Procès-verbal de la réunion du Comité d'Établissement HSBC Sud du 23 août 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	
Sylvie LASCOMBES	FO	x	
Philippe LEGGIO	CFDT	x	

ORDRE DU JOUR

I.	Informations et consultations de la Direction	7
	Sujet 1 : Suite de l'information et consultation 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 (document en votre possession)	7
	Sujet 2 : Point sur la situation de l'emploi de la Région Sud au 2 ^e trimestre 2018 (document mis à votre disposition <i>via</i> la BDU)	7
	Sujet 3 : Point sur les heures supplémentaires et complémentaires au 1 ^{er} semestre 2018 (document mis à votre disposition <i>via</i> la BDU)	10
II.	Questions	11
	RBWM	11
	Question n° 201 (SNB) : Organisation des SDA. Les portefeuilles sont-ils bien allégés de 10 % de partout, pour tenir compte de leur temps managérial ? Les pouvoirs ont-ils bien été donnés par les DA ?	11
	Question n° 202 (SNB) : Un certain nombre de DA sont sans portefeuille. Combien sont-ils ? Est-il possible d'avoir, comme par le passé, un tableau Excel à jour reprenant les entités et la charge des portefeuilles des DA, des SDA ?	11
	Question n° 203 (SNB) : MEP. Quel est le portefeuille moyen (en clients et par typologie) par rapport à la cible initiale prévue, par RM Patrimonial, par RM Premium, par RM Pro expert, par RM Pro expert décentralisé, par RM Pro à distance et par RM Connect ?	11
	Question n° 204 (SNB) : Pôles Pro. Les premiers retours démontrent que l'organisation mise en place est trop limitée en nombre de RM et en nombre d'ACO. Les réclamations sont nombreuses. Comment la Direction compte-t-elle remédier à ces manques ?	12
	Question n° 205 (SNB) : Y a-t-il – et, si « oui », combien ? – des salariés RBWM basés géographiquement ou fonctionnellement dans la région, managers, nouveaux métiers et métiers transverses compris, qui sont autorisés à travailler en télétravail ?	14
	Question n° 206 (SNB) : Pourquoi certains managers attribuent-ils une notation de pré-rating lors de l'entretien de mi-année ? Est-ce prévu dans un tel entretien d'évolution de carrière ?	14
	Question n° 207 (SNB) : Les BSC sont chargées, avec deux périodes, 1 ^{er} et 2 ^e semestres : certains chiffres sont erronés. Dans quel délai va s'opérer la correction ?	15
	Question n° 208 (SNB) : Combien de synergies ont été enregistrées entre les Agences et le Pôle Connect ?	15
	Question n° 209 (SNB) : Concernant les EER issues des synergies, comment sont comptabilisés les résultats ?	16
	Question n° 210 (SNB) : Pôle Immo. Il semble que le Pôle Immo soit toujours en « surchauffe » dans la continuité de la période estivale. Un prolongement « des aides » est envisagé. Une solution pérenne est-elle envisagée pour que ce « module » du pari de la Direction de HSBC France ne soit pas un pari perdant ?	16

- Question n° 211 (SNB) : Depuis la mise en place des Pôles, quel est le taux de principalisation à 3 mois sur les nouvelles EER arrivées par les Pôles Immobiliers ? Quel est le taux de principalisation sur les nouvelles EER des Agences sans prêt immobilier ? 17
- Question n° 212 (CFDT) : HSBC parle et fait une distribution de documents à diffuser à la clientèle sur, entre autres, le « Développement Durable ». Les collaborateurs de la Région Sud adhèrent complètement au message d'HSBC, mais ne comprennent pas le gaspillage au quotidien de papier lors de l'impression des listings de début de jour, comme les surveillances administratives, garanties échues, souvent les mêmes chaque jour et parfois sur une ramette entière, qui ne sont en général, sans obligation de traitement au quotidien. Une étude est-elle en cours pour limiter cette diffusion de façon hebdomadaire ? 17
- Question n° 213 (CFDT) : La mise en place du Pôle Pro ne s'est pas faite sans difficultés. La bascule de Connect s'est relativement bien passée alors que celle du Pro ne semble pas avoir été anticipée. Que pense faire la Direction pour aider les ACO du Centre Pro qui sont sous l'eau et les RM à distance en Agence face au traitement des fichiers pas suffisamment travaillés en amont ? De plus, les clients ont été informés 15 jours après la bascule, pourquoi n'avoir pas anticipé cette information qui génère aujourd'hui du mécontentement client ? 18
- Question n° 214 (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 Sud ? 18
- Question n° 215 (SNB) : Insatisfaction client en hausse. Comment la Direction explique-t-elle cette hausse ? Quelles sont les mesures prises ou à prendre sur ces items ci-dessous ? 18
- transfert portefeuille (MEP) : hausse de +205 % liées aux transferts de portefeuille clients des nouvelles Agences Connect/NMD (156 000 transferts Connect/International/PEP à fin mai) ; 18
 - renouvellement carte : hausse de +111 % ; 18
 - suivi commercial des clients en Agence : hausse de +87 % ; 18
 - succession Banque : hausse de +61 % liée aux retards de traitement du BO. 18
- Question n° 216 (SNB) : Des tensions commencent à exister entre les Directeurs des différentes Agences et Pôles. Un rappel sur la courtoisie et le travail dans la bienveillance serait de bon augure pour ces phases de lancement. A-t-il déjà été fait ou est-il prévu à venir ? 19
- Question n° 217 (SNB) : Est-il prévu des modifications de *process* sur des vérifications journalières ou mensuelles notamment sur les extournes, les augmentations de plafonds carte, les destructions de cartes, etc. Aujourd'hui, ces *process* sont relativement lourds, font perdre énormément de temps tant à la LAC qu'au manager qui doivent valider, revalider, faire des copies en plusieurs exemplaires... Pour quelle finalité ? 20
- Question n° 218 (SNB) : Des vérifications sur les extournes sont faites. Des dérogations peuvent être accordées en fonction de notre emploi type avec normalement un maximum de 100 euros par client par an. Aucun outil ne nous permet aujourd'hui d'avoir la visibilité sur ce montant, hormis d'aller voir dans MSOPE, EXCOM, SARHA, etc., et de faire le total nous-mêmes. Comment arriver à concilier gain de temps, geste commercial, satisfaction client et conformité des *process* ? 20
- Question n° 219 (SNB) : Certaines ventes Assurance-Vie ne sont pas remontées suite à des incidents dans la transmission quotidienne des données, et ce tout au long de l'année. Est-il prévu des régularisations avant la fin de l'année, ou du moins avant le mois qui servira à faire le point sur les réalisations de chaque RM ? Les anomalies doivent-elles être remontées par les RM ? Quelle est la marche à suivre pour les régularisations et comment peut-on s'assurer que la totalité des lignes sera bien remontée ? 21

Ressources humaines	21
Question n° 401 (SNB) : 53 postes sont vacants dans la région Sud d'après la dernière Commission de Suivi (pour la ligne commerciale (24), la ligne accueil (19), les pôles (10)). Quelle est la répartition aujourd'hui par groupe et par pôle ?	21
Question n° 402 (SNB) : La Direction privilégie-t-elle le recrutement externe au lieu de l'interne par rapport aux offres de postes ?	21
Question n° 403 (SNB) : Combien de salariés suite au plan de transformation ont eu un changement de salaires suite à une évolution de poste par nouvel emploi type (ex. CDC vers Sous-Directeur voire Directeur, ATCO ou ACO vers RM Connect ou RM Premium, RM Premier vers RM Patrimonial, etc.) ? Moyenne des augmentations ?	22
Question n° 404 (SNB). Apparemment, avec le nouveau système RH, le processus de demande d'un CDD est un peu plus complexe. Est-ce la version définitive du <i>process</i> ? La liste des métiers sera-t-elle traduite en français ?	22
Projet Changement d'horaires	22
Question n° 501 (SNB) : Le projet présente-t-il des effectifs en nombre de collaborateurs ou en ETP ?	22
Question n° 502 (SNB) : Lors de la mise en place de deux équipes en roulement au sein des Agences en horaires élargis, comment va s'opérer le contrôle du temps de travail ou, plus particulièrement, le contrôle des horaires ?	22
Question n° 503 (SNB) : Quels sont les services centraux qui seront disponibles le samedi matin et sur les plages d'ouverture après 17 heures ? Les fonctions transverses (assistances diverses, EFA, experts, Directeur de groupe, de région, DROQ, RRQ, etc.) seront-elles concernées par les changements ? Les RM TT font-ils partie du projet ?	23
Question n° 504 (SNB) : <i>Quid</i> des salariés dépendants de Services Centraux travaillant sur des plages horaires lundi à vendredi uniquement ?	23
Question n° 505 (SNB) : Dans les entités concernées, le SNB souhaite connaître :	24
• le nombre de collègues en temps partiel avec le pourcentage de présence et leurs emplois types en fonction des équipes ;	24
• le nombre de cadres à décompte horaire et au forfait jour dans chaque succursale ;	24
• la pyramide des âges et par sexe dans chaque succursale.	24
Question n° 506 (SNB) : Est-il prévu une ou plusieurs fois dans l'année d'alterner les équipes ?	25
Question n° 507 (SNB) : Est-ce que cette modification d'emploi du temps va entraîner des ajustements d'objectifs au sein des équipes ?	25
Question n° 508 (SNB) : Y a-t-il des postes vacants sur les nouvelles cibles du projet concernant les Agences avec horaires étendus et les Pôles concernés ? Si oui, quel en est le détail ?	25
Question n° 509 (SNB) : Quels sont les horaires prévus pour la pause méridienne ? Choix des équipes ?	26
Question n° 510 (SNB) : <i>Quid</i> si manque de volontaires sur une des deux équipes ?	26
Question n° 511 (SNB) : Est-il prévu un accompagnement pour les salariés qui rencontreront des problèmes de garde pour des enfants en bas âge ? De transports ?	29

Question n° 512 (SNB) : Au sein de la LAC, les AT et les ACO n'ont pas les mêmes habilitations, notamment sur la possibilité d'émettre des cartes COS. Une révision de certaines habilitations aura-t-elle lieu ?	29
Question n° 513 (SNB) : Le délai de prévenance de 6 mois sera-t-il respecté comme indiqué dans le Livre 2 ? Pourquoi l'enquête au niveau du CHSCT se déroule-t-elle au mois d'août, période où il manque la moitié des collaborateurs dans les Agences ?	29
Question n° 514 (SNB) : Si au moins un collaborateur n'est pas en phase, attendra-t-on de trouver une solution pour la mise en place ?	30
Question n° 515 (SNB) : Comment vont être formalisés les accords des collaborateurs sur le changement d'horaire ? Est-ce le manager sur ses seules remontées qui prendra l'initiative de fixer la date de mise en place ?	30
Question n° 516 (SNB) : Qui va décider au sein de l'Agence entre l'option A et l'option B ?	30
Questions diverses relatives au projet « Changement d'horaires »	30
a) Obtention de l'étude HSBC sur les horaires des principaux concurrents, par ville majeure, par quartier. Effectif moyen et composition des équipes de ces agences ? Roulement par équipes ?	30
b) Remontées des managers de proximité ? Retour par point de vente. Comment ont-ils interrogé leurs équipes, sur quels supports, réunions de déclinaison ? Partout ? Sous quelle forme ?	30
c) Ouverture clientèle L/V 8 heures 30 – 18 heures et 8 heures 30 – 12 heures 30 pour 11 grandes Agences et pour les pôles Pro et Immo. Pour Connect, ce n'est pas clair...	31
d) Chaque équipe constituée au minimum de 2 profils ACO/LAC : trop juste pour fonctionner sur l'heure du déjeuner le lundi !	32
e) Minimum 10 personnes dans les grandes agences. Quid des périodes de congé ? Ou si seuil tombe en dessous de 10, notamment le lundi ou le samedi ?	32
f) Agences Connect : Emeraude (Villeurbanne L/V clientèle 8 heures à 19 heures avec 2 équipes en relais 7 heures 55 à 16 heures 26 et 10 heures 24 à 19 heures 05 et 1 collaborateur à Saint-Etienne Agence), Azur (Marseille Paradis L/V 8 heures 30 – 17 heures 18 + Cannes-Bivouac grande Agence + Montpellier grande Agence + Sainte-Maxime Agence + Hyères Agence + Salon-de-Provence Agence), Pourpre (Bordeaux 3 possibilités ?, Toulouse Blagnac idem Villeurbanne, Biarritz Angoulême et La Rochelle Agences). Où est la simplification des horaires chez Connect ? Plusieurs modèles ? À terme, que souhaite vraiment HSBC ?	32
g) Pour Agences Connect, minimum de salariés pour tourner en équipe ? Sécurité des collaborateurs ? Idem pour Centres Pro et Immo ?	33
h) Réunion d'informations menée par le métier : déroulement, contenu ?	33
i) Entretien RRH en fonction des situations, lesquelles ? Grille d'entretien ?	33
j) Que se passe-t-il si l'ensemble des salariés d'une structure refuse ces modifications ?	33
k) Où est l'autonomie des cadres à forfait jour dans cette logique de contraintes horaires ?	33
III. Questions diverses	34

- a) Il n'existe aucun FVQ dans les Pôles Immobiliers. Les flux retombent de ce fait en Agences pour traitement alors qu'elles ne sont pas informées des problèmes concernant les prêts. Pourquoi ce choix est-il prévu pour modifier les profils en conséquence ? 34
 - b) Les Agences ont ordre d'ouvrir des comptes pour des prospects de profil Connect et de passer avec eux le temps nécessaire à la découverte, car les clients ne seront pas suivis sur place. 34
 - c) Comment effectuer un ciblage pour recenser les clients porteurs de contrats d'assurance-vie en fin de vie ? 34
- IV. Suites à donner du CE dernier 35

La séance est ouverte à 8 heures 50, sous la présidence de Monsieur Michel Schnell.

