

Comité d'établissement HSBC de la région Nord

20 SEPTEMBRE 2018

Projet de procès-verbal

Étaient présents :

Pour la Direction :

Madame BASSET, Directrice de la région Nord
Madame DAURIAC, Direction des relations sociales

Les membres du Comité d'Établissement :

Titulaires

Joël ROJAS	CFDT
Sylvie LANORE	CFDT
Sylvie VINCENT	CFDT
Judith SAUVAGE	SNB

Suppléants

Christophe HORNICK	CFDT
Valérie BURELOUX	CFTC

Les représentants syndicaux

Jean-Jacques HERY	CFTC
Catherine HEDIN	CFDT
Ludovic HILD	SNB

Étaient absents :

Nathalie NINAUVE	titulaire CFTC
Lucie THALAMAS	titulaire CFTC
Sébastien MAYAUD	titulaire SNB
Steven AILLIOT	suppléant CFDT
Pascal BELOUIS	suppléant CFTC
Patrick DUMOUSAUD	suppléant SNB
Charlotte FLINOIS	suppléante SNB

ORDRE DU JOUR

I.	Approbations des procès-verbaux.....	8
II.	Informations et consultation de la Direction.....	8
III.	Questions.....	11

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

Madame DAURIAC s'enquiert des questions diverses.

Madame HEDIN précise qu'elle souhaite poser neuf questions.

Madame DAURIAC indique qu'il n'est pas question de traiter une dizaine de questions diverses à chaque réunion de CE.

Monsieur ROJAS signale que lors de l'établissement de l'ordre du jour, certaines questions ont été rejetées.

Madame DAURIAC rappelle que des discussions ont eu lieu avec le secrétaire au sujet des questions. L'ordre du jour a tout de même été réalisé conjointement avec ce dernier qui l'a d'ailleurs co-signé.

Monsieur ROJAS explique qu'à la suite des précisions apportées par la Direction, les membres du CE se sont renseignés. Certaines des questions qui avaient été discutées seront ainsi posées dans le cadre des questions diverses.

Madame DAURIAC indique que la Direction ne pourra pas forcément répondre à toutes les questions ce jour.

Monsieur ROJAS précise que des questions concernent la région Nord. Les membres du CE souhaitent que des réponses y soient apportées.

Madame DAURIAC considère que les modalités de fixation de l'ordre du jour pourraient être revues, afin que les membres du CE puissent procéder à ces vérifications avant la signature de l'ordre du jour. Elle note que lorsque la Direction demande des précisions sur la rédaction d'une question, elle laisse la plupart du temps un délai pour permettre aux élus de la reformuler. La définition d'un ordre du jour fixe le cadre de la réunion et permet tout de même à la Direction de réunir les éléments d'information nécessaire pour éclairer les élus sur leurs demandes.

Monsieur HERY rappelle qu'en principe, les questions diverses sont traitées en fin de séance.

Madame DAURIAC précise que si la Direction est dans la mesure de répondre immédiatement à une question, elle apporte une réponse immédiatement. Si des investigations sont nécessaires, la question diverse est traitée à la fin de la séance.

Monsieur HERY insiste sur le fait qu'en principe, les questions sont traitées à la fin de la séance.

Madame BURELOUX souhaite savoir qui valide les changements d'informations contenues dans l'entité 732, dans le process center (SAB).

Madame BASSET demande si cette question concerne le centre pro.

Madame BURELOUX répond par l'affirmative. Dalila et elle-même ont remarqué que des informations client ont été modifiées par d'autres entités. Par exemple, l'agence de Beauvais a modifié certaines données. Cependant, la directrice du Centre Pro ne pouvait pas valider les modifications, dans la mesure où elle ne savait pas pour quelle raison elles ont été réalisées. Madame BURELOUX souhaite savoir si c'est le Directeur d'agence ou le Directeur de Centre Pro P qui doit valider les modifications (de nombreuses validations sont en attente).

Madame BASSET souhaite que Madame BURELOUX présente un exemple d'opération.

Madame BURELOUX explique que quand un compte est créé, le nouveau compte doit être validé. De même, le changement d'un numéro de téléphone doit être validé. Or la directrice du Centre Pro n'est pas informée des changements réalisés par les agences dans l'entité du Centre.

Madame BASSET indique que ce process fait partie des process en cours de révision, sachant que plusieurs process ne sont pas adaptés aux RM délocalisés. Elle n'est toutefois pas en mesure d'apporter une réponse définitive à ce sujet.

Madame BURELOUX insiste sur le fait qu'il est problématique que les agences qui réalisent des modifications ne préviennent pas les personnes concernées, sachant que celles-ci ne valident pas aveuglément les données.

Madame BASSET considère en effet que le valideur doit valider les données en connaissance de cause.

Madame BURELOUX souhaite savoir si c'est le DA de l'agence ou le Directeur de Centre Pro qui doit valider les modifications.

Par ailleurs, quand les candidats ont postulé au centre Connect de Compiègne, il était prévu de constituer deux équipes (une équipe travaillant du mardi au samedi et une équipe travaillant du lundi au vendredi). Or une seule équipe a été constituée. Elle travaille du lundi au vendredi. Pourtant, des personnes ont organisé leur vie personnelle de manière à travailler du mardi au samedi. Madame BURELOUX souhaite savoir pour quelle raison deux équipes n'ont pas encore été mises en place.

Madame BASSET prend note de cette question.

Monsieur ROJAS ajoute qu'il était prévu qu'une première équipe commence sa journée de travail relativement tôt, tandis que la deuxième équipe devait la terminer tardivement.

Madame DAURIAC rappelle qu'il avait été précisé que ce n'est que dans un deuxième temps que des personnes pourraient travailler jusqu'à 22 heures.

Monsieur HERY indique qu'il a été annoncé que le CBC Atlantique déménagerait en novembre. Il demande pour quelle raison les représentants du personnel n'ont pas été informés de ce déménagement.

Madame DAURIAC assure qu'un parcours social est prévu. La veille de la présente réunion, elle a précisé à Patrick DEMOUSSEAU secrétaire du CHSCT Nord Ouest qu'un parcours CEPI / CHSCT sera mis en place.

Madame HEDIN s'enquiert des dates précises des transferts de fonds de commerce pour les agences de la région Nord.

Madame BASSET précise que les transferts prévus en novembre sont confirmés. En outre, il était prévu que les transferts prévus en avril soient confirmés en septembre. Ceux-ci n'ont pas été confirmés, mais le mois de septembre n'est pas encore terminé. Des informations plus précises pourront sans doute être apportées lors de la prochaine réunion.

Madame DAURIAC demande si cette question n'a pas été traitée en Commission de suivi.

Monsieur ROJAS rappelle que Madame DAURIAC avait indiqué que des informations figuraient en page 16 du procès-verbal de la Commission de suivi de juillet. Ceci étant, cette page ne précise pas les dates de transfert. Des informations concrètes n'ont été communiquées aux représentants du personnel que lors du CE de juin, par Madame BASSET.

Madame BASSET rappelle avoir présenté la liste des transferts prévus en novembre et la liste des transferts prévus en avril.

Monsieur ROJAS considère qu'il aurait tout de même été intéressant de présenter un point en septembre, sur les agences qui seront fermées d'ici un à deux mois, ainsi que sur les autres agences. Les agences concernées font partie de la région Nord. Monsieur ROJAS rappelle que l'agence de Soissons a été fermée très rapidement, sans que le CE en soit averti.

Madame DAURIAC indique qu'elle essaiera d'obtenir des précisions à ce sujet d'ici la fin de la présente réunion. A défaut d'informations complémentaires, la question sera traitée lors de la prochaine réunion.

Madame HEDIN souhaite savoir pour quelle raison des RTT ne sont pas imposées à tous les métiers de la région Nord, pour les lundis 24 et 31 décembre. Elle précise que les salariés de RBWM bénéficieront de RTT, puisque la succursale sera fermée. D'autres salariés n'en bénéficieront pas.

