

# Comité d'établissement HSBC de la région Nord

---

15 novembre 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 VINCENT	CFDT
Sébastien MAYAUD	SNB
Judith SAUVAGE	SNB
Nathalie NINAUVE	CFTC
Lucie THALAMAS	CFTC

##### *Suppléants*

Steven AILLIOT	CFDT
Christophe HORNICK	CFDT
Valérie BURELOUX	CFTC
Pascal BELOUIS	CFTC (en visio)
Patrick DUMOUSAUD	SNB

#### **Les représentants syndicaux :**

Jean-Jacques HERY	CFTC
Yvan TREMEAU	CFDT
Ludovic HILD	SNB

### **Étaient absents :**

Sylvie LANORE	titulaire CFDT
Charlotte FLINOIS	suppléante SNB

# ORDRE DU JOUR

<b>I. Information et consultation de la Direction .....</b>	<b>6</b>
Sujet 1 : Suite de l'information (pour consultation à venir) du Comité d'Etablissement de la Région Nord sur le projet d'adaptation des horaires d'ouverture à la clientèle de certaines agences du Réseau RBWM, en application du Plan de Transformation de ce dernier. ....	6
Question 370 - RBWM (CFDT/CFTC) : Dans le cadre de l'harmonisation des codes horaires, pourquoi les agences de la Région Sud ferment-elles majoritairement plus tôt que les agences de Région Nord ? Quid de l'harmonisation ? .....	9
Question 371 – RBWM (CFDT) : Combien de codes horaires va-t-il rester pour la région Nord ? .....	10
Question 372 – RBWM (CFDT/CFTC) : Sur quelles statistiques et études clients s'appuie la direction pour juger l'opportunité d'ouvrir et fermer plus tard ? .....	11
Question 373 – RBWM (CFTC) : Adaptation des horaires d'ouverture de certaines agences RBWM : Les réunions d'échanges auprès des collaborateurs sont-elles terminées ? Tous les collaborateurs des sites mentionnés comme changeant d'horaires sont-ils ou seront-ils interrogés ? .....	14
Question 380 – HOST (CFDT) : Les changements d'horaires agences auront-ils un impact sur ceux des services centraux ? .....	14
Suites à donner .....	15
Sujet 2 : Point trimestriel sur l'évolution des effectifs de la Région NORD – 3 <sup>ème</sup> trimestre 2018 (Document mis à votre disposition via la BDU) .....	17
<b>II. Informations du Secrétaire.....</b>	<b>20</b>
Sujet 1 : Vote pour l'allocation de 100 € par collaborateur d'une carte C'KDO Noël sur le site Kalidéa ....	20
<b>III. Questions .....</b>	<b>20</b>
Question 366 – RBWM (CFDT) : Quand l'application «payer avec son smartphone» (pour Apple et Android) sera-t-elle déployée chez HSBC ? .....	20
Question 367 – RBWM (CFDT) : Quel est le but de la cooptation ? .....	20
Question 368 – RBWM (CFDT) : Comment le métier RBWM détermine qu'une agence est rentable ? .....	21
Question 374 – PRO (CFDT) : Quelle sont les règles de remplacement des RM Pro Experts délocalisés en cas d'absence ? .....	21
Question 375 – CONNECT (CFDT) : L'effectif actuel des pôles Connect correspond-t-il aux nombre de clients alloués à chaque conseillers ? .....	22
Question 378 – HOST (CFDT) : E-badgeage : Pourquoi le manager ne reçoit-il pas une alerte sur d'éventuelles anomalies de pointage ? Comment peut-on corriger les erreurs de compteurs suite à une absence ou un dépassement de la plage horaire ? Comment peut-on connaître son solde mensuel ? ....	23
Question 379 – HOST (CFDT) : Comment un collaborateur fait-il pour enregistrer une absence suite à une formation lorsqu'il doit badger ? .....	23
Question 381 – FUSSY (CFDT) : La Direction envisage-t-elle d'ouvrir d'autres postes HOST à Fussy ? .....	25
Question 382 – RH (CFDT) : Un gel des salaires des collaborateurs RBWM pour 2019 est-il prévu ? .....	25
Question 383 – RH (CFDT) : Quel budget va-t-il être alloué à chaque collaborateur HOST, RBWM, CRC et CMB pour le repas de fin d'année ? .....	25
Question 384 – RH (CFDT) : Suite à la forte augmentation des coûts de transport, la revalorisation de cette prime est-elle prévue ? .....	25
Question 385 – RH (CFDT) : Pourquoi les informations de l'ancien Chronogestor ne sont-elles toujours pas basculées dans le nouvel outil ? Dans quel délai ces anomalies seront-elles résolues ? .....	26
Question 386 – RH (CFDT) : Dans le process de saisie des objectifs/évaluations il est mentionné « maximum recommandé 8 » or il est possible d'en assigner plus. Comment sera jugé un collaborateur en fin d'année qui n'aurait pas atteint tous ces objectifs assignés mais qui en aurait atteint seulement 8 comme il l'est recommandé ? Comment serait jugé le même collaborateur qui aurait atteint l'ensemble de ces objectifs ? Objectif atteint ? Ou largement dépassé au sens que l'objectif maxi recommandé et de 8 ? .....	26
Question 387 – DIVERS (CFDT) : Quelles sont les évolutions de recours à DOCAPOST prévues au périmètre de la région Nord (Fussy et Reims) ? .....	27