Pour la présente séance, les votants sont au nombre de 6 :

- *Monsieur Gilles Adellon ;*
- *Madame Cécile Jenot (en remplacement de Madame Josette Allouche) ;*
- *Monsieur Philippe Usciati (en remplacement de Madame Delphine Deschênes) ;*
- *Madame Candy Girard ;*
- *Monsieur Pascal Sivet ;*
- *Madame Frédérique Dupraz.*

Mme JOLAIN signale que la douzaine de questions diverses complémentaires reçues hier après-midi après les trois autres questions qui avaient déjà été transmises seront vraisemblablement traitées dans le cadre du point sur le projet « Changement d'horaires » et des questions de l'ordre du jour relatives à ce sujet. Compte tenu du délai, la Direction n'a pas eu le temps de préparer des réponses formelles. Le cas échéant, des réponses complémentaires seront apportées par la suite.

Mme DUPRAZ reconnaît ces délais réduits, dus à l'absence de plusieurs Elus au mois d'août. Pour les prochaines fois, ces envois interviendront plus tôt.

I. Informations et consultations de la Direction

Sujet 1 : Suite de l'information et consultation 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 (document en votre possession)

Rappelant que la dernière présentation sur le sujet a été faite au CE en juillet dernier, Mme JOLAIN indique que la seule question restée alors en suspens a reçu une réponse entre-temps, communiquée aux Elus par e-mail. Elle s'enquiert des éventuelles questions complémentaires des Elus.

Aucun Elu ne se manifeste.

Le Comité d'Établissement est consulté sur le présent dossier au moyen d'un vote à main levée. Les 6 votants présents s'abstiennent.

Sujet 2 : Point sur la situation de l'emploi de la Région Sud au 2^e trimestre 2018 (document mis à votre disposition via la BDU)

Pour la région Sud, Mme JOLAIN fait état, au deuxième trimestre 2018, d'un effectif total inscrit à fin juin 2018 de 1 063 personnes, contre 1 087 à fin mars 2018. Sur la période, le nombre de CDI passe de 1 055 à 1 033. Le document détaille par ailleurs les effectifs en CDD.

Pour RBWM, Mme JOLAIN précise que, sur la période, l'effectif en CDI passe de 797 à 777 personnes, mais elle souligne cette baisse est artificiellement forte : la date d'arrêté des données trimestrielles sur les effectifs, le 30 juin 2018, coïncidait avec la période d'enregistrement des mobilités dans le cadre de la Transformation RBWM. Dans ce contexte, 16 collaborateurs (essentiellement des Directeurs Volants, un salarié du SQA et un ou deux Experts) n'ont pas été correctement rattachés au CE Sud comme ils auraient dû l'être. Cette erreur explique également le nombre anormalement élevé de mobilités interrégionales (20 entrées et 21 sorties).

M. ADELLON présume que cela affecte la répartition des salariés et des moyens entre les différents Comités d'Établissement.

Mme JOLAIN le confirme, précisant que les corrections nécessaires sont en cours.

S'agissant des mouvements de personnel, sur la totalité du premier semestre 2018, Mme JOLAIN fait état de 33 entrées et 53 sorties.

M. SIVET demande le détail des métiers et des motifs pour les démissions et des licenciements.

Répondant que les 12 démissions intervenues sur la période concernent 9 personnes de RBWM (3 RM, 1 Directeur, 1 Expert, 4 salariés de la ligne d'accueil), 2 RM de CMB et 1 GBO de HOST, Mme JOLAIN inscrit la question en suite à donner pour ce qui concerne les licenciements.

Avec l'arrivée de Madame Daniela Cardamone à 9 heures 05, le nombre de votants passe à 7.

Alors que le document indique que les données ne sont pas disponibles pour les longues maladies en 2017, M. ADELLON remarque que des évolutions sont mentionnées, à savoir une baisse de 28 à 17 arrêts maladie de longue durée entre le 1^{er} semestre 2017 et le 1^{er} semestre 2018. Il demande des précisions sur ce point.

Mme JOLAIN inscrit cette demande en suite à donner.

M. ADELLON souhaite savoir si la diminution du nombre de salariés à temps partiel est à due proportion de la baisse générale des effectifs ou si la part des salariés à temps partiel diminue plus fortement que l'effectif général, en particulier dans le contexte de HOST.

Rappelant que le sujet a été examiné en Commission Emploi, Mme JOLAIN explique qu'il s'agit en effet de personnes de HOST, mais aussi de temps partiels classiques intervenus après des congés parentaux. La liste correspondante sera transmise aux élus.

Mme GIRARD souhaite connaître le détail entre les temps partiels « normaux » et les temps partiels « seniors ».

Mme JOLAIN communiquera au CE cette information, déjà transmise à la Commission Emploi.

M. ADELLON souhaite savoir comment l'Entreprise compte s'y prendre pour concilier le temps partiel, qu'elle dit vouloir favoriser, et le projet en cours sur le changement des horaires en Agence.

Mme JOLAIN confirme la volonté de la Direction de développer le temps partiel au sein de l'Entreprise.

Pour autant, M. USCIATI observe que le pourcentage de salariés à temps partiel par rapport à l'effectif général n'a pas évolué, et ce depuis des années.

Mme JOLAIN reconnaît un sujet de culture d'entreprise qui nécessite beaucoup de moyens pour obtenir des évolutions significatives en la matière. Elle pointe une forme de phénomène de société, observé dans toutes les entreprises françaises, selon lequel le temps partiel reste principalement féminin.

Dans d'autres établissements bancaires, pour les départs progressifs à la retraite, M. USCIATI signale que certains clients sont gérés par des binômes de commerciaux en transition, ce qui facilite structurellement le temps partiel. Selon lui, cette avancée pourrait être engagée au sein de HSBC pour développer le temps partiel.

Mme JOLAIN assure que cette disposition fait partie de l'accord Seniors, mais note que très peu de salariés concernés demandent le temps partiel à 50 % prévu dans ce cadre.

M. USCIATI suggère une meilleure communication sur le sujet pour susciter la demande.

Mme JOLAIN relève pourtant que la communication est déjà bien active sur le temps partiel sénior. Elle explique la faible demande par le système des retraites : pour éviter une pension réduite, les salariés proches de la retraite préfèrent ne pas diminuer aussi significativement leur rémunération sur leurs dernières années de travail, rémunération sur laquelle est précisément assis le calcul des pensions.

D'une manière générale, M. SCHNELL observe que l'organisation de l'Entreprise s'adapte aux nouvelles habitudes des collaborateurs, mais insiste sur le fait qu'une organisation collective ne peut pas se construire sur la base des *desiderata* d'un petit nombre de personnes.

M. USCIATI souhaite connaître le pourcentage de temps partiels parmi l'ensemble des RM et managers.

Mme JOLAIN inscrit la question en suite à donner.

M. SIVET signale que certaines demandes de temps partiel sont refusées par la hiérarchie, ou alors elles nécessitent un changement d'Agence difficile à envisager pour les collaborateurs concernés.

Mme JOLAIN assure que les refus enregistrés sont très peu nombreux. Selon elle, les litiges portent généralement sur le jour non travaillé demandé pour le temps partiel, très souvent le mercredi. Dans certains bassins d'emploi, si trois personnes sont absentes un même jour, l'organisation de l'Agence est relativement compliquée. Le principe du temps partiel est accepté, mais, pour rappel, l'accord correspondant prévoit qu'en cas d'impossibilité dans l'entité du salarié, il lui est proposé de passer à temps partiel dans une autre entité.

Mme GIRARD signale des cas de dissuasion managériale pour le temps partiel. Par exemple, pour des demandes de mutations ou promotions, certains managers incitent les intéressés à passer à 100 % pour avoir le poste visé. Elle évoque également des situations de collaborateurs à temps partiel à 80 % dont la charge de travail réelle correspond à celle d'un collaborateur à 100 %.

Mme JOLAIN invite les personnes concernées à signaler leur situation au Responsable RH ou à leur N+2. Selon elle, ces situations décrites sont en contradiction avec la politique de l'Entreprise.

M. VILLOTTE se dit content de cette réponse. Confirmant des blocages de temps partiel au niveau managérial, il note avec satisfaction le processus de réclamation en place au niveau régional.

Par ailleurs, Mme JOLAIN signale un seul cas d'homme à temps partiel au sein de la région Sud, un DA.

Mme GIRARD précise que la visite de ce RRH dans les Agences, dans le cadre du projet « Changements d'horaires », a été particulièrement appréciée par les salariés. Les collaborateurs auront plus de facilités à se rapprocher du RRH maintenant qu'ils le connaissent. Pour le temps partiel, qui doit se masculiniser, l'exemplarité de la Direction est importante.

Selon M. VILLOTTE, il reste principalement le management intermédiaire à convaincre.

M. SCHNELL annonce qu'il interviendra autant de fois que nécessaire sur la base des manquements managériaux qui lui seront remontés en la matière.

M. ADELLON pointe un problème d'organisation : les processus et pratiques organisationnels de l'Entreprise ne sont pas structurés pour intégrer des collaborateurs à temps partiel. Il évoque notamment les répartitions du portefeuille, de la rémunération variable et du PNB, lesquelles sont relativement floues en cas de temps partiel.

Sujet 3 : Point sur les heures supplémentaires et complémentaires au 1^{er} semestre 2018 (document mis à votre disposition *via* la BDU)

Entre le 1^{er} semestre 2017 et le 1^{er} semestre 2018, Mme JOLAIN signale que le nombre d'heures supplémentaires et complémentaires réalisées dans la région Sud passe de 3 879 à 2 410. Cette diminution concerne principalement HOST, dont le total passe, sur la période, de 1 114 à 210 heures, en lien avec la baisse d'activité au sein des SRE.

Mme JOLAIN confirme auprès de Madame Girard que ces heures supplémentaires et complémentaires sont incluses dans le travail exceptionnel du samedi, lequel n'a pas été déclenché cette année.

Pour Private Bank, Mme JOLAIN explique que la baisse de 87 heures à 4 heures sur la période s'explique par un dossier exceptionnel du 1^{er} semestre 2017. Pour CMB, la baisse est de 126 à 76 heures.

S'agissant de RBWM, dont le nombre d'heures passe de 2 552 à 2 120 (pour 39 collaborateurs), Mme JOLAIN annonce que des précisions seront apportées au regard du nombre de collaborateurs ayant effectué du travail exceptionnel en 2018, *a priori* plus faible qu'en 2017, des vérifications détaillées étant en cours.

M. ADELLON demande, pour l'avenir, une répartition des données de RBWM entre le Pôle Immo, le Pôle Pro, le Pôle Connect et le Réseau d'Agences.

Mme JOLAIN inscrit cette demande en suite à donner.

Pour les SRE, où beaucoup de départs en CFCS sont intervenus, en particulier à Marseille et Grasse-le-Plan, M. SIVET a des difficultés à comprendre la baisse d'activité dans un contexte de demande restée forte en crédits immobiliers.