Monsieur ROJAS regrette qu'au CRC, qui dépend de RBWM, des RTT ne soient pas imposées.

Madame BASSET précise que le CRC sera ouvert à la clientèle.

Madame DAURIAC signale que peu de collaborateurs de la région Nord bénéficieront d'une RTT les 24 et les 31 décembre, puisque la majorité des agences du réseau RBWM sont fermées tous les lundis.

Monsieur ROJAS précise que les salariés du SRE ne bénéficieront pas de RTT les 24 et les 31 décembre.

Madame DAURIAC indique que les salariés du SRE travaillent du lundi au vendredi. Elle insiste sur le fait que la majorité des agences est ouverte du mardi au samedi.

Madame HEDIN remarque que, dans le Nord, la majorité des agences n'est pas ouverte du mardi au samedi.

Madame BASSET explique qu'une décision uniforme pour l'ensemble du réseau a été prise.

Monsieur ROJAS constate que les agences habituellement ouvertes le lundi seront fermées les lundis 24 et 31 décembre.

Madame HEDIN en convient. Le SRE sera cependant ouvert les jours concernés. En outre, *a priori*, les salariés d'HOST travailleront les jours concernés.

Madame VINCENT indique qu'à Lille, les personnes du SRE travailleront, tandis que l'agence sera fermée. En outre, dans certaines structures, seules deux personnes travaillent au SRE.

Madame DAURIAC explique qu'il n'est pas problématique que deux personnes soient présentes. Il serait en revanche problématique qu'une seule personne soit présente.

Madame VINCENT remarque que les lundis concernés tomberont pendant les vacances scolaires.

Madame DAURIAC rappelle que chaque collaborateur peut poser un jour de RTT. Il appartient au manager de valider les jours posés en fonction des nécessités de service.

Madame VINCENT précise que des permanences sont organisées dans chaque service. Si un service compte deux salariés, un des deux salariés peut prendre des congés. Un salarié pourrait ainsi travailler seul les lundis concernés.

Madame DAURIAC indique qu'il n'est pas envisageable qu'une personne travaille seule.

Monsieur ROJAS explique qu'il pourrait toutefois arriver qu'une personne soit seule, dans certains SRE.

Madame DAURIAC indique que le manager devra dans un tel cas soit décider de fermer le service soit organiser une permanence afin qu'une personne ne soit pas isolée.

Madame VINCENT demande si le manager peut prendre la décision de fermer le service les lundis concernés.

Madame DAURIAC répond par l'affirmative. D'une manière générale, le manager peut décider de fermer son service, pour différentes raisons.

Madame HEDIN souhaite savoir si l'extension des horaires de l'agence Nantes BOUFFAY pourrait être reportée, sachant que l'effectif à temps plein est de huit personnes.

Madame DAURIAC rappelle que cette agence a fait partie du parcours social qui s'est achevé en août. Il a bien été précisé que les nouveaux horaires ne seraient pas mis en œuvre tant que le nombre de personnes serait inférieur à la cible.

Madame HEDIN indique que l'effectif minimal est de 10 personnes en ETP.

Madame DAURIAC précise que l'effectif minimal est de 10 collaborateurs.

Madame VINCENT suppose que trois personnes de la ligne d'accueil travaillent à temps partiel.

Madame BASSET explique que la situation de chaque agence est examinée, au regard du temps de travail des collaborateurs. Si le jour non travaillé par les personnes à temps partiel est différent, les horaires devraient pouvoir être étendus.

Madame VINCENT suppose que trois collaborateurs de l'accueil ne travaillent pas le mercredi.

Madame BASSET précise qu'une telle situation serait examinée. Ceci étant, même dans l'organisation actuelle, il serait impossible que trois collaborateurs de l'accueil ne travaillent pas le mercredi.

Madame HEDIN signale que le DRH du 27 avril précise que l'auto certification doit être réalisée au niveau du core leave. Cependant, cette option est inexistante.

Madame DAURIAC précise qu'il n'est plus demandé aux salariés de s'autocertifier pour le core leave. En principe, le Groupe doit communiquer à ce sujet.

Madame DAURIAC signale que certaines des questions posées ont déjà été abordées. Elle souhaite que les questions qui n'ont pas été maintenues à l'ordre du jour ne soient pas posées dans le cadre des questions diverses.

Monsieur ROJAS remarque que des réponses ont toutefois été apportées à ces questions. Par ailleurs, des questions concernent le niveau régional. Elles doivent être traitées en CE. Une entité nationale n'a pas encore été constituée. En outre, peut-être que certaines questions sont redondantes, mais certains des membres du CE ne participent ni au CCE ni aux Commissions.

Madame DAURIAC rappelle que les procès-verbaux du CCE sont disponibles. En outre, quand le Secrétaire a fait valoir une spécificité locale, la question concernée a été inscrite à l'ordre du jour.

Madame HEDIN souhaite savoir où en sont les recrutements pour les pôles pro de la région Nord.

Madame DAURIAC précise que les recrutements sont en cours. Une campagne de cooptation a été lancée. Pour les profils de commerciaux, une prime de 1 500 euros est prévue par personne cooptée et validée à l'issue de la période d'essai. En outre, une campagne dédiée à RBWM sera menée via les réseaux sociaux. L'équipe recrutement sera de plus renforcée. Des cabinets supplémentaires ont également été référencés. Les moyens sont ainsi mis en place afin que tous les postes puissent être pourvus d'ici la fin de l'année.

Madame BASSET ajoute que des collaborateurs ont récemment intégré les centres pro.

Madame HEDIN s'enquiert du nombre de postes vacants dans la région Nord.

Madame DAURIAC n'est pas en mesure de répondre. Ceci étant, cette question sera examinée en Commission de suivi, sachant que la prochaine réunion est prévue en octobre.

Madame HEDIN signale que des agences s'interrogent sur la pertinence de recourir aux apporteurs d'affaires, au vu des sommes conséquentes qui leur sont versées.

Madame BASSET précise que le premier motif pour lequel des clients changent de banque est la contraction d'un crédit immobilier. La Banque doit proposer des crédits immobiliers aux clients pour accroître ses parts de marché. En outre, les particuliers passent par les apporteurs d'affaires. Il est ainsi nécessaire de faire appel aux apporteurs d'affaires. Par ailleurs, des pôles immobiliers ont été créés afin que HSBC se professionnalise dans les prêts immobiliers.

Madame VINCENT signale qu'il semblerait que la qualité des entrées en relation soit moyenne.

Madame SAUVAGE précise que la qualité des dossiers réalisés par certains apporteurs est insatisfaisante.

Madame BASSET précise que le process de sélection des apporteurs est très rigoureux, mais prend note de cette remarque.

Madame SAUVAGE demande si une assistante commerciale pourrait être recrutée dans les pôles immobiliers.

Madame BASSET indique que cette question est en cours d'examen.

Madame SAUVAGE souhaite savoir si des cloisons antibruit pourraient être installées dans les open-space des pôles immobiliers.

Madame DAURIAC prend note de cette question.

Madame HEDIN rappelle qu'il a déjà été demandé qu'un poste d'assistante commerciale soit créé dans les pôles immobiliers.

Madame DAURIAC explique qu'un équilibre doit être trouvé afin que la Banque maintienne sa rentabilité. La situation est complexe.

Monsieur HERY insiste sur la nécessité de recruter des assistantes commerciales dans les pôles immobiliers.

Madame BASSET rappelle qu'il a été fait appel à des intérimaires cet été, même si des problèmes d'accréditation se sont posés. Par ailleurs, la cible n'est pas de recruter des ACO. Elle est de supprimer les échanges de papiers. Les documents doivent être scannés et échangés de manière

informatique (si les documents étaient scannés, il ne serait pas nécessaire de recruter des ACO dont le rôle serait essentiellement de constituer des dossiers).

