois au sein de CMB. Or en 2018, seules des heures exceptionnelles ont été comptabilisées. Madame NINAUVE souhaite des explications à ce sujet.

Monsieur BACH n'est pas en mesure de répondre. Il rappelle toutefois que les heures supplémentaires sont déclarées par les collaborateurs.

Madame NINAUVE souhaite savoir s'il a été interdit à des collaborateurs de déclarer des heures supplémentaires.

Monsieur BACH ne le pense pas.

Madame NINAUVE rappelle que les ACO sont à décompte horaire. Il serait étonnant qu'elles n'aient réalisé aucune heure supplémentaire lors des congés de leurs collègues.

Monsieur BACH constate qu'au second trimestre 2017, seulement quatre personnes ont déclaré des heures supplémentaires.

Madame NINAUVE se demande si les heures supplémentaires sont payées au sein de CMB. Elle suggère ainsi de procéder à un rappel à ce sujet.

Madame THALAMAS précise que chez CMB, la Direction part du principe que les collaborateurs ne doivent pas réaliser d'heures supplémentaires. Si un collaborateur estime que des heures supplémentaires sont nécessaires, il doit demander l'accord à sa hiérarchie. Cette dernière examine les raisons pour lesquelles des heures supplémentaires sont nécessaires. Elle examine également comment le travail pourrait être réorganisé afin d'éviter la réalisation d'heures supplémentaires.

Monsieur BACH considère que ce mode d'organisation est plutôt positif. Il souhaite savoir si la hiérarchie a refusé le paiement d'heures supplémentaires réalisées.

Madame THALAMAS répond que la hiérarchie ne refuse pas le paiement des heures supplémentaires, mais invite les collaborateurs à réorganiser leur travail.

Monsieur BACH considère que cette pratique n'est pas choquante.

Madame THALAMAS en convient. Cependant, les décisionnaires ne connaissent pas la nature du travail réalisé par les collaborateurs et donc le temps nécessaire à sa réalisation. Ils ne sont pas en mesure de déterminer si le besoin d'heures supplémentaires est lié à un problème d'organisation ou à un surcroît de travail. Des collaborateurs effectuent des heures supplémentaires, mais celles-ci ne sont pas déclarées, dans la mesure où il est complexe d'obtenir une autorisation.

Monsieur BACH explique que le dispositif repose sur la déclaration des heures supplémentaires par les collaborateurs. L'effet négatif de ce dispositif réside dans le fait que des collaborateurs se censurent. Monsieur BACH ne peut pas empêcher les collaborateurs de se censurer.

Monsieur BACH pense qu'il est toutefois satisfaisant que les heures supplémentaires soient déclarées par les collaborateurs. Si elles étaient déclarées par les managers, les représentants du personnel indiqueraient sans doute que ceux-ci ne déclarent pas les heures réalisées.

Monsieur BELOUIS rappelle qu'un accord sur le temps de travail a été conclu. Cet accord prévoit des heures supplémentaires explicites. En cas de surcroît de travail ou de problème d'organisation, la hiérarchie demande à ses collaborateurs de réaliser un certain nombre de tâches qui les amèneront à effectuer des heures supplémentaires. Ces heures sont validées *a priori* et rémunérées. En général, il n'existe aucun souci à ce sujet.

L'accord prévoit également des heures supplémentaires implicites.

Monsieur BACH convient qu'il existe des heures explicites et des heures implicites. Les heures supplémentaires explicites sont les heures supplémentaires demandées à un collaborateur. Par exemple, la hiérarchie demande à un collaborateur de réaliser une heure supplémentaire pour réaliser certaines tâches. La hiérarchie peut exiger la réalisation d'une heure supplémentaire.

Les heures supplémentaires implicites sont les heures réalisées à l'initiative du salarié. Monsieur BACH suppose qu'un collaborateur, qui termine en principe à 17 heures, réalise des heures supplémentaires chaque soir. Il suppose également que le manager s'est rendu compte que le collaborateur a réalisé chaque jour une heure supplémentaire. Une fois que les heures supplémentaires sont réalisées, le manager ne conteste pas leur réalisation.