Mme JOLAIN souligne que les données s'étalent sur la totalité du 1^{er} semestre, tandis que les départs évoqués se sont échelonnés dans le temps.

En tout état de cause, M. SIVET note que cela ne correspond pas à l'activité, qui reste visiblement soutenue.

Faisant état d'un net recul entre 2018 et 2017 sur les 4 premiers mois en matière de dossiers de crédits immobiliers, M. SCHNELL note que l'activité correspondante n'a véritablement redémarré, au niveau des SRE, qu'en juin dernier.

Dans le cadre d'une discussion collective concernant la séance du CE du 29 novembre 2018 (avec la réunion préparatoire la veille), période où les hôtels sont complets à Lyon, les Elus et la Direction se mettent d'accord pour étudier la tenue de cette séance à Marseille.

II. Questions

RBWM

Question n° 201 (SNB) : Organisation des SDA. Les portefeuilles sont-ils bien allégés de 10 % de partout, pour tenir compte de leur temps managérial ? Les pouvoirs ont-ils bien été donnés par les DA ?

M. SCHNELL répond par l'affirmative. Pour les SDA, le taux de chargement de 90 % sera respecté pour toutes les Agences, physiques ou à distance, à l'exception de ceux des Centres Pro, où le chargement est en moyenne de 60 % pour cette population.

En outre, M. SCHNELL présume que la distribution des pouvoirs a dû être effectuée. Lors de la remise des délégations aux Directeurs de groupe, Centre Pro et Pôle Immobilier, normalement, les Directeurs d'Agence se sont vu déléguer de nouveau leurs pouvoirs, puis les ont répercutés à l'ensemble de leurs collaborateurs.

Mme GIRARD signale que des validations ont été impossibles en août pour les Sous-directeurs.

M. SCHNELL explique que ce sujet est en cours de résolution. Les Directeurs de Centre Pro valident et signent pratiquement toutes les opérations. Le sujet sera donc étudié pour trouver une organisation mieux répartie. Cette disposition n'ayant pas été prévue à l'origine, le système informatique n'était pas adapté.

Question n° 202 (SNB) : Un certain nombre de DA sont sans portefeuille. Combien sont-ils ? Est-il possible d'avoir, comme par le passé, un tableau Excel à jour reprenant les entités et la charge des portefeuilles des DA, des SDA ?

Pour rappel, M. SCHNELL souligne que le projet prévoyait l'absence de portefeuille pour les DA ayant plus de 3 RM à gérer et qu'en deçà ils pouvaient avoir des clients à suivre. La cartographie exacte pourra être communiquée aux Elus du CE en suite à donner. Différents cas de figure se présenteront, dans les faits, dont certains qui dérogeront à cette règle, l'objectif étant de s'adapter aux spécificités locales.

M. VILLOTTE accueille avec satisfaction cette communication, la situation relativement floue due à des rumeurs provoquant actuellement un climat tendu.

Question n° 203 (SNB) : MEP. Quel est le portefeuille moyen (en clients et par typologie) par rapport à la cible initiale prévue, par RM Patrimonial, par RM Premium, par RM Pro expert, par RM Pro expert décentralisé, par RM Pro à distance et par RM Connect ?

Suite aux mises en portefeuille réalisées, M. SCHNELL indique qu'en moyenne un RM Patrimonial suit moins de 500 clients et un RM Premium moins de 900 clients.

M. SCHNELL confirme auprès de Madame Girard qu'il s'agit de clients actifs. Les comptes « dormants » seront traités dans un second temps, sans temps commercial alloué, les reportings étant effectués uniquement sur la base des ménages et clients « non dormants ».

En l'espèce, M. SCHNELL n'observe aucune alerte particulière : les dimensionnements prévus dans le Livre II semblent respectés.

Mme GIRARD signale que certains RM Connect ont jusqu'à 4 500 clients. La proportion entre les clients actifs et les clients dormants n'est pas connue, ce qui pose problème.

En tout état de cause, M. SCHNELL souligne que les RM doivent se concentrer sur les clients actifs.

M. VILLOTTE insiste par ailleurs pour qu'il soit bien tenu compte des temps partiels dans le dimensionnement des portefeuilles.

Lors de la mise en place, M. ADELLON rappelle qu'il était annoncé un nombre très faible d'appels entrants pour les RM Connect. Dans la réalité, la charge semble bien plus élevée. Il demande si la même étude a été menée après la mise en œuvre pour mesurer l'évolution de la situation.

M. SCHNELL suggère que cette question soit portée à l'ordre du jour de la prochaine séance du CE.

Pour les Directeurs Adjoint de Succursale, M. USCIATI juge que le taux de 80 % représente un temps commercial trop élevé par rapport à la gestion d'une équipe d'une telle structure. Avec l'élargissement de la plage horaire et une organisation en deux équipes, ce temps commercial devra nécessairement être revu à la baisse. 60 %, en tenant compte des vacances, semble une part plus cohérente.

M. VILLOTTE préconise même 50 % pour tenir compte des congés du Directeur et du temps supplémentaire dans les Succursales dont les horaires seront élargis.

M. SCHNELL en prend note, soulignant que les Directeurs Adjoints de Lyon-Bourse et Nice-Gubernatis ne sont pas concernés dans la mesure où ils n'ont pas de portefeuilles.

Question n° 204 (SNB) : Pôles Pro. Les premiers retours démontrent que l'organisation mise en place est trop limitée en nombre de RM et en nombre d'ACO. Les réclamations sont nombreuses. Comment la Direction compte-t-elle remédier à ces manques ?

M. SCHNELL relève que le volume de ces réclamations n'est pas excédentaire par rapport à celui observé lors de la mise en place du Pôle Connect. Le taux est de 0,5 % de la base client, soit environ 200 réclamations pour 40 000 clients Pro basculés. Cette situation est d'autant plus satisfaisante que, d'une manière générale, il souligne qu'il s'agit d'une clientèle bien plus active et plus sensible que la clientèle migrée sur Connect. En pratique, une action proactive a été menée par les collaborateurs des futurs Centre Pro en anticipation, en particulier auprès des clients considérés comme étant les plus délicats. La bonne gestion des réclamations a ainsi constitué une opportunité d'explications du nouveau modèle de Centres Pro, explications qui ont convaincu de nombreux clients.

Pour autant, M. ADELLON fait état d'une hausse de 205 % des réclamations portant sur les transferts de portefeuilles.

M. USCIATI confirme la hausse importante des réclamations (voir question 215).

Idéalement, M. SCHNELL reconnaît qu'il aurait fallu diffuser l'information en amont de la MEP, mais la décision a été prise de le faire consécutivement, principalement pour s'assurer de la qualité de la base client, et ainsi de la fiabiliser.

M. SCHNELL explique par ailleurs, auprès de Monsieur Adellon, que les demandes de retour en arrière sont un phénomène marginal. Les migrations ont essentiellement concerné des clients en Centre Pro n'ayant plus rien à y faire, par exemple les nouveaux retraités.

M. SCHNELL confirme auprès de Madame Dupraz que l'identification en amont est effectuée chaque fois que possible.

Interrogé en ce sens par Madame Girard, M. SCHNELL confirme qu'une nouvelle revue des portefeuilles Pro sera opérée prochainement, selon un calendrier restant à déterminer. Au maximum les clients Pro doivent être rattachés à des Centres Pro. Il s'agit de sujets sensibles, en particulier en ce qui concerne la Compliance.

Mme GIRARD considère qu'il est important que tout le monde ait cela à l'esprit.

M. SCHNELL le confirme.

Par ailleurs, M. SCHNELL reconnaît que le fichier client n'a pas suffisamment été travaillé en amont. Des délais techniques n'ont pas permis de procurer ces fichiers aux Directeurs de Centre Pro et aux Directeurs d'Agence, qui ont dû eux-mêmes définir et appliquer les critères de ciblage, et ce non sans difficultés. Pour cette raison, les fichiers sont déjà à disposition depuis fin juillet 2018 pour les prochaines migrations prévues en septembre 2018.

Mme GIRARD demande si la communication aux clients sera également modifiée pour être améliorée.

M. SCHNELL répond par la négative pour ce qui concerne la communication écrite. Aucun changement n'interviendra en la matière.

Enfin, s'agissant de la charge de travail, M. SCHNELL souligne que le déploiement des 4 Centres Pro de la région a été effectué en période estivale, avec beaucoup de collaborateurs en congé, accroissant la charge des collaborateurs présents sur la période. Des réglages restent à opérer, en particulier concernant le partage des rôles, en termes de communication, entre les Agences et les Centres Pro. Des sujets non négligeables concernent également la Monétique.

Maintenant, M. SCHNELL souligne qu'il convient de mesurer la volumétrie des opérations, selon leur nature, durant la période estivale et au-delà de cette période, parce que celle-ci n'est pas représentative de la vie courante d'un Centre Pro.

M. ADELLON estime que 1 ACO pour 5 RM est un dimensionnement insuffisant pour les Centres Pro, dont la clientèle est proche de celle de CMB où ce ratio est de 1 pour 3.

M. SCHNELL confirme que l'aide et l'appui des RM sont importants, mais qu'il convient d'en différencier la nature selon la typologie de clientèle gérée.

Indépendamment de la période estivale et du fait que certains Centres Pro n'étaient pas à l'effectif cible, intégrant les temps partiels, M. USCIATI reconnaît qu'il s'agit d'une clientèle exigeante et à fort potentiel. Un profil supplémentaire administratif, également demandé par les managers des Centres Pro, serait le bienvenu pour renforcer le dispositif.

Avant de prendre cette éventuelle décision, M. SCHNELL insiste sur l'importance de bien définir le besoin.

M. VILLOTTE demande si un Directeur de Centre Pro peut faire appel à l'équipe volante.

Mme JOLAIN répond par l'affirmative.

Mme DUPRAZ ajoute que le projet Retail Business Banking, déjà bien avancé, induira une nouvelle augmentation de la charge de travail des Centres Pro.

Mme GIRARD observe que les Centres Pro, globalisés, ont une charge administrative quasi équivalentes à celle des agences (vérifications mensuelles, certification, état du matin...).

M. SCHNELL renouvelle l'importance d'une vision précise des opérations pour qualifier le bon renfort nécessaire. Il assure suivre ce sujet avec toute l'attention nécessaire.

Question n° 205 (SNB) : Y a-t-il – et, si « oui », combien ? – des salariés RBWM basés géographiquement ou fonctionnellement dans la région, managers, nouveaux métiers et métiers transverses compris, qui sont autorisés à travailler en télétravail ?

Mme JOLAIN annonce que 6 collaborateurs de la région ont un avenant de télétravail, 4 chez RBWM et 2 chez CMB, sur des fonctions transverses relatives au risque. D'une manière générale, elle différencie les accès à distance, donnant droit à travailler à domicile de façon ponctuelle, et le télétravail en tant que tel qui consiste, moyennant un avenant au contrat de travail, à travailler de chez soi un jour fixe par semaine.

M. USCIATI croit savoir qu'un Directeur de Groupe est en télétravail. Il évoque des situations peu claires.

Mme JOLAIN explique que cela s'inscrit plutôt dans le cadre du projet Flexiwork (2 jours par semaine), en pilote au sein de CMB. Au niveau de RBWM, la réflexion correspondante est en cours, mais la décision n'est pas prise à ce stade.

M. ADELLON signale que des modifications sur l'organisation du télétravail semblent être intervenues ces derniers mois. Certaines chaînes de travail ont été bloquées et d'autres populations rendues éligibles.

Mme JOLAIN rappelle que l'accord Groupe relatif au télétravail repose sur les tâches réalisées, et non sur l'emploi type occupé.

M. SCHNELL précise que disposer d'un ordinateur portable ne signifie pas « travail à domicile ».

Question n° 206 (SNB) : Pourquoi certains managers attribuent-ils une notation de pré-rating lors de l'entretien de mi-année ? Est-ce prévu dans un tel entretien d'évolution de carrière ?

Mme JOLAIN signale que cette question a été traitée lors du précédent CE.

M. ADELLON affirme que le renouvellement de cette question est assumé, justifié par le fait que certains managers continuent d'attribuer une notation de pré-rating.

M. SCHNELL présume que cela s'est produit pendant une période durant laquelle les consignes n'ont pas été entièrement communiquées. En tout état de cause, aucun entretien formalisé par un pré-rating « *off-track* » ou « *on-track* » n'est effectué en milieu d'année.

Selon M. ADELLON, certains de ces entretiens ont lieu, mais ne sont pas formalisés.