Madame SAUVAGE explique que la procédure d'ajout d'un document dans le dossier d'un client est longue. Le document doit être scanné. Il doit ensuite être enregistré dans un répertoire. Puis, il faut ouvrir GEODE dans HFE. Enfin, il faut télécharger les documents un par un. En outre, le rôle de l'assistante ne se limiterait pas à imprimer les documents. L'assistante pourrait contacter les notaires, pour les appels de fonds. Auparavant, l'assistante gérait l'ensemble du service après-vente. Madame SAUVAGE indique qu'elle doit traiter 45 dossiers ; il ne lui est pas possible de réaliser l'ensemble des tâches.

Madame BASSET explique que l'objectif est de faire évoluer les process.

Madame SAUVAGE en convient, mais signale que les outils n'ont pas encore évolué.

I. Approbations des procès-verbaux

1. PV de la séance ordinaire du 25 mai 2018

Madame NINAUVE est suppléée par Madame BURELOUX ; Monsieur MAYAUD, par Monsieur HORNICK.

Le procès-verbal est approuvé par cinq voix favorables et une abstention.

2. PV de la séance ordinaire du 14 juin 2018

Le procès-verbal est approuvé par cinq voix favorables et une abstention.

II. Informations et consultation de la Direction

1. Sujet 1 : Point trimestriel sur l'activité économique de la Région Nord – 2ème trimestre 2018 (Document mis à votre disposition via la BDU).

Madame DAURIAC présente les excuses de la Direction pour l'envoi tardif du document de présentation.

Monsieur HERY souhaiterait que la taille des caractères soit agrandie.

Madame DAURIAC invite les membres du CE à imprimer les documents. Elle précise que des imprimantes A3 sont disponibles à Lille.

Monsieur ROJAS signale que les membres du CE n'ont pas accès à ces imprimantes.

Madame SAUVAGE suggère que la Direction continue à adresser les documents en version électronique aux membres du CE. De plus, en séance, elle pourrait remettre les documents imprimés.

Madame DAURIAC exprime son désaccord.

Monsieur ROJAS considère que les lignes et les colonnes du tableau devraient être inversées. Le tableau pourrait ainsi tenir sur une seule page.

Madame DAURIAC indique que ce document est établi par la Finance. Elle pourra toutefois relayer cette demande.

RBWM

Madame BASSET indique que le PNB trimestriel de la Région a diminué, dans les mêmes proportions que le PNB du réseau. La diminution du PNB est essentiellement liée à la baisse de la valeur ajoutée de 30 %. La baisse de la valeur ajoutée concerne surtout les crédits. La marge de production a également diminué. Elle est de 0,34, contre 0,45 début 2017. La baisse de la valeur ajoutée s'explique d'une part par la vague de renégociations qui a eu lieu fin 2016/2017. Lors de ces renégociations, des frais d'avenant, de 1 000 euros par dossier, ont été facturés. Ces revenus exceptionnels ont maintenant quasiment disparu, puisque les renégociations sont désormais rares. D'autre part, les offres immobilières émises ont été diminuées par deux entre le 1^{er} semestre 2017 et le 1^{er} semestre 2018. Les encours de crédit ont ainsi diminué de 1,5 %.

Monsieur HERY s'enquiert des résultats suivant les régions.

Madame BASSET répond que la baisse des résultats est particulièrement importante dans le Nord et dans le Sud. La région parisienne travaille beaucoup avec les apporteurs d'affaires et maintient un fort niveau de production. Dans la région Nord, le groupe Centre n'a pas l'habitude de faire appel à des apporteurs d'affaires. Il éprouve ainsi des difficultés à proposer des crédits immobiliers. En revanche, le groupe Grand Ouest recourt de manière très importante aux apporteurs d'affaires.

La valeur ajoutée des dépôts a diminué de 23 %. Les encours ont légèrement progressé (+ 2,90 %), mais cette progression est insuffisante pour compenser la baisse des taux et des marges.

Cette faible progression des encours est à mettre en relation avec la moindre performance de la conquête de nouveaux clients, notamment au cours du 1^{er} trimestre (la conquête a été de 20 % inférieure au budget), du fait du recul de la production immobilière. L'évolution des dépôts n'est pas uniforme selon les groupes. Dans le groupe Nord-Pas-de-Calais, particulièrement dynamique en terme de conquête, les dépôts progressent de 5,5 %. En revanche, ils diminuent de 1,6 % dans le Centre, particulièrement peu dynamique en terme de conquête.

Les commissions sont quasiment stables (- 0,1 %). Les commissions assurance-vie sont satisfaisantes. Le montant de la collecte a augmenté de 6 %. De plus, les rachats ont diminué de 14 %. Le stock d'assurance-vie en euros a progressé de 5 %. Le stock d'assurances-vie en UC a également progressé.

Les commissions bancaires ont, quant à elles, diminué de 3,7 %; les commissions financières, de 7,7 %.

Le montant de collecte en OPC est faible. Les encours OPC et les commissions liées ont ainsi diminué.

La baisse des commissions bancaires est à mettre en lien avec la moindre performance de la conquête (les commissions bancaires concernent essentiellement les nouveaux clients). Les souscriptions de conventions ont diminué de 22 % au cours du premier trimestre.

Les commissions IARD, qui recouvrent essentiellement l'assurance emprunteur, ont diminué de 5,8 %, compte tenu de la baisse des crédits immobiliers. Ces tendances sont en ligne avec celles du réseau.

Le premier quadrimestre a été très difficile, mais la tendance s'est améliorée à partir de fin avril. Les résultats commerciaux ont été très bons en mai et juin. En juillet et en août, les résultats commerciaux ont également été bons.

Monsieur HERY remercie Madame BASSET pour sa présentation.

Monsieur ROJAS constate que le PNB analytique de l'Alsace Lorraine a diminué de 63,7 %, tandis que le PNB analytique des autres groupes a augmenté.

Madame BASSET signale qu'il s'agit d'une erreur. Cette erreur est connue. La PIVF (commission liée à l'assurance-vie) a été mal attribuée. Cependant, les équipes Finance ne sont pas parvenues à la corriger. En tout état de cause, les résultats du groupe Alsace-Lorraine sont proches des résultats des autres groupes.

CMB

Madame BASSET présente les excuses de ses collègues du CMB pour leur absence à cette réunion.

La région Nord CMB souffre toujours davantage que les autres régions de province. Le PNB de cette région a diminué de 4,5 %, tandis qu'il a diminué de 1,4 % seulement dans la région Sud.

La performance est très contrastée suivant les zones. Le PNB de BBC Roissy a progressé de 1,6 %. Les résultats d'Atlantique Cœur de France sont proches de la moyenne du réseau. En revanche, en Normandie, la performance est inférieure aux attentes, en raison de la restructuration des équipes. La performance est également inférieure aux attentes dans le Grand Est, malgré de belles performances commerciales.

La valeur ajoutée crédit a diminué de 3,8 %, malgré un effet volume de + 0,6 % (la valeur ajoutée progresse de 17 millions d'euros à Roissy). La valeur ajoutée dépôt baisse de 11 %, comme dans la région Sud, malgré une hausse des volumes de 40 millions d'euros.

Les commissions ont baissé de 2,8 %.

Monsieur ROJAS constate que la baisse des résultats est relativement importante dans certains BBC.

Madame BASSET convient que la baisse des résultats est particulièrement importante en Normandie.

Monsieur HERY s'enquiert des résultats des CBC.

Madame BASSET répond qu'à fin juin, les revenus ORIS des CBC Nord sont supérieurs au budget, à hauteur de 9 %. Tous les segments sont en croissance. Tous les métiers transactionnels sont également en croissance.

Dans le Nord, au 1^{er} trimestre, le CBC affiche une baisse de 8 %, principalement en raison de Large Corporate et de commissions importantes perçues en 2017. Le retard se rattrape progressivement grâce à la croissance des encours de crédits.