Les heures évoquées par Madame THALAMAS ne sont ni des heures explicites ni des heures implicites. Monsieur BACH suppose qu'un collaborateur demande la réalisation d'heures supplémentaires et que le manager refuse. Le manager assume alors le retard qui sera pris dans le traitement des dossiers.

Monsieur BELOUIS précise que des personnes réalisent tout de même des heures supplémentaires.

Monsieur BACH convient qu'il existe un effet pervers. Des personnes auxquelles des heures supplémentaires sont refusées réalisent cependant des heures supplémentaires, sans les déclarer, dans la mesure où elles sont attachées à la qualité de leur travail.

Monsieur BELOUIS regrette que la Direction refuse de mesurer le temps de travail des collaborateurs. Des demandes d'heures supplémentaires sont refusées. En effet, des managers estiment que le temps dont disposent les collaborateurs est suffisant pour réaliser l'ensemble des missions. Ils sous-entendent que si les collaborateurs ne parviennent pas à réaliser l'ensemble de leurs missions pendant leur temps de travail, c'est parce qu'ils sont mal organisés. Afin d'éviter que le management considère que les collaborateurs sont mal organisés et afin d'éviter de recevoir la note 4, des collaborateurs réalisent des heures supplémentaires non rémunérées. Cette problématique se pose dans toutes les entités.

Monsieur BACH exprime son désaccord.

Monsieur BELOUIS insiste sur le fait que, depuis de nombreuses années, une partie du travail n'est pas rémunérée. Malheureusement, la Direction refuse d'ouvrir une véritable négociation sur le temps de travail.

Monsieur BACH considère que les propos de Monsieur BELOUIS ne sont pas vérifiés.

Monsieur BELOUIS signale que des rapports d'expertise ont été produits. La Direction ne les a cependant pas pris en compte.

Monsieur MAYAUD indique que des collaborateurs sont obligés de réaliser des heures supplémentaires pour répondre aux demandes des clients.

Madame BASSET a le sentiment qu'au sein de RBWM, la situation est tout de même correcte.

Monsieur MAYAUD convient que la situation s'est améliorée. Elle reste toutefois imparfaite.

Madame BASSET ne pense pas que des collaborateurs de RBWM s'autocensurent.

Monsieur HERY signale qu'une problématique se pose toutefois au sein de CMB. Comme il est très complexe d'obtenir l'autorisation de réaliser des heures supplémentaires, les collaborateurs renoncent à déclarer leurs heures supplémentaires.

Madame NINAUVE pense que des collaborateurs s'autocensurent.

Madame HEDIN ajoute que des collaborateurs n'osent pas déclarer des heures supplémentaires.

Monsieur BELOUIS indique qu'il adressera à Monsieur BACH le dernier rapport sur le temps de travail. Il est regrettable qu'aucune négociation sur le temps de travail ne soit ouverte.

Monsieur BACH rappelle que le CE n'est pas une instance de négociation.

Madame NINAUVE considère qu'il devrait être procédé à un rappel au sein du CMB.

Madame BASSET indique qu'elle interpellera son collègue du CMB à ce sujet.

Monsieur ROJAS rappelle que le CE a déjà alerté la Direction sur le fait que certains trimestres aucune heure supplémentaire n'a été déclarée au sein de CMB.

III. Questions (suite)

RBWM

1. Question n° 305 (SNB) : Au périmètre du CEP, une dizaine d'agences seront fermées au moins une semaine pendant la période estivale, qu'en est-il pour notre région NORD ?

Madame BASSET précise qu'au sein de la Région, une agence a été fermée au moins une semaine pendant la période estivale, à savoir l'agence de la Madeleine-lez-Lille. Cette agence a été fermée pendant deux semaines, dont la semaine du 15 août.

2. Question n° 318 (SNB) : Lors de la mise en place des Pilotes dans le cadre du plan, des primes ont été envisagées pour nos collègues qui ont participé à ces pilotes. Quand seront-elles versées ?

Monsieur BACH indique que ni Madame BASSET, ni les RRH de RBWM ni lui-même n'ont entendu parler de primes.

Madame SAUVAGE indique qu'en mai 2017, Bertrand MIAUX et Frédéric FEVRIER ont indiqué que la possibilité de verser une prime aux volontaires du pilote serait étudiée.