M. SCHNELL maintient qu'il ne doit pas y avoir d'entretien de mi-année aboutissant à un pré-rating.

Cependant, avec deux périodes d'objectif et/ou en cas de changement de métier, chaque collaborateur doit bénéficier d'un entretien portant sur sa première période d'activité.

L'objectif de cet entretien, qui diffère de l'entretien de développement où il est question de carrière, est un retour sur la période passée et un échange sur les perspectives de la période à suivre. La Direction préconise de bien distinguer les deux dispositifs pour éviter toute ambiguïté.

Question n° 207 (SNB) : Les BSC sont chargées, avec deux périodes, 1^{er} et 2^e semestres : certains chiffres sont erronés. Dans quel délai va s'opérer la correction ?

M. ADELLON précise que les chiffres erronés concernent notamment les entrées en relation.

M. SCHNELL indique que Metrix comporte les objectifs et réalisations de la première période. Au moment où la question a été posée, le système n'était pas stabilisé. L'objectif est de le stabiliser au plus tôt pour septembre prochain. La principale erreur concernait les anciens RM Premier devenus RM Premium, pour lesquels les objectifs n'étaient pas corrélés à la réalité des situations. Ce sujet est donc en cours de régularisation et de fiabilisation.

Mme DUPRAZ demande si les objectifs annoncés pour la seconde période sont corrects.

M. SCHNELL répond par l'affirmative. Ils ne peuvent pas être erronés, parce qu'ils n'apparaissent pas.

Depuis la mi-juillet 2018, M. SCHNELL ajoute qu'un point est fait avec les Directeurs d'Agence sur ces différents sujets dans le cadre des *conf-call* hebdomadaires.

Après de Monsieur Adellon, M. SCHNELL répète qu'il y a un échange et un retour sur la première période, l'évaluation ne se faisant que lors de l'entretien annuel en fin de deuxième période.

M. ADELLON en déduit que certains retours ont été faits sur la base de chiffres erronés.

M. SCHNELL réfute cela. Il s'agit d'un retour sur un ensemble d'indicateurs. Cela se fait idéalement sur une BSC exacte, mais, dans le cadre de l'échange, l'ensemble des reportings à disposition de la ligne managériale peut être sollicité pour procéder à toutes les vérifications nécessaires.

Question n° 208 (SNB) : Combien de synergies ont été enregistrées entre les Agences et le Pôle Connect ?

Au périmètre de la région Sud, M. SCHNELL rapporte que 43 entrées en relation ont été envoyées par les Agences de RBWM au Pôle Connect pour des clients Advance et Mass Market. Il s'agit des meilleurs résultats au plan national.

Mme GIRARD signale en Agence une pratique contre-productive en termes de promotion commerciale, à savoir la remise d'un document décrivant la procédure en ligne.

M. SCHNELL insiste sur le fait que la décision d'ouverture des entrées en relation Connect en Agence date de mi-juillet 2018. Le dispositif se met donc en place progressivement, avec une nouvelle communication nécessaire après les retours de congé, selon les objectifs des Agences (conquête exclusive de clients Premier, synergies avec Connect).

Mme GIRARD évoque un certain laisser-aller de la part de certains RM : après 2 synergies, soit un objectif atteint, ils ne s'en préoccupent plus. Or, un client est un client. Selon elle, il n'est pas normal d'accueillir un client qui fait l'effort de se déplacer en lui remettant simplement un document expliquant la procédure en ligne d'ouverture de compte.

M. VILLOTTE estime qu'il serait préférable de ne pas fixer un objectif chiffré pour ces synergies, mais plutôt d'en traduire le nombre atteint en une équivalence avec d'autres types d'entrées en relation intégrés dans le travail quotidien du RM sous forme de rémunération variable. Par exemple, 3 synergies Connect pourraient équivaloir à 1 entrée en relation Premier.

M. ADELLON pense lui aussi que les RM doivent être intéressés aux ouvertures Connect.

M. SCHNELL en prend note. En tout état de cause, il vérifiera cet objectif de 2 ouvertures par RM et par période, qu'il présume erroné.

Selon M. USCIATI, la réalisation des synergies dépend du message managérial par rapport à la typologie de la clientèle, par exemple en fonction des revenus.

M. SCHNELL rappelle que tous ces éléments figurent dans le lien intranet UP (kit de démarrage). Des réunions sur les rituels seront de nouveau tenues à partir de septembre prochain.

Auprès de Monsieur Usciati, M. SCHNELL confirme qu'une base écrite commune est un prérequis pour qu'une communication soit homogène. Le sujet sera de nouveau évoqué. Il se dit confiant en la capacité de compréhension des collaborateurs vis-à-vis du modèle visé et de leur sens des responsabilités pour le faire réussir.

D'une manière générale, M. SCHNELL estime normal de fixer des objectifs chiffrés.

En réponse à Monsieur Sivet, M. SCHNELL explique qu'il est parfois préférable de maintenir dans l'environnement Connect, pendant un temps de gestion, un client avec lequel le RM Connect aura établi un lien de confiance, quand bien même ce client serait éligible à un autre segment. Comme pour les clients TT, des balayages réguliers pourront intervenir pour les éventuels changements qui s'imposeront. M. SCHNELL rappelle que l'ambition principale est de réactiver, fidéliser et rentabiliser cette clientèle.

Concernant les dossiers ouverts grâce aux apporteurs d'affaires, M. SCHNELL précise que les affectations se font selon l'adresse de l'emprunteur.

Question n° 209 (SNB) : Concernant les EER issues des synergies, comment sont comptabilisés les résultats ?

Cette question a été traitée dans le cadre de la question n° 208.

Question n° 210 (SNB) : Pôle Immo. Il semble que le Pôle Immo soit toujours en « surchauffe » dans la continuité de la période estivale. Un prolongement « des aides » est envisagé. Une solution pérenne est-elle envisagée pour que ce « module » du pari de la Direction de HSBC France ne soit pas un pari perdant ?

Pour que ce pari soit gagnant, M. SCHNELL annonce, outre les mesures d'accompagnement d'origine, des compléments portant sur l'entraide. Des Agences volontaires ont été sollicitées pour la prise en charge d'un dossier par semaine (Porgero, AAPS puis transfert au Pôle Immobilier) pour passer la période estivale.

Mme JOLAIN ajoute que deux intérimaires ont renforcé les Pôles Immobiliers à compter de la mi-juillet 2018.

Selon M. SCHNELL, ces différentes mesures ont permis que la période soit la moins douloureuse possible, pour les équipes, même si elle demeure aujourd'hui tendue. Il salue les Agences qui se sont portées volontaires pour participer à ce dispositif, notamment celles qui ont traité deux dossiers par semaine au lieu d'un.

En réponse à Madame Girard, M. SCHNELL précise que ces accompagnements ont concerné toute la région. Ils seront pérennisés jusqu'à la mi-octobre, avant d'opérer une nouvelle analyse de la situation.

M. SCHNELL fait état d'une très bonne coopération entre les Pôles Immobiliers, Agences, Centres Pro et Pôle Connect, qui a permis de gérer les situations, variables selon les groupes.

M. ADELLON suggère un vivier ou des spécialisations chez les volants, en particulier en raison des habilitations spécifiques liées au domaine immobilier, pour solliciter des personnes déjà formées en cas de flux en hausse pour les dossiers immobiliers.

M. SCHNELL explique que cela est à l'étude. Des formations sont prévues en ce sens pour les RM Volants ayant la plus forte appétence en la matière, l'objectif étant qu'ils soient immédiatement opérationnels en cas de besoin.

M. ADELLON estime qu'il ne s'agit que d'une partie de la solution, les Volants pouvant être sollicités par ailleurs. Un vivier préférable.

Selon Mme JOLAIN, les personnes constituant les viviers sont destinées à occuper des postes pérennes dès qu'ils sont vacants, tandis que les Volants visent les renforts ponctuels en cas de pic d'activité et les remplacements d'absence de courte durée.

Mme GIRARD demande si des Directeurs d'Agence peuvent intervenir en aide dans les crédits immobiliers.

M. SCHNELL répond par l'affirmative. *A minima* dans les plus grandes Agences, le dispositif devra être, à son avis, complété par un RM également accrédité. Ainsi, il s'agit d'anticiper les pics d'activité et de maintenir la culture immobilière dans les Agences.

Question n° 211 (SNB) : Depuis la mise en place des Pôles, quel est le taux de principalisation à 3 mois sur les nouvelles EER arrivées par les Pôles Immobiliers ? Quel est le taux de principalisation sur les nouvelles EER des Agences sans prêt immobilier ?

Sans prêt immobilier, à fin juin 2018, M. SCHNELL indique que les taux de principalisation sont de :

- 39 % pour les EER de janvier ;
- 37 % pour les EER de février ;
- 32 % pour les EER de mars.

Le reste de la question sera traité en suite à donner.

Question n° 212 (CFDT) : HSBC parle et fait une distribution de documents à diffuser à la clientèle sur, entre autres, le « Développement Durable ». Les collaborateurs de la Région Sud adhèrent complètement au message d'HSBC, mais ne comprennent pas le gaspillage au quotidien de papier lors de l'impression des listings de début de jour, comme les surveillances administratives, garanties échues, souvent les mêmes chaque jour et parfois sur une ramette entière, qui ne sont en général, sans obligation de traitement au quotidien. Une étude est-elle en cours pour limiter cette diffusion de façon hebdomadaire ?

L'examen de cette question, qui porte sur un sujet traité dans le cadre du groupe de travail en charge de la réduction des irritants, est reporté.

Question n° 213 (CFDT) : La mise en place du Pôle Pro ne s'est pas faite sans difficultés. La bascule de Connect s'est relativement bien passée alors que celle du Pro ne semble pas avoir été anticipée. Que pense faire la Direction pour aider les ACO du Centre Pro qui sont sous l'eau et les RM à distance en Agence face au traitement des fichiers pas suffisamment travaillés en amont ? De plus, les clients ont été informés 15 jours après la bascule, pourquoi n'avoir pas anticipé cette information qui génère aujourd'hui du mécontentement client ?

Cette question a été traitée dans le cadre de la question n° 204.

Question n° 214 (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 Sud ?

M. SCHNELL indique qu'aucune Agence de la région n'a été fermée, à l'exception de deux Agences :

- Barbezieux-Saint-Hilaire, la semaine du 15 août, comme prévu ;
- Saint-Tropez, pendant 3 jours, pour des problèmes de climatisation.

Cependant, M. SCHNELL confirme auprès de Monsieur Adellon quelques fermetures d'Agences de la région, à l'heure du déjeuner, pour insuffisance de personnel présent. Il rappelle que la pertinence de l'organisation en période estivale sera réétudiée, comme évoqué tout à l'heure dans le cadre du projet de changements d'horaires.

Question n° 215 (SNB) : Insatisfaction client en hausse. Comment la Direction explique-t-elle cette hausse ? Quelles sont les mesures prises ou à prendre sur ces items ci-dessous ?

- **transfert portefeuille (MEP) : hausse de +205 % liées aux transferts de portefeuille clients des nouvelles Agences Connect/NMD (156 000 transferts Connect/International/PEP à fin mai) ;**
- **renouvellement carte : hausse de +111 % ;**
- **suivi commercial des clients en Agence : hausse de +87 % ;**
- **succession Banque : hausse de +61 % liée aux retards de traitement du BO.**

Entre mars et juillet 2018, M. SCHNELL rapporte que plus de 380 000 clients ont été transférés dans une autre Agence et auprès d'un nouveau RM, et que 292 000 autres clients ont changé de RM sans changer d'Agence. Ces transferts massifs ont été réalisés sans accord ni information préalable des clients, source d'insatisfaction par principe. Certes en augmentation sur la période, le taux de réclamation global reste toutefois maîtrisé compte tenu de ce contexte, à 0,2 %.

M. SCHNELL rappelle que le Nouveau Modèle de Distribution insiste bien sur le fait qu'un client est un client de HSBC avant d'être un client d'une Agence ou d'un RM. HSBC fait ainsi la promesse de prendre en charge les opérations courantes de tous ses clients dans n'importe quelle Agence en France (notion de « tapis rouge »). Au démarrage, cette promesse n'a pas pu être tenue pour la monétique en raison d'une contrainte d'outil : Descartes ne permettait pas la prise en charge d'opérations déplacées, générant des délais et de l'insatisfaction pour les clients des Agences à distance et Centres Pro se déplaçaient dans leur ancienne Agence physique. Cette situation explique la hausse du taux de réclamation pour les renouvellements de carte. M. SCHNELL annonce que l'ouverture des droits dans Descartes au-delà des seuils client en guichet, testée avec succès courant août, a été ensuite déployée, ce qui devrait diminuer significativement l'insatisfaction correspondante.