Pour le grand Ouest, le CBC reste sur un rythme soutenu en termes de revenus. Il a même rechargé les encours à moyen et long terme entre avril et juillet, avec de nouveaux deals, ce qui permet de maintenir l'avance prise par rapport à 2017. Il n'y a pas de jumbo deals. C'est toujours l'ensemble des métiers qui contribue à la croissance. De très nombreux deals ont été gagnés au 1^{er} semestre, sur une bonne vingtaine de clients, avec parfois plusieurs deals par client. La tendance observée au 1^{er} trimestre se confirme en juillet.

Il faut noter la performance particulière du factor qui a doublé ses revenus, avec trois nouveaux contrats signés en début d'année. Il convient aussi de noter la bonne tenue de GLCM (+ 6,9 % à fin juillet), de global markets (+ 26 %), et de la valeur ajoutée crédit (+ 19,7 %). A fin juillet, le PNB affiche une croissance de 44 %.

Monsieur ROJAS s'enquiert des commentaires sur le CBC Est.

Madame BASSET ne dispose pas des commentaires sur cette entité.

Monsieur ROJAS constate que les résultats du CBC Est ne sont pas bons. En effet, le PNB a diminué de 27 %.

Madame BASSET explique que les résultats du CBC sont cycliques (ils sont liés notamment au nombre de deals réalisés).

III. Questions

RBWM

1. Question n° 325 (CFDT) : Nouvelle organisation du téléphone sur Lille : Les communications des RM en cas d'absence ne basculent pas sur les postes des ACO, et partent en sonnerie générale. Cela pèse sur l'activité des commerciaux. Pouvez-vous revoir cette situation ?

Madame BASSET rappelle qu'un pilote a été réalisé cet été. Le déploiement est en cours (le dispositif a été déployé dans la moitié du réseau). En l'absence d'un RM, l'appel du client n'est plus transféré vers le CRC (60 % des clients raccrochent avant qu'une personne du CRC réponde en cas de transfert vers le CRC). L'appel est ainsi transféré sur toutes les lignes de l'agence. Tous les collaborateurs de l'agence sont susceptibles de prendre l'appel. Lors de la convention des managers, Thomas VANDEVILLE a indiqué que les directeurs devaient être exemplaires et décrocher ainsi les appels.

L'objectif est d'améliorer la joignabilité, pour les clients gérés en agence. Pour certaines opérations, il est préférable que les clients appellent le CRC, notamment pour la consultation de leurs comptes, pour les commandes de chèques... En revanche, un client qui souhaite contacter son RM doit pouvoir contacter directement son agence.

Madame BURELOUX souhaite savoir si ce dispositif sera aussi mis en place dans les pôles et dans les centres Connect.

Madame BASSET répond par la négative. Le test ne concerne que les agences. Pour Connect, une organisation spécifique a été mise en place. Dans les pôles Pr, le système NGT a été mis en place (en l'absence des RM, les appels sont transférés vers le CRC Pro).

Madame DAURIAC précise qu'actuellement, le taux de décrochés sur les lignes directes en agence physique est de 24 %. Il est nécessaire d'améliorer ce taux.

Monsieur HILD signale que les appels internes sont comptabilisés dans ces statistiques. Ces dernières sont ainsi biaisées. C'est comme s'il était désormais interdit aux collaborateurs de se téléphoner.

Madame BASSET prend note de cette remarque. Elle n'est pas certaine que les appels internes soient pris en compte. Dans certaines agences, le nombre d'appels comptabilisés par semaine est de 15 seulement. Il ne doit donc s'agir que des appels externes. Par ailleurs, le taux de décroché est très variable suivant les agences. Il varie de 0 à 70 % (les agences qui affichent un taux nul ne se situent pas dans la Région).

Madame BURELOUX signale que les appels passés pendant la pause méridienne sont comptabilisés. Or, en Picardie, des agences sont fermées pendant la pause méridienne. Madame BURELOUX considère que le taux de 24 % ne reflète pas la réalité.

Madame BASSET convient que le paramétrage doit être affiné.

Madame DAURIAC précise que, même si la pause méridienne était neutralisée, le taux de décrochés demeurerait faible.

Madame BASSET indique que le taux de décroché est un nouvel indicateur. Cet indicateur a été mis en place dans la mesure où le premier reproche des clients est relatif au fait que les collaborateurs ne sont pas joignables.

Madame HEDIN explique que les appels perturbent l'activité des conseillers. En effet, ceux-ci doivent décrocher le téléphone, alors qu'ils sont en train de traiter des dossiers.

Madame BASSET assure que le nombre d'appels entrants permettra d'objectiver la situation.

Madame DAURIAC précise que l'objectif est qu'un appel soit transféré au sein de l'agence si un RM n'est pas en mesure de décrocher l'appel.

Monsieur HERY rappelle que ce dispositif avait déjà été mis en place en 2008. Or, compte tenu notamment de la suppression de ce dispositif, l'effectif avait été diminué. Dans la mesure où ce dispositif est remis en place, l'effectif devrait être augmenté.

Madame BASSET signale que depuis 2008, les volumes d'appels entrants ont considérablement baissé. Les clients communiquent désormais essentiellement par messagerie sécurisée. Ce sont essentiellement les clients de plus de 50 ans qui téléphonent aux agences. En tout état de cause, elle souhaite connaître le nombre d'appels, afin d'examiner l'adéquation entre la charge et les moyens.

Madame SAUVAGE précise que le fait de devoir répondre au téléphone génère du stress parmi les collaborateurs.

Madame BASSET considère que ce fait ne devrait pas être générateur de stress. Par ailleurs, le dispositif est satisfaisant pour les clients, mais aussi pour les collaborateurs. Actuellement, quand le CRC reçoit l'appel d'un client, il demande ensuite à l'agence de rappeler le client concerné, ce qui n'est pas très efficace.

Monsieur HERY considère qu'une vigilance devra toutefois être apportée aux succursales qui reçoivent un grand nombre d'appels.

Madame BASSET en convient. Par ailleurs, il conviendra de bien préciser aux clients les sujets pour lesquels il est préférable de contacter le CRC et les sujets pour lesquels il est préférable de contacter l'agence.

2. Question n° 326 (CFDT) : Est-ce que le poste AT de l'agence Connect OPALE sera pérennisé ? Cette organisation sera-t-elle étendue aux autres Agence Connect ?

Madame DAURIAC précise que ce poste est un renfort de quatre mois. Il n'a pas vocation à être pérennisé. Ce renfort a été mis en place notamment dans l'attente de la montée en puissance du Middle Office Connect.

Madame HEDIN souhaite savoir où en est la constitution du Middle Office Connect.

Madame DAURIAC n'est pas en mesure de répondre sur l'effectif actuel du MO Connect.

Monsieur ROJAS demande pour quelle raison un renfort a été mis en place dans le centre OPALE, mais pas dans les autres centres Connect de la Région. Dans les autres centres, la charge de travail est également élevée. Les salariés ont dû mal à traiter l'ensemble des appels entrants.

Madame DAURIAC prend note de cette question.

Monsieur ROJAS indique qu'il pensait que le renfort mis en place à OPALE constituait un test en vue de mettre en place des renforts dans d'autres services Connect.

Madame DAURIAC indique que la mise en place d'un renfort ne constitue pas un test. Ceci étant, l'organisation cible prévoit quatre superviseurs en support des agences Connect. En outre, le Middle Office doit permettre de répondre aux besoins administratifs des agences.

Monsieur ROJAS suppose que pour l'instant, l'organisation ne compte pas quatre superviseurs.

Madame DAURIAC confirme ce point.

Madame HEDIN souhaite savoir si des superviseurs seront localisés dans chaque service Connect.

Madame DAURIAC répond par la négative. Les quatre superviseurs travailleront pour toutes les agences.