Question 388 – DIVERS (CFDT) : Concernant les téléphones portables professionnels, l'activation des nouveaux portables Samsung ayant rencontré des dysfonctionnements, cette nouvelle installation s'est-elle améliorée ? .....	27
Question 389–DIVERS(CFDT):Une prime de casque est-elle prévue pour les RM Pro à distance ? .....	27
Question 390–DIVERS(CFDT):Quel personnel est concerné pour l'opération de cooptation ? .....	27
Suites à donner .....	27

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

Madame BASSET souhaite la bienvenue aux membres du CE, tout en se réjouissant de leur présence en nombre.

Avant d'aborder l'ordre du jour, Madame DAURIAC demande aux membres de l'instance s'ils souhaitent soulever des questions diverses.

Monsieur HERY pointe l'absence récurrente d'un représentant de la RH au sein du CE, malgré le vœu maintes fois réitéré par les élus.

Madame BASSET annonce que Nathalie BES assistera au CE au mois de décembre.

Monsieur MAYAUD souhaite se voir fournir l'organigramme du service RH, considérant que de nombreux RRH interviennent dans la région Nord/Est.

Madame DAURIAC précise que Charlotte FOUGERON intervient sur le périmètre RBWM (agence) Steeve MARAIS, sur Connect, Antoine CASTEGNIER, sur les activités expert/pro/immo, Sophie DELMAS, pour CMB, Karine POL et Françoise COUSON sur Host.

Monsieur MAYAUD en conclut que Xavier DE SAILLY n'intervient pas sur le périmètre du CE.

Madame DAURIAC précise que Xavier DE SAILLY, en tant que référent des RRH RBWM, joue un rôle de coordonnateur sur certains sujets, mais n'intervient pas directement sur la région Nord.

Monsieur DUMOUSSAUD signale que le RM Pro Expert de Caen/Le Havre rencontre des difficultés pour disposer d'une voiture de service afin de rencontrer ses clients et prospects.

Madame BASSET est en train d'adresser ce sujet, en vue de récupérer une voiture de service peu utilisée.

Monsieur DUMOUSSAUD demande si les RM Pro disposent d'un pouvoir de crédit.

Madame BASSET rappelle que les RM disposent de pouvoir de crédit en fonction de leur séniorité.

Monsieur DUMOUSSAUD demande si les deux primes mensuelles mentionnées sur l'intranet RH, dans la rubrique « déclaration annuelle de la prime de transport » (primes forfaitaires mensuelles « téléacteur » d'un montant de 110 € et « animateur » de 153 €) s'appliquent aux SRA pour les téléconseillers, chargés de recouvrement et team leader.

Madame DAURIAC indique que ce n'est pas le cas, s'agissant de dispositions prévues dans un accord du CRC.

Madame SAUVAGE demande quand interviendra le changement d'assureur pour le contrat de prévoyance, sachant qu'il n'est plus possible de modifier la clause « bénéficiaire » depuis le mois d'avril.