Monsieur BACH indique que selon Xavier DE SAILLY, le versement d'une prime n'a pas été envisagé. Ceci étant, il est possible que la participation à un pilote ait été prise en compte dans la détermination de la rémunération variable.

Madame SAUVAGE donne lecture du mail d'une collègue: « *fin septembre 2017, Bertrand MIAUX et Frédéric FEVRIER, les patrons du pilote, étaient en discussion pour donner quelque chose, qui serait donné à la fin de la mission. Tout cela était oral. Aucun écrit. Malgré nos relances, aucune nouvelle* ».

Monsieur BACH constate que l'engagement de verser une prime n'a pas été pris.

Madame SAUVAGE explique qu'il a été indiqué à deux ou à trois personnes qu'une prime pourrait être versée. Chaque mois, ces personnes l'interrogent.

Monsieur BACH indique que la question aurait dû être posée plus tôt à la Direction.

Madame SAUVAGE rappelle que les pilotes se sont terminés en mai.

Monsieur BACH indique qu'une prime ne sera pas versée aux collaborateurs. Si un engagement, même verbal, avait été pris, il aurait été respecté. Cependant, aucun engagement n'a été pris.

3. Question n° 319 (SNB) : Quels sont les résultats du projet « groupe d'interception des appels » ?

Madame BASSET indique que des actions ont été lancées en juillet 2018 afin d'améliorer la joignabilité téléphonique des agences physiques. Un test a été réalisé en juillet dans sept agences. Le résultat de ce test est satisfaisant. Ainsi, le déploiement par vague de ce dispositif est prévu dans l'ensemble du réseau d'agences entre le 20 août et le 20 octobre 2018.

Monsieur HERY souhaite des précisions sur ce dispositif.

Madame BASSET explique que lorsqu'un client appelle sur la ligne directe de son chargé de clientèle en agence et que le collaborateur est occupé, l'appel n'est pas transféré au CRC ni transféré sur un répondeur, il est interceptable par tous les collaborateurs de l'agence

Monsieur HERY souhaite savoir qui transfère l'appel.

Madame BASSET répond que c'est l'outil qui transfère l'appel après 2 sonneries. Si l'appel n'est pas décroché, l'appel est transféré sur l'ensemble des postes de l'agence.

L'objectif est qu'un client géré en agence, c'est-à-dire un client patrimonial ou un client qui a un potentiel patrimonial, obtienne une réponse par l'agence quand il appelle son chargé de clientèle.

Les appels des autres clients sont transférés au CRC.

Monsieur HERY signale qu'à une époque, la stratégie était de ne plus traiter les appels en agence.

Madame HEDIN conclut que la Banque revient en arrière.

Madame BASSET infirme ce point. La stratégie est différente suivant les appels. Les appels des clients qui souhaitent traiter un problème de carte bancaire ou connaître les horaires d'ouverture de l'agence resteront traités par le CRC.

En agence, ce sont les clients patrimoniaux qui sont gérés. Les appels des clients qui appellent leur interlocuteur sont traités en agence.

Plusieurs tests ont été réalisés afin d'améliorer la joignabilité des collaborateurs, sachant que l'injoignabilité est le premier motif d'insatisfaction des clients. Il n'est pas pertinent de transférer les appels des clients au CRC. En effet, le CRC est obligé de préciser que l'appel est susceptible d'être enregistré. Certains clients raccrochent après avoir entendu ce message. Par ailleurs, des clients ne souhaitent pas préciser la raison de leur appel au CRC.

Monsieur HERY signale que la charge de travail des agences augmentera.

Madame BASSET exprime son désaccord. Actuellement, quand un RM ne décroche pas son téléphone, l'appel est transféré au CRC. Puis, le CRC adresse un message au chargé de clientèle, lequel doit alors rappeler le client. Dans tous les cas, les appels sont traités in fine par l'agence.

Monsieur MAYAUD précise qu'auparavant, en cas d'indisponibilité, le RM pouvait laisser un message vocal ou mettre en place un renvoi d'appel vers une personne de son choix. Désormais, le RM ne peut plus choisir la personne à qui l'appel doit être transféré.

Madame BASSET précise que si un RM ne répond pas, l'appel est alors transféré à l'ensemble de l'agence.