Madame HEDIN souhaite savoir s'il est prévu de mettre en place une école des ventes chez Connect. Elle précise qu'à OPALE, quatre AT ont été promus RM. Or les personnes concernées n'ont pas suivi de formations sur les produits.

Madame BASSET indique que l'école des ventes n'existe plus. Ceci étant, les collaborateurs suivent un parcours de formation. Par ailleurs, les wealth coach, attachés au groupe, peuvent intervenir dans les agences Connect. Les wealth coach aident les collègues à appliquer la méthode EDRAS, à questionner les clients, à réaliser une découverte patrimoniale... En outre, des formations dédiées à la conversation à distance sont proposées.

Madame DAURIAC précise que les formateurs du CRC pourraient être mis à contribution.

Madame BASSET ajoute que ce sont d'ailleurs les formateurs du CRC qui ont formé les RM Pro sur NGT et sur les entretiens à distance.

Monsieur HERY souhaite savoir où sont basés les wealth coaches dans l'organisation.

Madame BASSET répond que pour le groupe Nord Pas de Calais, le poste de wealth coach est vacant (il est ainsi ouvert). En outre, un wealth coach couvre l'Alsace-Lorraine, la Picardie et Rouen ; un wealth coach, Grand Ouest ; un nouveau wealth coach, le groupe centre (ce wealth coach a pris ses fonctions en septembre).

Madame HEDIN souhaite savoir si les personnes concernées doivent formuler une demande pour suivre des formations.

Madame BASSET invite les collaborateurs à se rapprocher de leur manager ou de la Directrice commerciale, Stéphanie DESMOLLES.

3. Question n° 327 (CFDT) : Vu la masse importante de travail des RM Connect (certains étant débordés), est-il prévu l'ouverture d'un site à Fussy ?

Madame DAURIAC rappelle que l'ouverture d'un pôle Connect était prévue à Fussy. Ceci étant, le nombre de candidatures a été insuffisant pour pourvoir les postes ouverts. La cible globale de RM

Connect a été maintenue au global, mais aucun RM n'est actuellement basé à Fussy. Par ailleurs, le nombre de clients a été revu à la baisse. Il a en effet été ramené à 200 000.

Le projet d'ouvrir un site à Fussy n'est pas abandonné. A terme, l'objectif est de rassembler les RM Connect, dans trois sites centraux.

4. Question n° 328 (CFDT) : Quels sont les objectifs des RM Connect ?

Madame BASSET propose de communiquer les objectifs moyens par RM en base annuelle, sachant que les directeurs peuvent adapter les objectifs individuels en fonction de la séniorité des collaborateurs et du temps de travail.

Les objectifs sont les suivants :

- assurance-vie : 602 000 ;
- collecte nette en assurance-vie : 136 ;
- OPC : 121 ;
- collecte nette en OPC : 2,6 ;
- collecte en assurance-vie en unité de compte : 120 ;
- arbitrages euros vers UC : 22,6 ;
- collecte nette en dépôts à vue et en CARS : 671 ;
- prêts personnels : 422 ;
- prêts immobiliers : 3,210 millions ;
- TPDC : 248 ;
- conquête Advance : 72 ;
- conquête mass market : 49.

5. Question n° 329 (CFDT) : Suite au transfert de clients à Connect, le retour en arrière est impossible même à la demande du client ou fils, petit-fils client TT ou affaire en-cours ou bien du RM Connect lui-même. Après avoir respecté la procédure de retour, il n'y a aucune réponse aux mails de demande. Comment pensez-vous améliorer la communication entre les agences et la hiérarchie Connect afin d'éviter de probables fermetures de comptes ?

Madame DAURIAC indique qu'un process de retour arrière a été mis en place. La majorité des demandes était justifiée. A fin août, environ 800 retours arrière ont été réalisés. Seulement 6,5 % des demandes ont été refusées.

Madame BURELOUX s'enquiert du nombre de retours arrière en Pro.

Madame BASSET précise qu'il est encore trop tôt pour répondre à cette question, dans la mesure où les dernières mises en portefeuille ont eu lieu récemment.

Monsieur HERY considère qu'il serait intéressant de connaître le nombre de clients qui ont quitté HSBC parce que leur demande a été refusée.

Madame BASSET indique que des clients ont peut-être accepté de rejoindre finalement Connect. Un Comité s'est réuni toutes les semaines jusqu'en juillet. Les cas litigieux ont été examinés. Soit les clients ont accepté la situation soit la Banque n'a pas regretté de se séparer des clients concernés.

Monsieur ROJAS souhaite savoir si les relations entre les agences et Connect se passent bien.

Madame BASSET répond que globalement, les relations sont bonnes, même si des tensions ont pu être constatées lors des mises en portefeuille. Il a été demandé aux RM Connect d'essayer de conserver leurs clients. La Commission d'arbitrage ne se réunit plus, ce qui montre que les demandes sont traitées sans difficulté.

6. Question n° 330 (CFDT) : Pouvez-vous nous préciser les règles de fonctionnement des assistants commerciaux pour les RM Pro délocalisés. En effet, dans le kit du Nouveau Modèle de Distribution, il est précisé : « ACO du réseau : Les RM délocalisées n'ont pas vocation à les solliciter sauf pour certaines tâches dites simples (exemple: passer un dossier au scan, rappel client prise de RDV, etc...). Privilégier le transfert des tâches aux ACO des centres Pro par mail ou courrier interne (en fonction de l'urgence) » Existe-t-il des dérogations dans certaines agences ? Pourquoi ? Qu'est-il prévu pour la formation de ces Aco et pour la reconnaissance de leur mission spécifique et l'organisation de leur travail ?

Madame DAURIAC précise que les habilitations des ACO Pro sont en cours de revue, afin que les assistantes puissent valider certaines opérations.

Madame BURELOUX souhaite savoir si le profil des ACO sera identique à celui des AT.

Madame BASSET répond qu'il s'agit là de la cible.

Madame DAURIAC indique que l'objectif est que les tâches de supervision puissent être réalisées par les centres Pro.

Madame BURELOUX signale que les ACO Pro réalisent les tâches habituellement réalisées par des superviseurs. Le profil des ACO pourrait ainsi être identique à celui des superviseurs.

Madame BASSET explique que le profil d'ACO est en train d'être revu. A son sens, le profil d'ACO sera proche de celui d'AT, plutôt que de celui de superviseur.

Madame DAURIAC indique qu'en tout état de cause, il est envisagé que les habilitations des ACO soient élargies.

Par ailleurs, un plan de formation dédié aux ACO Pro sera mis en place, avec le support de l'équipe centrale et le Help Desk crédits, afin que les ACO s'approprient les processus spécifiques aux clients Pro.

En outre, une formation sur le traitement des FVQ et sur les états de début de jour sera également dispensée.

Des processus ont évolué, afin que les agences puissent gérer les demandes liées à la carte bleue.

Madame BURELOUX indique que les processus de la BAD devraient aussi être revus. En effet, actuellement, de nombreux identifiants et de nombreux mots de passe doivent être saisis.

Madame DAURIAC assure que cette question est examinée.

Monsieur ROJAS rappelle qu'une dérive a été constatée. En effet, il est demandé aux assistantes co des agences de travailler pour les RM Pro.

Madame DAURIAC explique que quand les habilitations des ACO seront élargies, les ACO des centres pro Pourront réaliser davantage d'opérations.

Madame BURELOUX signale que de nombreux éléments sont intégrés dans les sacs des assistantes Pro. Elle cite les ATD. Récemment, elle a reçu une carte bleue. Les agences ne connaissent pas forcément la répartition des rôles. Elles craignent en outre de traiter des questions qui relèvent du pro.

Madame BASSET indique qu'il a clairement été expliqué que les agences peuvent traiter les cartes bleues.

Madame BURELOUX précise que le client concerné attendait de recevoir sa carte bleue. Par ailleurs, les ATD sont très importants. Or elle a reçu un ATD qui datait de quinze jours.