Lorsqu'elle sollicite les services concernés, Madame DAURIAC se voit systématiquement répondre que ce changement est imminent.

Madame BASSET signale qu'il existe une procédure de contournement en cas de besoin de modification de la clause bénéficiaire. Un rappel a été effectué à cet effet lors d'un précédent CE.

Madame DAURIAC indique qu'une communication générale est prévue.

Monsieur DUMOUSSAUD rappelle que lors de sa précédente réunion, le CE a évoqué CWT, sujet outil d'information CMB que les RM doivent compléter pour les clients CAM. Il sollicite une suspension du déploiement de CWT dans l'attente de l'automatisation, du fait de la perte de temps considérable que cet outil représente pour les collaborateurs.

Madame DAURIAC apportera un complément d'information à ce sujet, qui ne va toutefois pas dans le sens d'une suspension.

Monsieur BELOUIS ne comprend pas que les questions diverses soient traitées au début de séance, alors qu'elles appellent une réponse à l'issue du CE, une fois que l'ordre du jour est déroulé.

Madame DAURIAC juge normal d'apporter une réponse aux questions posées, lorsque celle-ci est brève ou lorsqu'il s'agit de mentionner qu'une réponse a déjà été apportée.

Monsieur HERY donne raison à Monsieur BELOUIS s'agissant de la méthode employée par la direction pour traiter les questions diverses, et constate que celle-ci refuse d'entendre raison à ce sujet.

Madame DAURIAC laisse à Monsieur BELOUIS la responsabilité de cette opinion

Monsieur BELOUIS s'enquiert de l'avis du Secrétaire, qui maîtrise l'ordre du jour, sur cette question.

Madame DAURIAC rétorque qu'en l'occurrence, la Présidente conduit l'instance.

Monsieur BELOUIS enjoint avec force la direction à respecter l'ordre du jour et son déroulé.

Madame DAURIAC invite Monsieur BELOUIS à baisser le ton. Rappeler qu'une réponse a déjà été apportée à une question est de nature à éclairer les débats.

Monsieur BELOUIS juge insupportables les méthodes de la direction. Les questions inscrites à l'ordre du jour doivent être traitées en priorité.

Monsieur TREMEAU demande quelles solutions sont envisagées pour remédier au retard qui s'accumule à Fussy en matière de réquisitions judiciaires. L'effectif dédié à la gestion de ces dossiers représente 1,3 ETP. Par ailleurs, il s'enquiert de la nomination du responsable du centre de Fussy.

Madame DAURIAC a déjà expliqué aux élus qu'aucun responsable n'était désigné, sachant qu'Alain GALINE, est chargé temporairement de traiter les sujets relevant de la coordination et de la maintenance.

Monsieur AILLIOT demande qui est responsable des EPI (Equipiers de Première Intervention) de Fussy.

Madame DAURIAC prend note de cette question. Globalement, les EPI sont gérés par le service HSF, sous l'égide de François AUREY, en central. D'une manière générale, Madame DAURIAC rappelle que l'ordre du jour a été fixé en concertation entre la direction et le secrétaire de l'instance, et que rien ne justifie la multiplication déraisonnable des questions diverses.

Monsieur TREMEAU souhaite que la réponse à ces questions soit actée dans un procès-verbal, sachant que la direction a refusé de les inscrire à l'ordre du jour et y a parfois répondu de manière informelle.

Madame DAURIAC ne souhaite pas retraiter des questions qui ont déjà été abordées en séance ou n'ont pas été retenues dans le cadre de l'élaboration de l'ordre du jour. Elle a déjà signifié aux élus qu'Alain GALINE serait l'interlocuteur des salariés sur Fussy.

Monsieur TREMEAU demande qui remplace Carlson, dont le contrat s'achève au 31 décembre, le cas échéant, et déplore une qualité de service peu satisfaisante en fin de contrat.