Monsieur MAYAUD signale qu'un test a été réalisé dans trois agences mutualisées du groupe centre. Ceci étant, si les collaborateurs ont été prévenus de la réalisation d'un test, les clients ne l'ont pas été. Une cliente a essayé de contacter son RM de l'agence du Blanc. C'est toutefois une assistante qui lui a répondu. Cette dernière lui a ainsi proposé de rappeler ultérieurement le RM. La cliente a alors essayé à nouveau de contacter son RM. Elle est cette fois tombée sur l'agence d'Argenton-sur-Creuse. La cliente a alors essayé une troisième fois de contacter son RM.

Madame BASSET indique que la cliente n'aurait pas dû tenter de rappeler son RM. Elle aurait dû être rappelée par celui-ci. Le discours auprès des clients devrait peut-être être adapté. En effet, en cas d'absence du RM, il convient de préciser au client qu'il sera rappelé dans la demi-journée.

Monsieur HILD assure que les clients sont satisfaits dès lors qu'une personne décroche.

Madame BASSET précise que le test a été effectué dans des agences de taille et de configuration différente. Ceci étant, les problèmes de joignabilité se posent essentiellement dans les grandes agences.

Monsieur MAYAUD signale que dans les grandes agences, les personnes qui ne souhaitent pas répondre au téléphone n'y répondront pas.

Madame BASSET indique que ce système a été mis en place chez Top Tier en 2016. Quand un collaborateur ne répond pas, l'appel bascule sur tous les postes de la marguerite. Ce système fonctionne bien.

Madame SAUVAGE considère que tous les collaborateurs devront répondre aux appels.

Madame BASSET exprime son accord. Le directeur d'agence devrait également répondre aux appels.

Monsieur BELOUIS demande si les tests sont terminés.

Madame BASSET répond par l'affirmative. Une communication sera réalisée à ce sujet.

Madame THALAMAS suggère de déléguer les agendas des RM aux AT.

Madame BASSET précise que les agendas sont déjà délégués. De plus, chez RBWM, les clients peuvent prendre rendez-vous en ligne (ils ont accès à l'agenda de leur chargé de clientèle).

Monsieur HILD indique que les agendas des personnes absentes ne sont pas toujours bloqués au CRC.

Madame BASSET précise que les collaborateurs doivent déléguer les accès à leur calendrier et à leur messagerie à une personne de l'agence. En outre, un mode opératoire doit être respecté afin

que le CRC sache qu'une personne est absente. Peut-être que ce mode opératoire devrait être rappelé aux collaborateurs.

Monsieur BACH préconise la lecture d'une note interne, rédigée par Madame BASSET dans le cadre de ses précédentes fonctions.

Madame BASSET précise que cette note est disponible sous l'onglet *expérience client*.

Monsieur BELOUIS indique qu'une personne en congé doit déléguer sa boîte à une personne. Ceci étant, elle doit la déléguer en lecture, mais pas en écriture.

Monsieur BACH explique que dans le cadre des délégations en écriture, il est bien précisé que l'auteur d'un message est le délégataire, et non la personne absente.

Madame BASSET rappelle avoir demandé que tous les collaborateurs délèguent leur messagerie en permanence, et non seulement avant de partir en congé, afin que les messages des clients puissent être traités en cas d'absence inopinée du collaborateur.

Monsieur HERY demande confirmation que lorsqu'il est écrit *privé – private* dans l'objet d'un message, le message en question ne doit pas être ouvert par le délégataire.

Madame BASSET confirme ce point. Cette règle est précisée dans la note.

Monsieur BACH ajoute que certains collaborateurs disposent du bouton *privé* sous Outlook. Si un collaborateur clique sur ce bouton, le délégataire ne pourra pas lire le message en question.

Madame HEDIN signale que les collaborateurs n'ont pas été informés de la nouvelle organisation des appels téléphoniques avant sa mise en place.

Madame BASSET s'en étonne. Elle précise que la nouvelle organisation a été mise en place à partir de cette semaine. Solange THOMAS a adressé des mails d'information aux agences. En outre, il faut non seulement informer les collaborateurs, mais aussi leur apporter des explications. Elle demande cependant que les cas problématiques lui soient signalés.

Monsieur MAYAUD indique que les salariés du groupe centre n'ont pas été informés de la mise en place de la nouvelle organisation.

Madame BASSET prend note de cette remarque.