M. SCHNELL justifie ensuite la hausse des réclamations sur le suivi commercial par les changements massifs de relations RM/client (672 000). Un changement de conseiller est, historiquement, l'un des principaux

motifs d'insatisfaction des clients. Dans une opération aussi massive, une hausse de l'insatisfaction est ponctuellement inévitable, mais celle-ci reste très significativement maîtrisée en proportion.

M. ADELLON reconnaît que le pourcentage de réclamations reste faible, mais il évoque des situations qui risquent d'aboutir des pertes de client, situations observées dans les Centres Connect et qui ne sont pas nécessairement renseignées informatiquement.

Concernant la gestion des successions en Banque, M. SCHNELL fait état d'une réelle dégradation des délais au 1^{er} semestre 2018. Des ressources complémentaires de back-office ont été recrutées à compter de mai 2018 chez HOST et HSBC Assurance. La formation de cette *task force* est terminée et ses effets positifs sont tangibles. Parallèlement, l'intranet « Successions Patrimoniales » a été entièrement revu et mis à jour pour faciliter le travail du Réseau. De même, le seuil d'intervention du Pôle Successions Patrimoniales est passé de 250 000 euros à 150 000 euros au 1^{er} juillet 2018 au moyen du recrutement d'un ETP Supplémentaire.

Au niveau du back-office Assurance, M. SCHNELL souligne que le *backlog* se réduit, pour un retour au niveau du SLA visé d'ici à fin septembre 2018.

Pour les Successions, M. SCHNELL précise un outil informatique commun aux parties Banque et Assurance sera déployé prochainement pour des traitements plus fiables, plus efficaces et plus fluides.

M. ADELLON formule la même demande pour l'activité d'assurance. HSBC Assurance et HSBC France ont des bases de données de clients différentes, ce qui provoque des erreurs significatives en cas d'échanges sur un client spécifique.

M. SCHNELL prend note de cette demande, annonçant que des précisions seront apportées prochainement sur le projet d'outil commun en cours de déploiement.

À ce titre, M. USCIATI signale que le numéro dédié aux Succession est fermé, ce qui provoque des difficultés dans le Réseau.

Question n° 216 (SNB) : Des tensions commencent à exister entre les Directeurs des différentes Agences et Pôles. Un rappel sur la courtoisie et le travail dans la bienveillance serait de bon augure pour ces phases de lancement. A-t-il déjà été fait ou est-il prévu à venir ?

Pour les Agences, M. SCHNELL répète que la clientèle Pro est plus délicate que les autres qui ont également fait l'objet de transferts massifs. Les Agences acceptent moins le transfert de la clientèle Pro, parce que celle-ci est particulièrement rentable et correspond bien au cœur de métier de l'Entreprise. Il reconnaît donc l'existence des frictions.

À ce titre, M. SCHNELL indique que, régulièrement, pratiquement chaque semaine, le sujet fait l'objet de rappels collectifs sur l'importance du fait que le client de RBWM est un client d'HSBC où qu'il se trouve. Il est dans l'intérêt de tout le monde que chaque client soit géré selon la stratégie dite du « tapis rouge », et donc avec le respect des rituels. Le sujet de la coopération sera développé lors de la prochaine convention des managers, en septembre prochain.

Relevant que, dans la plupart des entités, les choses se passent bien, voir remarquablement bien, M. SCHNELL assure qu'il n'est pas envisageable, en tout état de cause, de laisser perdurer ces tensions, les équipes des Pôles et des Agences effectuant *in fine* le même métier.

M. SCHNELL ajoute que des objectifs de synergies croisées seront par ailleurs mis en place.

M. VILLOTTE évoque également des problèmes de même nature du côté du Pôle Immobilier, dont les RM se font régulièrement rappeler à l'ordre par rapport à la trame de montage des dossiers.

Pour les dérogations de taux, M. SCHNELL explique que l'organisation diffère entre l'Île-de-France et la région Sud, où la situation dépend du canal d'entrée du dossier (Directeur d'Agence, de Groupe, de Centre Pro ou Pôle Immobilier). Si une Agence n'est pas d'accord avec une position prise par le Pôle Immobilier, le Directeur de Groupe se met en rapport avec le Directeur de ce dernier pour voir si un accord est possible. Finalement, une décision est prise en lien avec le Directeur de Région si le désaccord perdure. Selon M. SCHNELL, ces situations restent cependant très marginales. L'un des objectifs du dispositif est de développer la production de crédits immobiliers. Or, il apparaît que certains RM s'y mettent fortement désormais, ce qui est positif.

À ce titre, M. SCHNELL salue le remarquable engagement des équipes du Pôle Immobilier qui font face à une situation inédite, à savoir un pic d'activité en période estivale.

Question n° 217 (SNB) : Est-il prévu des modifications de *process* sur des vérifications journalières ou mensuelles notamment sur les extournes, les augmentations de plafonds carte, les destructions de cartes, etc. Aujourd'hui, ces *process* sont relativement lourds, font perdre énormément de temps tant à la LAC qu'au manager qui doivent valider, revalider, faire des copies en plusieurs exemplaires... Pour quelle finalité ?

Question n° 218 (SNB) : Des vérifications sur les extournes sont faites. Des dérogations peuvent être accordées en fonction de notre emploi type avec normalement un maximum de 100 euros par client par an. Aucun outil ne nous permet aujourd'hui d'avoir la visibilité sur ce montant, hormis d'aller voir dans MSOPE, EXCOM, SARHA, etc., et de faire le total nous-mêmes. Comment arriver à concilier gain de temps, geste commercial, satisfaction client et conformité des *process* ?

Les questions n°s 217 et 218 sont traitées conjointement.

M. SCHNELL rappelle qu'une réponse a été apportée précédemment concernant la partie Monétique.

S'agissant des extournes, M. SCHNELL indique qu'aucune évolution des *process* n'est en cours, les outils associés devant précisément évoluer avec l'arrivée de SAB.

Concernant les cartes, Mme GIRARD décrit en détail le processus de vérification de commande incombant aux Agences, processus relativement compliqué compte tenu du nombre d'intervenants concernés et de vérifications croisées.

S'agissant des plafonds de carte, M. SCHNELL annonce que cette vérification aura lieu dans l'entité où la personne a commandé la carte, et non dans l'entité gestionnaire du compte, ce qui est une bonne chose. Cependant, le déroulement de la vérification est en effet compliqué : plusieurs copies du document correspondant sont émises, avec *in fine* une signature par le Directeur. Il se demande si toutes les étapes du processus sont bien utiles, par exemple le retour entre le Superviseur et le Directeur d'Agence. Le sujet est lié au risque crédit. La simplification de ce *process* sera demandée à la Responsable des Procédures.

M. ADELLON estime qu'un fichier ciblé aurait pu être envoyé aux Directeurs pour les cartes Infinite.

Mme GIRARD évoque le même problème concernant les extournes : la limitation de 100 euros par client ne peut pas être respectée dans la mesure où les différents outils concernés ne communiquent pas entre eux.

M. SCHNELL reconnaît que cela est anormal. Cette gestion sera pleinement intégrée dans SAB.

Selon M. ADELLON, un fichier centralisé existe déjà pour les extournes. Il suggère de l'utiliser dès à présent.

M. SCHNELL en prend note et suggère à M. ADELLON de faire remonter cette information

Question n° 219 (SNB) : Certaines ventes Assurance-Vie ne sont pas remontées suite à des incidents dans la transmission quotidienne des données, et ce tout au long de l'année. Est-il prévu des régularisations avant la fin de l'année, ou du moins avant le mois qui servira à faire le point sur les réalisations de chaque RM ? Les anomalies doivent-elles être remontées par les RM ? Quelle est la marche à suivre pour les régularisations et comment peut-on s'assurer que la totalité des lignes sera bien remontée ?

M. SCHNELL annonce que les régularisations sont prévues pour septembre prochain. Le Réseau ne devrait normalement pas être sollicité pour des interventions manuelles, tout étant régularisé au niveau central.

Mme GIRARD signale que, du côté de HFE, d'autres informations circulent. Les taux ne sont mis à jour qu'une fois par mois, délai trop long qui nécessite des vérifications manuelles. Dans le cadre d'un rachat de crédit, elle fait par exemple état d'un écart de 4 000 euros à la défaveur de la cliente, situation périlleuse en termes de fidélisation client.

M. SCHNELL présume que cela s'inscrit probablement dans le chantier en cours sur les outils informatiques de HSBC Assurance.

Ressources humaines

Question n° 401 (SNB) : 53 postes sont vacants dans la région Sud d'après la dernière Commission de Suivi (pour la ligne commerciale (24), la ligne accueil (19), les pôles (10)). Quelle est la répartition aujourd'hui par groupe et par pôle ?

Selon les dernières données disponibles, Mme JOLAIN fait état de 40 postes vacants au sein de la région Sud :

- 22 postes de RM, pour lesquels 13 candidats sont identifiés ;
- 13 postes de la ligne d'accueil, pour lesquels 2 candidats sont identifiés ;
- 2 postes au Pôle Immobilier, dont les 2 candidats sont identifiés ;
- 3 postes au Centre Pro, dont les 3 candidats sont identifiés.

Mme JOLAIN ajoute que le détail par groupe sera communiqué en suite à donner.

Question n° 402 (SNB) : La Direction privilégie-t-elle le recrutement externe au lieu de l'interne par rapport aux offres de postes ?

Mme JOLAIN répond par la négative. Les recrutements internes sont privilégiés, mais, en cas d'ouverture de poste, sa publication à l'externe intervient en même temps que celle en interne, l'objectif étant d'éviter de perdre de temps en cas de procédure interne infructueuse.

M. USCIATI signale des postes encore à pourvoir, avec des candidats externes identifiés malgré des candidatures internes au profil vraisemblablement adapté. Il demande des statistiques sur les recrutements récents selon qu'ils ont été externes ou internes.

M. SCHNELL assure que, dans la région Sud, les candidatures internes sont privilégiées, les recrutements n'étant effectués à l'externe qu'en cas d'inadéquation entre les candidatures et les profils disponibles. Dans les faits, beaucoup de recrutements ont été effectués à l'externe, en lien avec des besoins de

ressources spécifiques. En outre, dans un contexte de nombreux changements intervenus au niveau des relations clients/RM, une certaine stabilisation dans le poste est nécessaire durant quelques mois, d'où des mobilisés internes de RM qui sont plus ou moins mises en suspens. Ces deux réponses se combinent.

En réponse à Monsieur Usciati qui insiste sur l'importance des recrutements internes, M. SCHNELL souligne que les solutions externes doivent être rapidement déclenchées pour, le cas échéant, pourvoir les postes vacants au plus vite.

Question n° 403 (SNB) : Combien de salariés suite au plan de transformation ont eu un changement de salaires suite à une évolution de poste par nouvel emploi type (ex. CDC vers Sous-Directeur voire Directeur, ATCO ou ACO vers RM Connect ou RM Premium, RM Premier vers RM Patrimonial, etc.) ? Moyenne des augmentations ?

Mme JOLAIN inscrit la question en suite à donner.

Question n° 404 (SNB). Apparemment, avec le nouveau système RH, le processus de demande d'un CDD est un peu plus complexe. Est-ce la version définitive du process ? La liste des métiers sera-t-elle traduite en français ?

Mme JOLAIN indique que la saisie dans e-Demand (publication d'annonces) reste la même. La réponse sur la traduction en français de la liste des métiers sera apportée en suite à donner.

Selon un ROQ, utilisateur confirmé, Mme GIRARD maintient que la procédure de saisie s'est complexifiée.

M. SCHNELL présume que cette complexification résulte du fait que, désormais, l'opération est désormais réalisée par la ligne managériale, avec parfois une validation du N+2, par exemple pour les intérimaires et les prestataires.

Projet Changement d'horaires

Question n° 501 (SNB) : Le projet présente-t-il des effectifs en nombre de collaborateurs ou en ETP ?

Mme JOLAIN répond qu'il s'agit d'ETP. La note d'information du projet indique la cible.

Question n° 502 (SNB) : Lors de la mise en place de deux équipes en roulement au sein des Agences en horaires élargis, comment va s'opérer le contrôle du temps de travail ou, plus particulièrement, le contrôle des horaires ?