Madame BASSET convient que les processus ne sont pas encore stabilisés.

Madame BURELOUX considère que les agences ne devraient pas disposer systématiquement les dossiers qui relèvent du pro dans la sacoche des assistantes.

Madame DAURIAC précise que les processus des centres pro sont en train d'être finalisés. Ils seront ensuite communiqués, ce qui permettra de clarifier le *qui fait quoi*.

Madame BURELOUX considère que les processus devraient être rapidement communiqués.

Madame BASSET indique que des groupes de travail, composés de personnes du pro, ont été mis en place.

Madame SAUVAGE précise que le pôle immobilier récupérera les dossiers pro du pro. Le recrutement d'une assistante serait très opportun.

Monsieur ROJAS indique qu'il est nécessaire de clarifier le *qui fait quoi*. Il précise que des RM délocalisés sollicitent les ACO des agences.

Madame DAURIAC convient qu'il est nécessaire d'harmoniser quand cela est pertinent les pratiques.

Madame BASSET précise que certains processus doivent encore être écrits.

Madame SAUVAGE considère que les disparités suivant les centres sont encore trop importantes.

Madame DAURIAC exprime son accord. Un travail doit encore être réalisé à ce sujet.

Monsieur HERY souhaite que les fiches de poste des assistantes co soient actualisées. Des missions supplémentaires seront confiées à ces dernières. Selon la Direction, l'emploi type de l'assistante co n'est pas identique à celui du superviseur. Monsieur HERY en convient, mais précise que l'emploi type de l'assistant co n'est pas non plus identique à celui de l'AT.

Madame DAURIAC précise qu'une réflexion par étape doit être menée. Les tâches qui reviendront aux ACO devront être identifiées. On ne peut pas présager de la nécessité de modifier les fiches de postes à ce stade.

Monsieur HERY regrette que Madame BASSET ait indiqué que le profil des ACO était proche de celui des AT.

Madame BASSET rappelle que son propos concernait les habilitations informatiques. Actuellement, l'AT peut accéder à SARAH, pour modifier ou annuler des agios, contrairement à l'assistant commercial. Il est nécessaire que l'ACO ait également accès à SARAH. Ceci étant, ce n'est pas parce que l'assistant commercial annulera désormais des agios qu'il deviendra AT.

Madame HEDIN souhaite savoir quand le plan de formation dédié au pro sera mis en place.

Madame BASSET répond que le plan de formation est en cours. Des parcours de formation existaient déjà dans le catalogue de formation. Les équipes ont déjà été formées sur NGT. Elles sont en train d'être formées sur la vidéo-conférence client.

7. Question n° 331 (CFDT) : Quels seront les nouveaux produits d'assurance à destination du réseau ? Quels objectifs et quand ?

Madame BASSET indique que, dans le cadre de la loi PACTE, l'assurance mène une réflexion sur la mise en place en 2019 d'une solution de retraite, d'une solution de prévoyance et d'euro croissance (euro croissance est une évolution des contrats d'assurance-vie). En IARD, HSBC travaillerait avec une société extérieure en vue de faire évoluer la MRH . En outre, un projet porte sur l'assurance auto. Un autre projet porte sur l'assurance affinitaire. De nouveaux produits structurés seront de plus éligibles à l'assurance-vie. Un fonds protégé pourrait aussi être mis en place au cours du 1^{er} semestre 2019.

Madame SAUVAGE constate que l'assurance affinitaire correspond à l'extension de garanties pour les biens de consommation. Elle s'étonne que HSBC prévoie de proposer une assurance affinitaire pour des biens de consommation courante, tels que des machines à laver.

Madame BASSET précise que l'extension de garanties concernerait peut-être l'assurance emprunteur.

8. Question n° 332 (CFDT) : Peut-on connaître l'enveloppe allouée agence par agence et centre Pro concernant l'animation d'événements locaux pour le dernier trimestre ?

Madame BASSET précise que les budgets sont répartis suivant les groupes, et non suivant les agences.

Le solde budgétaire est par groupe le suivant :

- Grand Ouest : 750 0 euros (un budget a déjà été alloué pour organiser une manifestation clients lors du départ de la Route de rhum, à Saint-Malo, fin octobre) ;
- Centre : 13 950 euros ;
- Alsace-Lorraine : 12 390 euros ;
- Nord : 19 000 euros ;
- Picardie : 13 300 euros.

En outre, un budget a été alloué aux centres pro et aux centres immo. Le budget des centres est le suivant :

- centre pro Picardie Alsace-Lorraine : 4 500 euros ;
- centre pro Nord : 3 500 euros ;
- centre pro Ouest et Centre : 5 000 euros ;
- .
- centres immobiliers : 2 500 euros par pôle.

9. Question n° 333 (CFTC) : Quand les process Pro seront écrits ? (ex : validation EER, envoi des crédits au SRE signature de la Check List, états du début de jour, bourse ...)

Madame DAURIAC indique que les process sur les crédits devraient être mis en ligne la semaine suivant la présente réunion. Les autres process seront mis en ligne ultérieurement.

Madame BASSET précise que certains process ne sont pas encore écrits.

Madame HEDIN déplore que certains processus ne soient toujours pas écrits, alors que la nouvelle organisation a déjà été mise en place.

Madame BASSET explique que certaines problématiques ont été découvertes récemment. Par exemple, lors de la création de Connect et des centres pro, il a été découvert que les agences ne pouvaient pas traiter les problèmes de carte bleue des clients qui ne sont pas de l'agence. Cette problématique a depuis été résolue.

Madame SAUVAGE rappelle que quatre mois sont nécessaires pour clôturer un PEL. Elle explique que les PEL ont été migrés dans SAB Epargne. Ceci étant, lors de la migration, toutes les données administratives ont été effacées. Des personnes doivent ainsi recalculer les intérêts, au regard de la fiscalité et de l'âge du PEL. Il aurait été préférable de réaliser un test avant de migrer l'ensemble des PEL.

Monsieur ROJAS indique qu'il est sidéré par cette situation.

Madame BASSET précise que SAB calcule les intérêts, mais qu'il les calcule par année civile. Or, dans les autres banques, les intérêts sont calculés par période de taux d'intérêt. En cas de transfert d'un PEL, il est ainsi nécessaire de recalculer les intérêts.

Madame SAUVAGE signale que les intérêts doivent aussi être recalculés en cas de clôture d'un PEL. Un test aurait dû être effectué avant de migrer l'ensemble des PEL.

Monsieur ROJAS indique que lorsqu'il était chef de projet informatique, il a été réalisé de nombreux tests avant de lancer des programmes.

Madame DAURIAC constate que l'accent est mis dans cette discussion sur les projets pour lesquels des améliorations sont attendus. Ceci étant, la plupart des projets se passent bien.

Monsieur ROJAS indique qu'il conviendrait d'examiner le ratio entre les projets qui se passent bien et ceux qui ne se passent pas bien.

10. Question n° 334 (CFDT) : Quelles sont les attributions du Help Desk métier RBWM ?

Madame DAURIAC précise que la notion de Help Desk métier a été remplacée par celle d'assistance réseau. L'assistance réseau répond aux demandes des métiers, sur la caisse, les CDD, les coffres, les crédits RBWM, les habilitations, les accès au répertoire K, la monétique, NCD / FATCA , la vie du compte et la vie de l'agence.

Les demandes sont formulées exclusivement par mail, sur la boîte générique *assistance réseau RBWM*. Les mails sont pris en charge dans un délai de 24 heures. Le rôle de cette équipe est détaillé dans l'intranet.

Madame HEDIN souhaite savoir s'il convient de contacter l'assistance réseau en cas de difficulté dans l'obtention des codes d'habilitation.

Madame DAURIAC répond par l'affirmative. Elle précise toutefois que l'assistance réseau ne délivre pas les codes, mais intervient en cas de difficultés.