Madame LANORE précise que les collaborateurs des achats n'ont pas non plus été informés de la nouvelle organisation. Pourtant, elle a déjà été déployée dans ce service.

4. Question n° 320 (SNB) : Comme évoqué dans un précédent CE, nous souhaitons connaître le détail des effectifs inscrits dans la Banque de Réseau Particulier : entre le personnel en agence, le CRC, connect et les différents pôles de la Région Nord

Monsieur BACH rappelle que l'effectif cible est décrit dans le livre II *RBWM Transformation*. Il conclut que les membres du CE souhaitent connaître les postes vacants.

Monsieur MAYAUD infirme ce point. Il souhaite connaître les différentes masses de RBWM.

Monsieur BACH assure que les masses sont présentées dans le détail dans le livre II. Les membres du CE souhaitent connaître l'effectif réel. Or, la différence entre l'effectif cible et l'effectif réel correspond aux postes vacants.

Les postes vacants sont présentés dans le document communiqué à la Commission de suivi.

Pour le CRC de Fussy, le nombre de postes vacants est de sept, mais sept personnes ont été recrutées (elles sont en cours de contrôles à l'embauche).

Connect Indigo, rattaché à Compiègne, compte un DA, un sous-DA et six RM.

Connect Opale, rattaché à Roubaix, compte un DA, un sous-DA et cinq RM. De plus, deux RM devraient rejoindre cette entité en septembre.

PRO

5. Question n° 321 (SNB) : Combien a-t-on ouvert de comptes et produits de crédits sur l'activité PRO depuis le début de l'année en Région NORD ?

Madame BASSET comptabilise 3, 7 millions d'euros de crédits pro et 82 entrées en relations de personnes morales. Les entrepreneurs individuels sont comptabilisés dans la production du segment auquel ils correspondent en fonction de leurs revenus actifs (premier ou Advance).

Monsieur MAYAUD suppose que les personnes morales ne désignent pas les sociétés.

Madame BASSET confirme ce point. Les EI sont comptabilisés dans la production *entrées en relation premier* ou *entrées en relation Advance*.

Madame HEDIN s'enquiert du nombre de comptes clôturés.

Madame BASSET prend note de cette question.

HOST

6. Question n° 322(SNB) : Quelles sont les solutions mises en place par la Direction pour combler les retards de traitements des PCE (Procédures Civiles d'Exécution) ?

Monsieur BACH précise que l'activité de traitement des PCE est saisonnière. Traditionnellement, un pic est observé entre mai et septembre. Par ailleurs, cette année, un pic concerne surtout les opérations traitées à Cracovie. Le stock des opérations liées aux comptes dont le solde est inférieur à 1 000 euros est en effet particulièrement important.

Pour faire face à cette situation, des priorités ont été définies, au regard de l'importance du risque pour la banque. Les dossiers prioritaires sont ainsi les suivants :

- les dossiers de saisie émanant des huissiers ;
- les dossiers de crédits pour lesquels des fonds doivent être bloqués ;
- les mains levées.

Par ailleurs, deux intérimaires ont été recrutés à Cracovie, pour une durée de cinq mois.

Enfin, les équipes off-shore de Cracovie et du Caire ont recours au travail supplémentaire et au travail exceptionnel, notamment le dimanche. Au total, 165 heures supplémentaires ont été réalisées en juillet et 105 heures lors de la première partie du mois d'août.

Monsieur MAYAUD signale qu'une problématique se pose chaque année, depuis dix ans.

Monsieur BACH explique que l'activité est saisonnière.

Monsieur MAYAUD considère que les pics d'activité devraient être anticipés.

Madame BASSET indique que le retard pris dans le traitement des dossiers est peut-être considéré comme acceptable.

7. Question n° 323 (SNB) : Qui est à la tête de l'organigramme du site de Fussy ?

Monsieur BACH rappelle qu'il n'existe pas d'organigramme du site de Fussy. Fussy compte des équipes *opérations* et des équipes RBWM. Chaque métier a sa propre ligne hiérarchique.

Ceci étant, la présidente de la délégation du personnel du site de Fussy est la responsable du CRC, à savoir Fatiha HADDADI. Le responsable du site de Fussy est Alain GALLINE.