Mme JOLAIN cite un extrait de la note d'information-consultation du projet : « Dans le cadre de ces ajustements horaires, les managers continueront de s'assurer du respect du temps de travail et de la charge de travail de leurs collaborateurs, avec le support de la DRH. Ils vont s'appuyer notamment sur :

- le suivi des heures supplémentaires déclarées par les collaborateurs à décomptes horaires ;
- les questionnaires relatifs à la charge de travail renseigné par les cadres à forfait jour. »

En outre, Mme JOLAIN précise que pour chaque « shift » horaire, un manager sera présent pour contrôler le respect des horaires, comme actuellement.

Mme GIRARD observe qu'actuellement ce n'est pas le cas.

Mme JOLAIN ne contredit pas quelques cas exceptionnels, mais insiste sur le fait que le contrôle du respect des horaires fait partie du rôle des managers. Le collectif du travail peut également intervenir dans le processus, après échanges avec la personne concernée.

M. SIVET s'attend à des difficultés pour organiser les équipes dans le cadre de ce projet, en particulier avec la cohabitation de salariés à décompte horaire et d'autres à forfait jour.

Question n° 503 (SNB) : Quels sont les services centraux qui seront disponibles le samedi matin et sur les plages d'ouverture après 17 heures ? Les fonctions transverses (assistances diverses, EFA, experts, Directeur de groupe, de région, DROQ, RRQ, etc.) seront-elles concernées par les changements ? Les RM TT font-ils partie du projet ?

Question n° 504 (SNB) : Quid des salariés dépendants de Services Centraux travaillant sur des plages horaires lundi à vendredi uniquement ?

Les questions n°s 503 et 504 sont traitées conjointement.

Pour les Service Centraux, Mme JOLAIN indique que la disponibilité restera inchangée. Il n'est donc pas nécessaire qu'ils fonctionnent le samedi matin. À Paris, plusieurs Agences sont ouvertes le samedi matin sans qu'aucun problème lié aux Services Centraux ne soit à déplorer.

Mme JOLAIN ajoute que les Fonctions Traverses de RBWM ne sont pas concernées, car elles n'appliquent pas d'horaires prédéterminés comme cela est le cas pour les Agences. Cependant, leur organisation devra continuer de se faire en lien avec leurs collègues pour un fonctionnement efficace. Par exemple, le CRC travaille déjà du lundi au samedi.

Concernant les RM TT, Mme JOLAIN indique que le CGP global est concerné par ces changements, mais selon un projet spécifique qui est en cours d'élaboration.

M. ADELLON prédit des difficultés d'accès aux Services Centraux avec l'ouverture de la majorité des Agences le samedi. Il évoque notamment les besoins d'assistance informatique qui pourraient apparaître face aux clients. Selon lui, un relais devra être assuré.

M. USCIATI déplore que les services utiles à l'activité bancaire ne soient pas mis en corrélation avec l'ouverture le samedi destinée à satisfaire la clientèle.

M. SCHNELL souligne qu'une réflexion est engagée sur le sujet. Par principe, un accompagnement opérationnel doit être envisagé pour les Agences le samedi matin, les sujets concernés restant à identifier. À Paris, environ les deux tiers des Agences sont ouvertes le samedi matin, sans qu'aucun sujet dur n'empêche une bonne exploitation dans l'ensemble. En l'espèce, il s'agirait simplement d'améliorer le dispositif d'accompagnement actuel.

S'agissant d'une décision de HSBC France, M. ADELLON estime que l'Entreprise devrait également déployer une permanence pour chacun des services périphériques à l'activité bancaire de base. Selon lui, les Agences concernées ont progressivement pris l'habitude de résoudre la semaine suivante les problèmes rencontrés le samedi matin. Il insiste donc pour consulter les Agences concernées pour connaître les éléments à améliorer le samedi matin en matière de services périphériques.

M. SCHNELL annonce que les fonctions transverses de RBWM évolueront dans leur manière d'accompagner le Réseau, en particulier le samedi matin.

M. SCHNELL confirme ainsi auprès de Madame Dupraz, qui évoque notamment les Experts et EFA, que l'organisation de ces fonctions devra évoluer pour qu'elles puissent être sollicitées le samedi matin.

M. ADELLON s'étonne que cette évolution d'organisation ne soit pas intégrée au projet d'ensemble.

M. SCHNELL assure que le sujet est bien pris en compte. Des réflexions approfondies sont engagées.

M. USCIATI regrette un tel écart entre les fonctions transverses de RBWM et les Services Centraux.

M. SCHNELL souligne qu'il est plus rapide de faire évoluer l'organisation de RBWM que celle des Services Centraux.

M. VILLOTTE relève que les EFA et les Hunters ont des métiers différents, ne nécessitant pas la même disponibilité le samedi matin. Le lien doit être fait avec la clientèle. Par exemple, les Hunters et les Coaches seront vraisemblablement moins concernés.

M. SCHNELL confirme qu'un travail d'identification des différentes fonctions à ouvrir le samedi matin est nécessaire. Il sera mené.

M. USCIATI soulève la question du backup de la Direction de Région et des Directions de groupe.

M. SCHNELL confirme qu'il est cohérent qu'un tel backup soit assuré le samedi matin si la majorité des Agences d'un groupe est ouverte sur cette demi-journée. L'exemplarité managériale est importante. Des backups entre groupes seront envisagés.

Au titre de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, M. VILLOTTE invite la Direction à être particulièrement vigilante au risque de zèle et de dépassement des horaires des managers. Ceux travaillant du mardi au samedi ne devront absolument pas travailler le lundi, et ainsi ne pas se connecter ce à leurs outils de travail jour-là.

M. SCHNELL en prend note. La Direction y sera vigilante.

Malheureusement, M. ADELLON ne s'attend pas à ce que l'informatique soit bloquée pour éviter ces situations, alors que les possibilités techniques en la matière sont nombreuses.

Mme JOLAIN souligne que ce sujet s'inscrit dans le droit à la déconnexion.

Question n° 505 (SNB) : Dans les entités concernées, le SNB souhaite 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 sexe dans chaque succursale.**

Selon les données arrêtées à mi-juillet 2018, Mme JOLAIN indique que les 11 Agences concernées représentent 139 personnes (95 femmes et 44 hommes), dont :

- 51 cadres à forfait jour ;
- 39 cadres à décompte horaire ;
- 49 techniciens à décompte horaire.

Parmi eux, Mme JOLAIN précise que 20 collaborateurs sont à temps partiel, soit 6 à 90 %, 9 à 80 %, 1 à 60 % et 4 à 50 %.

Mme JOLAIN détaille ensuite les âges des collaborateurs des Agences concernées, qui comptent :

- 11 collaborateurs entre 25 et 30 ans ;
- 18 collaborateurs entre 31 et 35 ans ;
- 34 collaborateurs entre 36 et 40 ans ;
- 19 collaborateurs entre 41 et 45 ans ;
- 11 collaborateurs entre 46 et 50 ans ;
- 21 collaborateurs entre 51 et 55 ans ;
- 24 collaborateurs de 56 ans ou plus.

Question n° 506 (SNB) : Est-il prévu une ou plusieurs fois dans l'année d'alterner les équipes ?

Mme JOLAIN répond par la négative. Lors du parcours social relatif au projet, il a été évoqué des possibilités ponctuelles d'échanges entre deux collègues avec accord du manager, échanges qui doivent rester exceptionnels dans les faits. La principale raison de cette consigne est que des swaps réguliers auraient été compliqués en termes de suivi. De plus, les collaborateurs souhaitent, dans leurs plannings, de la visibilité sur le long terme.

Question n° 507 (SNB) : Est-ce que cette modification d'emploi du temps va entraîner des ajustements d'objectifs au sein des équipes ?

Mme JOLAIN répond par la négative.

Question n° 508 (SNB) : Y a-t-il des postes vacants sur les nouvelles cibles du projet concernant les Agences avec horaires étendus et les Pôles concernés ? Si oui, quel en est le détail ?

Mme JOLAIN répond par l'affirmative. Le détail figure dans le compte-rendu de la Commission de Suivi de mi-juillet 2018 (page 24), document envoyé à tous les membres du CE.

Mme JOLAIN détaille ces postes vacants :

- à Aix-en-Provence, 1 Assistant Commercial ;
- à Marseille-Borély, 1 Assistant Commercial ;
- à Montpellier, rien n'est à signaler ;
- à Lyon-Bourse, 1 Attaché Commercial
- à Bordeaux, 1 Attaché Commercial – le candidat pour le poste de RM4 est identifié – ;
- à Pau, rien n'est à signaler ;
- à Toulouse, 1 Conseiller Patrimonial ;
- à Antibes, rien n'est à signaler ;
- à Cannes-Bivouac, rien n'est à signaler ;
- à Nice-Gubernatis, rien n'est à signaler ;
- à Grenoble, 1 Assistant Commercial, dont l'arrivée est imminente.

Concernant Montpellier, M. USCIATI signale pourtant un poste vacant de RM4.

M. SCHNELL répond qu'une solution a été identifiée pour pourvoir ce poste.

M. USCIATI affirme que l'annonce correspondante n'a pas été publiée, alors qu'il aurait été possible de l'anticiper.

À Lyon-Bourse, Mme DUPRAZ croit savoir qu'il y a recrutement externe pour le poste de RM Premium qui était vacant.

M. SCHNELL répond par l'affirmative, malgré toutes les tentatives pour un recrutement interne.

Question n° 509 (SNB) : Quels sont les horaires prévus pour la pause méridienne ? Choix des équipes ?

Les Agences étant destinées à ouvrir pendant l'heure de déjeuner, Mme JOLAIN explique qu'il n'y a pas de pause méridienne à proprement parler. En pratique, chaque équipe s'organise, avec le manager, pour que chaque collaborateur parte déjeuner sans interrompre l'ouverture de l'Agence à la clientèle. Ce mode d'organisation est déjà appliqué dans les Agences ouvertes le midi. Compte tenu des spécificités locales, il ne serait pas pertinent, selon elle, que la décision de ces horaires soit prise par la Direction.

Dans un second temps, si les mêmes plages horaires sont appliquées dans toutes les Agences, M. ADELLON suppose que des horaires spécifiques seront appliqués dans celles fermant systématiquement durant le déjeuner. Cela est indiqué dans la note du projet.

En la matière, M. SCHNELL explique qu'il s'agira de réduire au maximum le nombre de codes horaires utilisés pour la pause méridienne. Une homogénéisation sera donc envisagée.

Mme DUPRAZ souhaite savoir pourquoi une pause de 90 minutes est prévue à l'Agence de Grenoble.

Mme JOLAIN répond que cela correspond à la demande des équipes.

Question n° 510 (SNB) : Quid si manque de volontaires sur une des deux équipes ?

Mme JOLAIN assure que le volontariat sera privilégié et que des échanges seront organisés par le RRH avec les collaborateurs rencontrant des difficultés pour s'organiser et ainsi être volontaires. Elle rappelle que le délai de prévenance de 6 mois devrait permettre de trouver des solutions pour chaque cas. En cas de blocages persistants malgré les discussions avec le RRH, les décisions seront prises par la Direction.

En pratique, Mme JOLAIN explique que des plages horaires sont proposées aux Agences pour couvrir l'ouverture souhaitée à la clientèle, puis les choix parmi ces plages seront faits par les équipes elles-mêmes, dans le cadre d'échanges avec leur manager.

Mme DUPRAZ s'attend à ce que les équipes aient du mal à se mettre d'accord.

M. SCHNELL insiste sur le fait que les dernières modalités présentées dans le projet tiennent précisément compte des résultats des échanges avec les équipes. Entre la première et la dernière proposition d'horaires, des évolutions significatives sont ainsi intervenues. Ainsi, les Agences seront ouvertes, par rapport à actuellement, un peu plus tôt le matin et un peu plus tard l'après-midi, mais moins tard qu'initialement envisagé par la Direction.

M. USCIATI signale que l'information donnée à la Commission de Suivi concerne le nombre de postes vacants par métier, sans le détail par Agence.

Mme JOLAIN le reconnaît.

Dans le cas d'une Agence en management mutualisé avec une Succursale, la première étant ouverte du mardi au samedi et la seconde du lundi au vendredi, M. USCIATI souhaite connaître l'intérêt, pour la Direction, d'ouvrir l'établissement selon deux plages différentes. En particulier, il interroge la Direction sur l'intérêt d'ouvrir la Succursale le samedi, le secteur géographique étant couvert par les deux entités.