## I. Information et consultation de la Direction

### **Sujet 1 : Suite de l'information (pour consultation à venir) du Comité d'Etablissement de la Région Nord sur le projet d'adaptation des horaires d'ouverture à la clientèle de certaines agences du Réseau RBWM, en application du Plan de Transformation de ce dernier.**

Monsieur MAYAUD souhaite prononcer une déclaration au nom du SNB :

*« Les élus SNB de la région Nord constatent que le projet de la modification des horaires pour cinq de nos succursales a été présenté en juillet, » avec une consultation en août, car, pour la direction, ce changement semblait être vital.*

*De plus, les élus SNB ont demandé un délai supplémentaire d'un mois pour être consultés. Cette demande était justifiée par le fait de la période de congés d'été, et parce que notre CE n'avait pas demandé d'expertise. La Direction a refusé, toujours en évoquant l'urgence.*

*Aujourd'hui, 15 novembre, certes, les succursales connaissent les horaires dédiés à la clientèle, mais nos collègues de ces entités ne savent toujours pas leurs horaires de travail.*

*Les élus SNB seront vigilants quant au respect des six mois de prévenance, et veilleront notamment que ces six mois commencent bien à la notification des horaires de travail des collègues.*

*De plus, le SNB s'étonne que la direction ait octroyé à nos collègues du CE de la région Sud un délai supplémentaire d'un mois pour leur consultation sur le nouveau projet, ce qu'elle a refusé pour le CE Nord à la précédente consultation. Serait-ce encore un projet flou, imprécis ou de la discrimination ? »*

Madame DAURIAC s'inscrit en faux à l'encontre de l'affirmation selon laquelle la direction aurait souhaité conduire à marche forcée la mise en œuvre des décisions prises concernant les horaires des succursales.

Madame BASSET souligne la volonté de mener ce projet de manière collaborative en rencontrant les équipes pour débattre. *A priori*, l'option B ressort fréquemment de ces discussions, sachant que celles-ci ne sont pas achevées.

Madame BASSET a insisté auprès des managers des agences concernés afin qu'ils finalisent les discussions et puissent passer à la mise en œuvre des nouveaux horaires, sachant que les problématiques d'effectif n'ont pas facilité la discussion. Il est impératif de mettre en œuvre les nouveaux horaires, mais l'Entreprise manifeste la volonté de le faire de manière correcte.

Madame DAURIAC précise d'une part, que ce point a été remonté en CHSCT et a fait l'objet de discussions complémentaires et d'autre part, qu'il restait des postes à pourvoir en agence. Il s'agit aussi de mettre en œuvre ces modifications en tenant compte de ces éléments de contexte.

Monsieur MAYAUD constate qu'alors que la direction a refusé au mois de juillet de reporter la consultation, *in fine*, le projet n'était pas prêt.

Madame DAURIAC précise qu'aucune modification n'est intervenue dans le cadre du projet lui-même, mais la direction a souhaité se laisser le temps de trouver les meilleures options, les plus adaptées aux situations spécifiques des succursales concernées.

Monsieur MAYAUD aurait apprécié de disposer d'un mois supplémentaire avant la consultation.

Madame NINAUVE signale que les salariés entendent que les nouveaux horaires seront mis en place au 1<sup>er</sup> janvier. Or, si la direction avait fixé un délai de six mois à partir de la consultation, les salariés ignorent quels seront leurs horaires et ne peuvent pas s'organiser en conséquence. Pour compléter une équipe, on sollicite les salariés d'une autre agence : même si les horaires s'avéraient identiques dans les deux agences concernées, les salariés en question doivent s'organiser en conséquence.

Madame DAURIAC indique que l'Entreprise n'a pas encore statué partout. Dans l'idéal, il serait positif que le choix final de l'option A Ou B soit faite dans la concertation, alors que la solution de facilité aurait consisté à imposer l'une ou l'autre solution, ce qui aurait permis de clore le dossier dès le mois de septembre. Toutefois, Madame DAURIAC a pris note de remontées des élus et les agences concernées seront fermement invitées à clarifier leur position.

Madame NINAUVE confirme que le nouvel horaire doit être défini pour que les salariés puissent s'organiser.

Monsieur ROJAS se réjouit que cette décision soit prise dans le cadre d'un consensus entre la direction, la RH et les salariés. Cependant, les solutions proposées par certains managers ne sont pas entendues, ce qui augmente le flou qui règne aux yeux des salariés.

Madame DAURIAC estime que la situation est claire s'agissant de l'existence de deux options, A et B, qui ont été présentées aux collaborateurs.