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

HOST

11. Question n° 335 (CFDT) : Successions : après les mesures mises en place, des retards sont toujours enregistrés. Où en est-on ? En nombre de dossiers et en délai ?

Madame BASSET rappelle qu'outre les mesures déjà annoncées, il a été fait appel aux heures supplémentaires un samedi sur deux, pour la vie du compte, jusqu'à la fin du back log. Le retour à la normale est attendu fin octobre. Le stock comprend 1000 dossiers, pour les successions.

Pour les assurances, un retour à la normale est prévu fin septembre. Ceci étant, il convient d'être prudent à ce sujet.

Madame HEDIN et Monsieur HERY ne pensent pas que ce délai pourra être tenu.

Madame BASSET précise qu'une réorganisation du service est en cours. Une personne issue du pôle successions patrimoniales a rejoint le service. En outre, l'effectif devrait être renforcé. Par ailleurs, un appel d'offres a été lancé et une société a été retenue. Cette société propose un outil collaboratif. Cet outil devrait permettre un suivi de l'ensemble de la succession (vie du compte et assurances). Il devrait permettre également aux agences de savoir où en est chaque dossier. Enfin, à terme, les clients pourraient aussi l'utiliser. Cet outil s'appelle *Champollion*.

RH

12. Question n° 336 (CFDT) : Formation anti-blanchiment : Que se passe-t-il si un collaborateur a 3 échecs ?

Madame DAURIAC compte cinq collaborateurs de RBWM dans ce cas. En principe, un collaborateur qui a échoué trois fois au test ne peut pas continuer à exercer son métier. Un repositionnement doit ainsi être envisagé. Ceci étant, chaque cas est examiné. En effet, le patron du métier et le contrôle interne examinent la possibilité de permettre au collaborateur concerné de réaliser une quatrième tentative. En l'occurrence, les cinq collaborateurs concernés pourront passer le test une quatrième fois. Ils devront être accompagnés par le RRQ, afin qu'ils réussissent le test.

Madame SAUVAGE s'enquiert du profil des personnes concernées.

Madame BASSET pense que les cinq personnes concernées sont des commerciaux. Quand une personne rate le test, il est nécessaire que le manager procède à une validation avant que la personne concernée réalise un deuxième test. En principe, le test ne peut être passé que trois fois.

Monsieur HERY s'enquiert de la formation concernée.

Madame BASSET indique qu'il s'agit de la formation BFCC.

Madame SAUVAGE précise que trois personnes dont elle-même ont réalisé cette formation. En outre, deux personnes, dont elle-même, ont été exemptées du quizz. Ceci étant, la troisième personne, qui réalise le même métier que les deux autres personnes, a dû réaliser le quizz.

Madame DAURIAC pense que les personnes doivent remplir un questionnaire préalable, afin d'adapter le parcours de formation. Si une personne a répondu correctement au questionnaire préalable, il ne lui est peut-être pas demandé de suivre l'intégralité de la formation.

Madame HEDIN souhaite savoir si les collaborateurs concernés seront positionnés s'ils échouent au quatrième test.

Madame BASSET le pense. En principe, le test ne peut être passé que trois fois.

Madame HEDIN souhaite savoir si un RM qui raterait le test serait repositionné.

Madame DAURIAC répond qu'en principe, le collaborateur concerné ne pourrait pas continuer à exercer sa fonction actuelle. Ceci étant, les collaborateurs concernés seront accompagnés afin qu'ils réussissent le test.

Monsieur HERY souhaite savoir si une sanction disciplinaire est prévue en cas d'échec au test.

Madame DAURIAC répond par la négative mais le collaborateur pourrait faire l'objet d'une mobilité. En tout état de cause, l'Entreprise mobilise des moyens afin que les salariés réussissent aux tests.

Monsieur HERY précise qu'à une époque, l'Entreprise mettrait en place les formations nécessaires.

Madame DAURIAC assure que l'Entreprise accompagne les collaborateurs.

13. Question n° 337 (CFDT) : Qui sont les RRH pour Connect dans notre région ?

Madame BASSET compte un RRH Connect dans la Région : Steve MARAIS.

14. Question n° 338 (CFDT) : Des entretiens commerciaux avec la LAC vont être mis en place. De quoi s'agit-il compte tenu que cela ne figure pas dans la fiche de poste ?

Madame BASSET souhaite savoir ce que recouvrent ces « entretiens commerciaux ».

Monsieur HORNICK précise que des personnes de la ligne d'accueil ont indiqué qu'elles seront reçues en entretien commercial. Elles ont ainsi demandé des précisions à ce sujet.

Madame DAURIAC indique avoir interrogé les représentants du métier. Personne n'avait connaissance de ces entretiens.

15. Question n° 339 (CFDT) : Les vacances scolaires d'hiver étant à cheval sur l'année 2018 2019, quelle solution est prévue afin de fluidifier les vacances de fin d'année ? Est-il possible d'étendre le compte épargne temps à 15 jours au lieu de 10.

Madame DAURIAC indique que la Direction envisage de proposer de porter le plafond du CET de 10 à 15 jours.

Divers

16. Question n° 340 (CFDT) : Point d'avancement sur la migration SAB, les plannings sont-ils respectés ? Toutes les applications prévues seront-elles migrées ?

Madame DAURIAC indique que la release 2A devait être mise en place début octobre, afin que les clients GBM soient migrés en novembre 2018. Des tests ont été réalisés en juillet / août. Le planning prévu ne pourra pas être respecté. L'équipe projet envisage de livrer une release mi-février au plus tard. Elle se concentrera en priorité sur les fonctionnalités liées au Brexit (HSS, GLCM, Corporate Cards et GTRF). Par ailleurs, Philippe MOIROUD interviendra en CCE le 4 octobre sur ce sujet.

Madame BASSET précise que la livraison de ces fonctionnalités est indispensable, en raison du Brexit.

Monsieur HERY signale qu'il semblerait que des problèmes se posent avec le prestataire de SAB. La CFTC est inquiète à ce sujet. Il y a plus d'un an et demi, le Directeur de SAB a indiqué que SAB était un outil ludique et performant. Il avait également précisé que sa mise en place était indispensable.

Madame BASSET indique que le Brexit est conjoncturel. L'enjeu est que SAB prenne en compte les évolutions réglementaires. Or des changements réglementaires ont lieu deux à trois fois par an. Madame BASSET convient que le report du programme informatique est préoccupant. Ceci étant, il n'est pas étonnant qu'un programme informatique de cette ampleur soit reporté. En outre, il est préférable de réaliser des tests avant de mettre en œuvre l'outil.

Monsieur ROJAS rappelle qu'un délai de 18 mois était prévu pour la bascule. Ceci étant, un tel délai semblait un peu serré. Le passage de la version 1 à la version 3 de HUB avait duré quatre ans.

Madame DAURIAC suppose que le délai initialement estimé était cohérent mais dès lors que les tests ne sont pas concluants, il est opportun de décider de reporter la bascule.

Monsieur ROJAS signale que le report de cette bascule a tout de même des incidences sur la mise en œuvre de différents projets. Il était prévu d'alléger les procédures, de limiter l'utilisation du papier... Ces différents projets n'avancent pas.

Madame BASSET indique que les précisions de Philippe MOIROUD seront les bienvenues.

17. Question n° 341 (CFDT) : Tous les travaux sur le débit des lignes informatique sont-ils terminés ? Le déploiement prévu est-il respecté ? Quelles sont les agences restantes ?

Monsieur ROJAS rappelle qu'il était prévu de communiquer au CE un planning des travaux dans les agences. Un planning d'ensemble n'a jamais été communiqué aux membres du CE. Or des problèmes de débit et de réactivité des applications se posent toujours dans certaines agences.