M. SCHNELL assure que le sujet a été analysé pour les trois situations concernées : Marseille-Borély, Cannes-Bivouac et Montpellier. Dans les trois cas, l'ouverture du lundi au samedi est jugée pertinente pour ces Succursales. Il en est de même pour les Agences (sans Succursales) concernées, à savoir Pont-des-Gabres, Mazargues et Jacques-Cœur, par rapport à la concurrence, à la demande de la clientèle et au potentiel de développement.

M. USCIATI regrette un retour en arrière, citant notamment le cas de Montpellier, qui a été un temps ouverte en continu avant de se voir appliquer une pause méridienne faute de clientèle sur l'heure du déjeuner.

M. SCHNELL maintient que cela a été étudié et est justifié. Le détail de l'étude par ville et par concurrent pourra être communiqué aux élus du CE s'ils le souhaitent.

À l'heure du déjeuner, Mme DUPRAZ signale que peu d'Agences de la concurrence sont ouvertes à Lyon. Elle mentionne par ailleurs le cas de Lyon-Bellecour, où il a fallu faire machine arrière sur l'ouverture méridienne dans la mesure où les statistiques sur lesquelles s'appuyait la décision étaient fausses.

M. SCHNELL maintient que cela ne permettra qu'une mise à niveau par rapport à la concurrence.

M. SIVET évoque exactement la même situation à Antibes.

M. SCHNELL répète qu'il s'agit ainsi de mieux répondre aux attentes de la clientèle, qui a un besoin de joignabilité et d'une ouverture de ses Agences physiques plus en phase avec ses nouvelles habitudes. Cela se fera au maximum en adéquation avec les besoins et les contraintes personnels des collaborateurs. La Direction se donnera donc le temps d'organiser cela, bassin d'emploi par bassin d'emploi.

Mme DUPRAZ insiste sur les difficultés qu'elle entrevoit concernant la pause méridienne. La ligne d'accueil n'est pas nécessaire le midi, selon elle, et il serait préférable de s'appuyer sur l'autonomie laissée aux cadres pour recevoir des clients à ce moment de la journée. Elle considère que l'ouverture le midi est impossible à gérer pour les salariés de la ligne d'accueil. L'Agence de Lyon-Bellecour, dont la cible est actuellement de 15, est régulièrement contrainte de fermer entre midi et 14 heures faute de salariés en nombre suffisant. Avec la nouvelle cible prévue à 10, elle craint que ces difficultés ne s'accroissent.

M. SCHNELL suggère, avant de prendre d'éventuelles nouvelles décisions, de voir comment la situation évoluera dans le temps au sein de ces 11 Agences, qui sont les plus importantes de la région.

Mme JOLAIN explique que les collaborateurs de ces Agences ont souligné que la pause méridienne n'était pas correctement prise, chacun essayant de l'avoir la plus courte possible. Ils y sont moins attachés qu'auparavant. Cela concerne toutes les agences, à l'exception de Grenoble, dont les collaborateurs souhaitent une pause méridienne de 90 minutes.

Mme JOLAIN précise que les RM accueillent des clients à la pause-déjeuner en raison de la demande de ces derniers, qui réalisent également des opérations en guichet au moment de leur venue, d'où l'intérêt d'une présence de la ligne d'accueil.

Selon Mme DUPRAZ, le RM peut prévoir ces opérations.

M. ADELLON signale que certains RM privilégient le midi pour éviter de prendre les rendez-vous le soir. Avec des possibilités plus tard le soir, les clients décaleront vraisemblablement leurs demandes de rendez-vous en fin de journée.

Mme JOLAIN ne le croit pas. À l'heure de fermeture prévue, 18 heures, elle insiste sur le fait que la clientèle habituelle de la Banque n'est pas souvent disponible : peu de commerces sont alors fermés et les employés sont pour la plupart encore au bureau. À Lyon, aucune Agence bancaire ne ferme à 17 heures.

M. SCHNELL invite chacun à prendre la mesure de la situation. L'impératif, pour la Banque, est un développement rapide. Ce projet est l'un des leviers de ce développement. HSBC ne se trouve pas dans une situation où elle pourrait faire l'économie des adaptations nécessaires pour mieux répondre aux attentes de la clientèle.

Selon M. USCIATI, pour réussir ce développement, l'essentiel est de mettre en place les outils et les processus permettant à l'ensemble des salariés de travailler dans des conditions acceptables. Il évoque notamment la disponibilité des Services Centraux et des fonctions transverses, ainsi que les outils informatiques pour l'Assurance.

Citant l'exemple de son Agence, ouverte la journée en continu du lundi au samedi, Mme GIRARD estime qu'une telle organisation ne peut fonctionner réellement que si tous les collaborateurs s'y impliquent complètement. Des RM et le Directeur d'Agence doivent pouvoir venir en aide à la ligne d'accueil le midi en cas de besoin.

Concernant le déjeuner, M. ADELLON déplore une forme d'injustice selon l'emploi : le RM peut partir s'il n'a pas de rendez-vous, tandis que le collaborateur de la ligne d'accueil doit rester présent pour accueillir d'éventuels clients.

M. SCHNELL assure que la Direction s'inspire de configurations qui fonctionnent. Il insiste sur le caractère impérieux et urgent de redresser les résultats de la Banque, ce qui justifie d'agir sur la base des leviers existants.

Mme DUPRAZ pointe la nécessité d'un allègement des *process* et des circuits. Dans le cas contraire, présume-t-elle, certains RM risquent de finir leur journée à 19 heures 30.

M. SCHNELL insiste sur le fait que les résultats financiers de la Banque imposent une réaction urgente. Ce qui légitime un réseau physique d'Agences est de répondre à ses actuels et futurs clients. Or, ce projet participe à la transformation nécessaire pour le développement de l'Entreprise. Bien évidemment, les aménagements qui s'imposeront au fil du temps seront mis en œuvre.

M. USCIATI estime que des effectifs suffisants doivent être déployés et les outils adaptés.

M. ADELLON souhaite connaître les statistiques sur les opérations réalisées entre midi et 14 heures.

M. SCHNELL préfère s'intéresser au futur plutôt qu'au passé. Pour optimiser les moyens de la Banque, de nouvelles décisions seront prises si les opérations sur cette plage horaire étaient finalement peu nombreuses. Ces données seront suivies par la Direction et pourront être communiquées aux élus.

Question n° 511 (SNB) : Est-il prévu un accompagnement pour les salariés qui rencontreront des problèmes de garde pour des enfants en bas âge ? De transports ?

Mme JOLAIN indique qu'aucun accompagnement spécifique n'est prévu sur ces aspects en dehors des dispositifs existants. L'inadéquation éventuelle des temps de transport fait précisément partie des sujets traités dans le cadre des entretiens avec le RRH.

M. SIVET estime que les aides proposées pour la garde d'enfants doivent être actualisées dans la mesure où elles reposeront sur une configuration nouvelle par rapport à celle en vigueur au moment de leur négociation.

Mme JOLAIN souligne que ce dispositif est valable pour toute l'Entreprise, Réseau ou non. En l'espèce, il s'applique à toute les collaborateurs de la Banque Aucun changement n'interviendra le sujet financier : il n'est pas envisageable de mettre en place un système spécifique à RBWM pour les Agences concernées.

Mme DUPRAZ signale que les crèches et garderies ne sont pas ouvertes le samedi.

Mme JOLAIN rappelle que les salariés des Agences parisiennes ouvertes le samedi matin ne rencontrent pas de problèmes particuliers en la matière. Les situations seront étudiées au cas par cas.

M. SIVET relaie auprès de la Direction la demande de la CFDT d'une révision à la hausse de la participation financière de l'Entreprise pour l'aide des salariés concernés pour la garde de leurs enfants.

Mme JOLAIN en prend note.

Question n° 512 (SNB) : Au sein de la LAC, les AT et les ACO n'ont pas les mêmes habilitations, notamment sur la possibilité d'émettre des cartes COS. Une révision de certaines habilitations aura-t-elle lieu ?

Mme JOLAIN explique que les habilitations diffèrent selon les profils. La demande est en cours d'examen.

M. SCHNELL confirme la création des nouveaux profils des collaborateurs des nouvelles entités. Les habilitations des AT et ACO peuvent donc évoluer dans ce contexte.

Tout le temps, M. SIVET observe des demandes croisées de validations. Selon lui, les opérations simples devraient pouvoir être validées à un niveau hiérarchique plus bas qu'actuellement.

M. SCHNELL considère que ce sujet sera résolu avec la mise en place de SAB concernant la gestion des stocks clients.

Question n° 513 (SNB) : Le délai de prévenance de 6 mois sera-t-il respecté comme indiqué dans le Livre 2 ? Pourquoi l'enquête au niveau du CHSCT se déroule-t-elle au mois d'août, période où il manque la moitié des collaborateurs dans les Agences ?

Mme JOLAIN répond par l'affirmative pour ce qui concerne le délai de prévenance.

M. USCIATI annonce que la deuxième partie de la question, de « Pourquoi l'enquête » à « dans les Agences », est retirée. Il a en effet été annoncé que les enquêtes du CHSCT commenceraient finalement fin août 2018.

Question n° 514 (SNB) : Si au moins un collaborateur n'est pas en phase, attendra-t-on de trouver une solution pour la mise en place ?

Mme JOLAIN considère que cette question a été traitée précédemment.

M. SIVET souhaite savoir comment doit concrètement se manifester un salarié en désaccord avec les horaires.

Mme JOLAIN répond qu'il doit en parler à son manager ou son RRH.

Question n° 515 (SNB) : Comment vont être formalisés les accords des collaborateurs sur le changement d'horaire ? Est-ce le manager sur ses seules remontées qui prendra l'initiative de fixer la date de mise en place ?

Mme JOLAIN annonce que la ligne managériale et le RH interviendront. Le manager ne sera donc pas seul à décider. Une validation au niveau N+2 sera également requise. En l'espèce, les accords ne seront pas formalisés.

M. ADELLON justifie cette question par le souhait d'éviter les écarts entre les annonces du manager et la réalité des souhaits des collaborateurs.

Mme JOLAIN présume que, le cas échéant, la Direction et les Elus, s'ils sont sollicités par les collaborateurs, seront avertis en cas de remontées managériales qui seraient en contradiction avec les souhaits des salariés.

Question n° 516 (SNB) : Qui va décider au sein de l'Agence entre l'option A et l'option B ?

Cette question a été traitée précédemment.

Les Elus et la Direction conviennent d'ajouter le point suivant à l'ordre du jour.

Questions diverses relatives au projet « Changement d'horaires »

a) Obtention de l'étude HSBC sur les horaires des principaux concurrents, par ville majeure, par quartier. Effectif moyen et composition des équipes de ces agences ? Roulement par équipes ?

Mme JOLAIN indique que l'effectif moyen et l'organisation de la concurrence n'ont pas été pas étudiés. Cette étude n'a porté que sur les positions dans le marché local et l'ouverture à la clientèle.

Mme JOLAIN remet ainsi à Monsieur Adellon la liste des agences concurrentes et leurs horaires.

b) Remontées des managers de proximité ? Retour par point de vente. Comment ont-ils interrogé leurs équipes, sur quels supports, réunions de déclinaison ? Partout ? Sous quelle forme ?

Pour les remontées de managers de proximité, Mme JOLAIN explique que des Exchange ont eu lieu, en présence du RRH la plupart du temps. Sur les souhaits d'ouverture à la clientèle, il y a eu écoute des remontées des collaborateurs, conformément à ce qui a été indiqué dans le Livre II du projet.

Mme DUPRAZ demande si des tableaux d'horaires d'ouverture ont été présentés à ces occasions.

M. SCHNELL répond par la négative. Les discussions ont été menées sur la base de jours et d'horaires envisagés, en pointant l'intérêt de ces préconisations pour le développement de la Banque et en insistant

sur la recherche d'une adéquation avec les attentes des collaborateurs. Une ou deux réunions ont eu lieu selon les cas.

Mme DUPRAZ demande si des comptes-rendus ont été produits à l'issue de ces rencontres.

M. SCHNELL répond par l'affirmative, par le management, le Directeur de Groupe ou le RRH, mais sans support formalisé.

Mme JENOT souhaite savoir si des critères de priorisation seront appliqués si les équipes ne trouvent pas d'horaire consensuel.