Monsieur BELOUIS souhaite savoir pour quelle raison c'est Alain GADINE qui est responsable du site.

Monsieur BACH répond que c'est Philippe MOIROUD qui a choisi de désigner Alain GALLINE.

Monsieur BELOUIS signale qu'Alain GALLINE ne travaille pas sur le site de Fussy. Il aurait été pertinent de désigner une personne qui travaille sur le site de Fussy.

Monsieur BACH considère qu'il n'est pas nécessaire qu'Alain GALLINE travaille sur le site. Ce dernier peut tout à fait traiter les problématiques à distance. En outre, il est nécessaire que le responsable du site ait un niveau hiérarchique suffisamment élevé.

Madame BASSET ajoute qu'Alain GALLINE répond très rapidement aux questions posées, sachant qu'il connaît très bien le site de Fussy.

RH

8. Question n° 324 (SNB) : Où se situent les différents locaux sociaux des groupes de la région NORD ?

Monsieur BACH indique ne pas comprendre cette question.

Monsieur MAYAUD souhaite savoir où sont situés les locaux sociaux.

Monsieur BACH indique ne pas avoir connaissance de l'ensemble des locaux sociaux. Il est nécessaire de demander des précisions aux représentants du personnel locaux.

Monsieur MAYAUD s'étonne que la DRS ne sache pas où sont situés les locaux.

Monsieur BACH précise que le site de Lille compte des locaux sociaux. Le site de Nantes Saint-Herblain compte un local DP.

Monsieur HERY confirme ce point. Les représentants du personnel acceptent que ce local soit occupé par une personne du CBC quand ils sont absents. Néanmoins, quand ils sont présents, ils doivent pouvoir bénéficier de ce local. Ce bureau doit être considéré comme un local DP.

Monsieur BACH assure que ce local est bien considéré comme un local DP. Les sites de Fussy, de Rouen et de Strasbourg comptent aussi au moins un local DP.

Monsieur BACH précise que les locaux sociaux ont été répertoriés lors de la mise en place de GMPS. Ceci étant, peut-être que certains locaux sociaux n'ont pas été identifiés. Si les

représentants du personnel n'ont pas connaissance de l'existence de certains locaux sociaux, il n'est peut-être pas pertinent de maintenir les locaux en question.

Monsieur MAYAUD rappelle que le CE de la région Nord existe depuis peu de temps.

Monsieur BACH signale que les DP n'ont pas été renouvelés. En principe, les DP savent où sont situés les locaux sociaux.

SAD

- pôle immobilier de Compiègne.

Madame BASSET précise que les horaires des experts immo de Compiègne sont les mêmes que ceux des collaborateurs de l'agence. Les experts travaillent du mardi au samedi, au rez-de-chaussée de l'agence. Ils ne sont pas en situation de travailleurs isolés.

- avenant en cas de changements de jour travail.

Monsieur BACH précise avoir répondu à ce sujet lors de la précédente réunion.

- sujet de communication sur le pôle pro Picardie Alsace Lorraine : les élus nous indiquent qu'il aurait été confirmé aux collaborateurs pro basés à Compiègne qu'ils travailleraient du lundi au mardi, ce qui n'est *a priori* pas pertinent, vu que les agences où sont situés les autres RM pro du pôle sont toutes ouvertes du lundi au vendredi.

Madame BASSET explique que les RM pro de Compiègne travaillent du mardi au samedi, comme les collaborateurs de l'agence de Compiègne. La question posée porte sans doute sur le rattachement des RM pro. Il appartient à Dalila NICOLAS de s'assurer que des RM de son Centre Pro sont présents chaque jour de la semaine, du lundi au samedi, afin de couvrir les horaires les plus étendus pour les clients.

- RM4 : il n'y aurait plus l'accréditation ? Est-ce confirmé ?

Monsieur HERY rappelle qu'une réponse a été apportée à ce sujet en Commission Formation.

Madame BASSET indique que le processus d'accréditation de RM 4 n'existe plus. Les RM patrimoniaux et les RM 4 ne sont en effet plus distingués. Ceci étant, il existe toujours des RM 4.

La séance est levée à 13 heures 20.

Florence BASSET

Présidente du Comité d'Etablissement
de la Région Nord

Joël ROJAS

Secrétaire du Comité d'Etablissement
de la Région Nord