Madame BASSET explique qu'il est difficile de réaliser un planning, dans la mesure où des accords externes sont parfois nécessaires. Par exemple,, dans certaines agences, pour réaliser des travaux, l'accord du Syndic est nécessaire. Dans certaines agences, l'accord du Syndic est toujours en attente. Ceci étant, l'objectif est de terminer les travaux d'ici la fin du 1^{er} semestre 2019.

Monsieur HILD précise qu'à Lille, les travaux sont en cours.

Madame BASSET indique que dans certaines agences, la taille des tuyaux était insuffisante ; dans d'autres agences, les ordinateurs n'étaient pas assez puissants (leur puissance a été augmentée). Dans d'autres agences encore, le débit informatique était insuffisant.

Madame DAURIAC précise que des travaux de migration ont été réalisés dans un peu moins de 60 % des agences.

Monsieur ROJAS souhaite savoir si cette donnée concerne la France ou la Région.

Madame DAURIAC répond que cette donnée concerne la Région.

Monsieur ROJAS précise que dans certaines agences, des études ont eu lieu ou des techniciens sont intervenus. Cependant, la situation ne s'est pas améliorée.

Madame BASSET explique que des travaux sont en cours sur les applications qui sont très consommatrices de débit, telles que RMP, ROK et SFP.

Madame SAUVAGE signale des problèmes de connexion entre AAPS et Crédit Logement. A deux reprises, ces applications n'ont pas pu dialoguer pendant 24 heures. L'application indiquait toujours que le dossier était à transmettre. Il semblerait que ce problème soit lié à des coupures d'Orange. Par ailleurs, Crédit Logement dispose de deux applicatifs. Parfois, la réponse du premier applicatif est positive, tandis que la réponse du second est négative.

Madame BASSET indique qu'elle examinera ce point.

Les suites à donner

La hotline épargne salariale est difficilement joignable

Madame DAURIAC précise qu'entre 2016 et 2018, l'objectif de taux de décroché a été bien respecté. Les appels reçus par la ligne apporteurs de HSBC épargne entreprise sont bien décrochés. Le taux de décrochés ont toujours été supérieurs à l'objectif fixé au prestataire, soit 80 % (il est parfois supérieur à 90 %).

En revanche, en mai et juin 2018, un dysfonctionnement technique a eu lieu. Il est lié à une modification du paramétrage du système téléphonique de HSBC. Les numéros du back-office de S2E n'étaient plus accessibles depuis les postes téléphoniques HSBC. S2E pouvait encore être contacté à partir d'un mobile ou d'une ligne externe.

La problématique a été signalée à HOST dès qu'elle a été identifiée. HOST a réglé cette problématique dans un délai de deux semaines. La ligne *apporteurs* a été testée avec succès à plusieurs reprises en septembre.

Outlook

Madame BASSET précise que la problématique soulevée est liée à la configuration mise en place lors des travaux informatiques réalisés dans les agences. S'il n'est plus possible d'afficher le lien cliquable en bas d'un dossier, pour récupérer les mails qui datent de plus d'un an, il faut ouvrir Outlook Web Access, à partir de l'adresse suivante : uk.email.internal.hsbc/owa/. Cette adresse est précisée dans Help Applications informatiques. La configuration pourra être revue après la réalisation des travaux informatiques dans toutes les agences, soit à partir du 2^{ème} semestre 2019.

Hotline HSBC Assurances

Madame BASSET précise que la hotline a connu des difficultés à la suite de l'engorgement qui a eu lieu chez HSBC Assurances. Le flux d'appels a été beaucoup plus important que prévu en raison du retard pris dans le traitement des opérations. Par ailleurs, l'effectif est resté stable. Une personne est toutefois en congé maternité. La recherche d'un remplaçant en CDD est toujours en cours. En juin / juillet, le taux de décrochés n'a été que de 65 %. Cependant, il progresse à mesure de la résorption du retard.

Habilitations pour les nouveaux entrants

Madame DAURIAC indique qu'il a été décidé de gérer les habilitations à partir du système de paye ADP Link. Ceci étant, le système de paye n'est pas encore interfacé au système RH Employee Central. Pour les nouveaux entrants, des saisies au fil de l'eau sont ainsi nécessaires (une task-force a été mise en place au sein du service RH). A partir de courant octobre, les habilitations seront directement gérées à partir du SIRH.

Madame HEDIN s'enquiert de la situation des personnes actuellement en attente.

Madame DAURIAC répond que des saisies sont réalisées au fil de l'eau dans le système de paye.

Monsieur HILD signale qu'une personne a reçu un code, mais que son code n'a fonctionné que pendant deux heures. Par ailleurs, une personne a reçu son code la veille de la présente réunion. Ceci étant, le jour de la présente réunion, son code ne fonctionnait plus.

Madame DAURIAC indique que cette problématique sera examinée.

Monsieur HILD cite les personnes concernées par cette problématique.

Madame SAUVAGE précise que les personnes concernées ont changé de statut.

Madame HEDIN rappelle que cette problématique se pose depuis début août.

Madame HEDIN souhaite savoir si le process de demande de codes est resté inchangé pour les managers.

Madame BASSET explique que le manager doit créer le profil du collaborateur, afin d'obtenir des identifiants.

HSBC Mobile : sous Android, dans le Play Store, l'ancienne application subsiste, ce qui amène les clients à télécharger l'ancienne version, et non la nouvelle. Pourquoi n'est-elle pas supprimée ?

Madame BASSET indique que l'ancienne application *Ma banque mobile HSBC* est toujours présente et disponible en téléchargement sur Google Play Store et sur Apple Store. L'ancienne application est une application globale du groupe HSBC, qui permet aux clients d'accéder à leur compte. Jusqu'à très récemment, elle supportait la plupart des pays dans lesquels RBWM est présent. Hong-Kong, le Royaume-Uni, le Canada et la France ont désormais une nouvelle application dédiée. En attendant que tous les pays disposent de leur propre application, l'ancienne application reste active. Ceci étant, la possibilité de renommer cette application est en train d'être examinée, afin d'éviter les confusions. L'application pourrait être intitulée HSBC Mobile Banking.

Par ailleurs, la nouvelle application est notée 3,7, tandis que l'ancienne application est notée 1,8. L'objectif est que la note atteigne 4,5.

Les PEL

Cette question a déjà été traitée

La gestion des clés des coffres

Madame BASSET précise qu'une seule clé doit être disponible. Dans les agences ouvertes du lundi au samedi, le coffre ne sera ouvert que du lundi au vendredi ou du mardi au samedi, en fonction de la fréquentation. Il conviendra de communiquer clairement à ce sujet auprès des détenteurs des coffres.

Madame SAUVAGE souhaite savoir si le nombre de détenteurs de coffre est élevé.

Madame BASSET répond que le nombre de détenteurs de coffre tend à diminuer.

En ce qui concerne l'extension des horaires, Monsieur HERY souhaite savoir si les horaires ont été fixés.

Madame BASSET répond par la négative. Les discussions sont toujours en cours.

En ce qui concerne les équipes dédiées aux entrées en relation de Connect, Madame DAURIAC indique que les collaborateurs ont demandé que l'emploi type de gestionnaire Middle Office soit maintenu, alors qu'il était envisagé de le remplacer par celui de conseiller à distance. La Direction a accepté la demande des collaborateurs. Madame DAURIAC a souhaité informer le CE à ce sujet, dans la mesure où il s'agit d'une dérogation au Livre II.

Monsieur HERY souhaite savoir si les collaborateurs concernés ont automatiquement le statut cadre.

Madame DAURIAC répond par la négative.

Monsieur HERY demande si la Commission de suivi sera informée à ce sujet.

Madame DAURIAC répond que la Commission de suivi devrait en être informée lors de la prochaine réunion.

La séance est levée à 12 heures 10.

Florence BASSET

Présidente du Comité d'Etablissement
de la Région Nord

Joël ROJAS

Secrétaire du Comité d'Etablissement
de la Région Nord