Mme JOLAIN répond que, le cas échéant, la décision sera prise par la Direction au sens large. En l'espèce, il est difficile d'établir au préalable de tels critères, les situations variant d'une personne à l'autre et d'une Agence à l'autre. Elle insiste sur le fait que toutes les situations de blocage seront examinées au cas par cas. En l'espèce, la mise en œuvre sera une étape importante pour connaître les ressentis de chacun.

De surcroît, M. SCHNELL souligne que l'appropriation de nouveaux horaires est généralement progressive.

En tout état de cause, Mme JOLAIN insiste sur le fait que la décision ne sera pas prise par le manager seul.

c) Ouverture clientèle L/V 8 heures 30 – 18 heures et 8 heures 30 – 12 heures 30 pour 11 grandes Agences et pour les pôles Pro et Immo. Pour Connect, ce n'est pas clair...

Mme JOLAIN indique qu'il n'est pas prévu d'uniformité horaire entre les différentes Agences Connect compte tenu de la coexistence de différents cas de figure. Les collaborateurs Connect en Agence devront pratiquer les mêmes horaires que l'Agence physique, de façon à éviter qu'ils se retrouvent en situation de travailleurs isolés. Pour le reste, les Pôles Connect ne recevant pas de clients, ils ne sont pas concernés par les problématiques de sécurité qui impliquent une fermeture à 18 heures pour les agences. Ainsi, ils ouvriront de 8 heures à 19 heures, comme cela est le cas à Villeurbanne, pour offrir à la clientèle une joignabilité plus large. Des *backups* entre les équipes Connect sont possibles. L'objectif est bien de répondre à l'engagement de joignabilité du Pôle Connect qui concerne la plage de 8 heures à 19 heures.

Concernant Bordeaux, Mme JOLAIN explique que la Direction a préconisé 8 heures – 19 heures et demandé des propositions aux collaborateurs. Une souplesse a été possible compte tenu du fait que Bordeaux n'est pas concerné par les problématiques de sécurité comme dans les Agences.

Mme DUPRAZ note que seule Villeurbanne ouvrira jusqu'à 19 heures 05, avec selon elle un risque d'engorgement des appels entrants, de 17 heures à 19 heures, sur quelques RM seulement.

Mme JOLAIN insiste sur la dimension nationale de l'organisation Connect et sur le relais du CRC pour l'engagement de joignabilité, jusqu'à 22 heures, avec une concentration dans les faits sur le créneau 8 heures – 19 heures.

Mme DUPRAZ souhaite savoir pourquoi il y a autant d'horaires différents pour les Agences Connect.

M. SCHNELL explique que cela résulte de l'engagement de répondre aux besoins des collaborateurs retenus et aux contraintes des sites d'accueil des RM Connect.

d) *Chaque équipe constituée au minimum de 2 profils ACO/LAC : trop juste pour fonctionner sur l'heure du déjeuner le lundi !*

Cette question a été traitée précédemment.

e) *Minimum 10 personnes dans les grandes agences. Quid des périodes de congé ? Ou si seuil tombe en dessous de 10, notamment le lundi ou le samedi ?*

Pour cet aspect, Mme JOLAIN rappelle la disponibilité de l'équipe volante, renforcée, et les possibilités de recourir à des contrats temporaires, CDD et intérim, sur les grandes périodes de congé (vacances scolaires) pour atteindre l'effectif nécessaire. Si l'effectif est inférieur à 10 ETP, des décisions seront prises au cas par cas, selon les situations (arrêt maladie, etc.)

M. USCIATI craint que des effectifs manquent en nombre important pendant les congés habituels (avril, août, décembre, etc.). La Direction prévoit une compensation avec de l'intérim et des CDD, mais cela sera particulièrement difficile, selon lui, à la fois en termes de recrutement et de préparation, pendant les périodes où les absences de titulaires seront nombreuses.

Mme JOLAIN insiste sur le fait que certaines entités dépassent les 10 ETP et renouvelle sa réponse précédente : le Directeur de Région arbitrera sur les affectations des volants et des contrats temporaires. Les Agences concernées étant les vitrines de HSBC, il se peut qu'elles soient privilégiées, en termes d'affectation de ressources temporaires, par rapport aux autres.

Mme DUPRAZ relève que certains clients ne verront plus leur RM dédié et seront reçus par un autre RM, ce qui risque de créer des frustrations et des mécontentements.

Selon M. SCHNELL, ces difficultés se géreront au fil de l'eau. Le nécessaire sera fait pour privilégier le maintien des portefeuilles, mais il y aura nécessairement des transferts de clients vers d'autres RM.

M. VILLOTTE demande la possibilité de fermer le midi sur les mois de juillet et août, où la fréquentation méridienne de la clientèle est *a priori* relativement faible. Un horaire d'été pourrait soulager les équipes sur la période.

M. SCHNELL en prend note. Si la fréquentation au guichet le justifie, des horaires spécifiques ne sont pas exclus, ce qui permettra des adaptations aux ressources en présence.

Mme DUPRAZ s'interroge sur le niveau suffisant ou non du renfort effectué au niveau de l'équipe volante.

M. SCHNELL répète que les décisions seront prises selon les priorités. Il rappelle l'augmentation déjà significative de l'équipe volante opérée dans le cadre du Plan de Transformation. Le maximum est fait pour atteindre la cible des équipes volantes, toutes fonctions confondues.

Mme DUPRAZ demande un point sur le pourvoi des postes de l'équipe volante pour le périmètre Sud.

M. SCHNELL répond que toutes les annonces correspondantes ont été publiées. À quelques exceptions près, tous les postes volants sont pourvus. La Direction est particulièrement attentive à ce suivi, le pourvoi de ces postes constituant un impératif absolu.

f) *Agences Connect : Emeraude (Villeurbanne L/V clientèle 8 heures à 19 heures avec 2 équipes en relais 7 heures 55 à 16 heures 26 et 10 heures 24 à 19 heures 05 et 1 collaborateur à Saint-Etienne Agence), Azur (Marseille Paradis L/V 8 heures 30 – 17 heures 18 + Cannes-Bivouac grande Agence + Montpellier*

grande Agence + Sainte-Maxime Agence + Hyères Agence + Salon-de-Provence Agence), Pourpre (Bordeaux 3 possibilités ?, Toulouse Blagnac idem Villeurbanne, Biarritz Angoulême et La Rochelle Agences). Où est la simplification des horaires chez Connect ? Plusieurs modèles ? À terme, que souhaite vraiment HSBC ?

Cette question a été traitée précédemment.

g) Pour Agences Connect, minimum de salariés pour tourner en équipe ? Sécurité des collaborateurs ? Idem pour Centres Pro et Immo ?

À Lyon-Bourse, Mme DUPRAZ explique que des clients seront reçus au Centre Pro après la fermeture de l'Agence, ce qui peut poser des problèmes de sécurité.

Mme JOLAIN note pourtant que les horaires sont les mêmes entre l'Agence et le Centre Pro.

Mme DUPRAZ maintient sur le RM Premier peut recevoir des clients au Centre Premier.

Mme JOLAIN en déduit que les horaires seront donc respectés.

h) Réunion d'informations menée par le métier : déroulement, contenu ?

Cette question a été traitée précédemment.

i) Entretien RRH en fonction des situations, lesquelles ? Grille d'entretien ?

Cette question a été traitée précédemment.

j) Que se passe-t-il si l'ensemble des salariés d'une structure refuse ces modifications ?

Mme JOLAIN répète qu'en pareille situation la Direction prendra la décision finale.

k) Où est l'autonomie des cadres à forfait jour dans cette logique de contraintes horaires ?

Autonomie des cadres à forfait jour

Mme JOLAIN explique que les Commerciaux concernés doivent simplement s'organiser pour que l'Agence fonctionne normalement, sans qu'il leur soit imposé des horaires spécifiques.

M. SIVET renouvelle la demande de la possibilité de laisser les cadres au forfait jour de revenir au décompte horaire.

Mme JOLAIN assure qu'aucun horaire ne leur sera imposé, mais que des consensus devront être trouvés avec la ligne d'accueil pour l'ouverture à la clientèle.

M. SIVET insiste sur le fait que, légalement, l'organisation du cadre au forfait jour est individuelle, pas collective.

Selon Mme JOLAIN, être au forfait jour n'exonère pas le cadre de sa mission. Cela ne signifie pas non plus l'absence de collectif de travail ou d'objectifs à réaliser.

Aucun horaire n'étant imposé aux cadres au forfait jour, Mme JOLAIN assure que la législation est respectée.

M. ADELLON s'attend à ce que des horaires finissent par s'imposer de fait.

Dans la logique de l'organisation souhaitée, M. SIVET estime qu'il faut laisser la liberté aux cadres à forfait jour de se mettre en décompte horaire.

M. ADELLON insiste sur le fait que, globalement, cela serait beaucoup plus facile à gérer, à la fois pour le management et la DRH.

M. SIVET observe que la Direction crée un cadre de travail. S'il est reproché à un cadre au forfait jour de venir travailler à 10 heures, il sera en situation de remporter tout litige judiciaire.

M. SCHNELL prend note de cette demande de la délégation CFDT.

Pour le SNB, M. VILLOTTE appuie également cette demande.

M. SIVET insiste, le cas échéant, pour que cette possibilité soit ouverte le plus vite possible.

Les Elus et la Direction conviennent d'ajouter les points « Questions diverses » et « Suites à donner » à l'ordre du jour.

III. Questions diverses

a) *Il n'existe aucun FVQ dans les Pôles Immobiliers. Les flux retombent de ce fait en Agences pour traitement alors qu'elles ne sont pas informées des problèmes concernant les prêts. Pourquoi ce choix est-il prévu pour modifier les profils en conséquence ?*

Pour l'assurance-emprunteurs, par exemple, Mme GIRARD évoque des données disponibles en Agences qui ne peuvent pas être transmises au Pôle Immobilier faute d'accès à FVQ. Elle suggère d'ouvrir cet accès pour faciliter la communication d'informations.

M. SCHNELL prend note de cette suggestion, qui sera relayée à qui de droit.

b) *Les Agences ont ordre d'ouvrir des comptes pour des prospects de profil Connect et de passer avec eux le temps nécessaire à la découverte, car les clients ne seront pas suivis sur place.*

Ce sujet a été abordé précédemment.

c) *Comment effectuer un ciblage pour recenser les clients porteurs de contrats d'assurance-vie en fin de vie ?*

M. USCIATI rappelle que cela existait, il y a peu, sous la forme d'un fichier Excel.

Tout en reconnaissant qu'un tel outil serait efficace, M. SCHNELL suggère pour le moment d'utiliser la gestion des opportunités de contact. En effet, selon lui, les besoins patrimoniaux des clients apparaissent à mesure que la relation se déroule. En tout état de cause, même s'il n'est pas possible de réaliser un tel développement rapidement, il n'est pas exclu qu'un tel outil existe à nouveau.

M. ADELLON suggère alors des extractions ciblées, à l'appui des demandes stratégiques de la Direction.

M. SCHNELL prend note de cette demande, qui sera relayée auprès de la Direction des Ventes, pour, le cas échéant, une démarche homogène au niveau France.

IV. Suites à donner du CE dernier

Les élus et la Direction font le point sur le tableau de suivi des différentes suites à donner issues de la séance du mois dernier, ainsi que sur les documents à transmettre par la Direction pour y répondre.

Concernant la GSI, calculée selon une formule issue d'un accord de Branche, Mme JOLAIN énonce les montants suivants, sur la base d'un temps plein :

- HOST : 114 euros pour le mini, 1 362 euros pour le maxi et 834,12 euros pour le médian ;
- CMB : 215,38 euros pour le mini, 1 010,38 euros pour le maxi et 597,42 euros pour le médian ;
- RBWM : 50,21 euros pour le mini, 1361,80 euros pour le maxi et 911,54 euros pour le médian.

Lors de la dernière campagne, Mme JOLAIN précise que 108 salariés ont été concernés.

Par ailleurs, Mme JOLAIN annonce que, pour les RM Patrimoniaux qui ne sont tous équipés en téléphone portable, il n'est pas prévu de retirer cet équipement aux anciens RM4.

Mme JOLAIN indique que les objectifs des RM Connect sont communiqués en base annuelle, sur la base d'ETP et en tenant compte des temps partiels. Une répartition entre les RM est possible, mais, globalement, il convient de rester proche de la moyenne indiquée. Les chiffres évoqués par les élus, à l'origine de leur question, ressemblaient plutôt à des tendances sur six mois.

Enfin, Mme JOLAIN annonce que les suites à donner non traitées jusqu'à présent le seront prochainement.

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