Monsieur ROJAS indique que des propositions ont été formulées pour aménager certaines plages à la marge, qui n'ont pas été prises en considération.

Madame DAURIAC rappelle que le projet proposé, avec deux options, découle des échanges réalisés avec les collaborateurs et les managers sur le terrain. Dans le cadre du déploiement du projet, les deux options ont été présentées aux agences, qui sont invitées à trancher entre l'une ou l'autre. Des messages ont été passés afin que les collaborateurs soient éclairés rapidement.

Monsieur HERY a compris que la direction privilégiait l'option B.

Madame BASSET explique que l'option B ressort le plus fréquemment des discussions avec les équipes.

Monsieur HERY demande si cet horaire sera généralisé.

Madame BASSET indique que chaque succursale opte pour l'un ou l'autre régime horaire.

Monsieur HERY estime que les six mois de prévenance s'enclenchent à l'issue de la consultation des collaborateurs. Il

Madame DAURIAC répète que cette décision managériale doit être prise dans la concertation, et intervenir rapidement afin que les salariés puissent s'organiser. Toutefois, le délai de prévenance inclut le temps d'arbitrage entre les horaires A ou B, conformément à la note.

Monsieur MAYAUD constate qu'à ce stade, l'arbitrage n'est pas intervenu.

Madame DAURIAC l'a constaté, tout en signalant que l'Entreprise a préféré organiser une discussion avec les collaborateurs de chaque agence plutôt que d'imposer une décision de manière autoritaire.

Monsieur MAYAUD estime que le délai de prévenance ne démarre qu'une fois que chaque agence a opté pour l'une ou l'autre option.

Madame DAURIAC s'inscrit en faux vis-à-vis de cette affirmation. La direction a été très claire sur ce point : le délai de prévenance démarre à l'issue de la consultation.

Madame BASSET argue que si le délai de prévenance démarrait à la date d'option, la direction serait revenue dès le lendemain de la consultation vers les équipes en imposant l'une ou l'autre option.

Monsieur MAYAUD estime que les agences auraient dû opter pour l'un ou l'autre horaire en amont de la consultation des instances.

Madame DAURIAC répète que ce projet prévoyait bien deux options. La direction a pris note de la remarque des élus quant au risque de délais réduits entre la décision et la mise en œuvre de celle-ci, et alertera les agences concernées sur ce point. Certaines succursales seront quoi qu'il en soit dans l'impossibilité de mettre en œuvre le nouvel horaire compte tenu des postes à pourvoir ou dans l'attente des nécessaires rapprochements.

Monsieur ROJAS rappelle que les six mois de prévenance avaient vocation à laisser le temps nécessaire aux salariés pour s'organiser. Or, ils sont dans l'impossibilité de le faire, puisqu'ils ignorent quels horaires ils effectueront à l'instant T. Annoncer à la fin du mois de décembre un nouvel horaire mis en application au mois de janvier ne laisse guère aux salariés le temps de se retourner.

Madame DAURIAC souhaite que les équipes soient fixées le plus rapidement possible. Elle admet que la discussion s'est avérée complexe puisque les avis des collaborateurs étaient dans certains cas partagés. Il est temps pour l'entreprise d'arbitrer et d'imposer un choix. Quoi qu'il en soit, la mise en œuvre de ces nouveaux horaires est conditionnée aux effectifs présentés lors du parcours.

Monsieur MAYAUD suggère de compléter les effectifs de chaque agence préalablement au choix du régime horaire.

Madame DAURIAC estime souhaitable que préalablement à une mobilité, les collaborateurs sachent quels horaires leurs seront appliqués.

Monsieur HERY invite Madame BASSET à organiser un échange au sein de chaque agence entre les directeurs de groupe et les délégués du personnel.

Madame DAURIAC rappelle la spécificité du champ de compétences des délégués du personnel, qui traitent des réclamations individuelles et collectives.

Monsieur ROJAS estime que les délégués du personnel sont compétents pour aborder le cas particulier de leur agence s'agissant des horaires.

Madame DAURIAC répète que le champ de compétence des délégués du personnel est le traitement des réclamations individuelles et collectives.

Monsieur ROJAS n'est pas en accord avec cette vision qu'il juge restrictive.

Madame DAURIAC prend note de ce point de vue. Afin de compléter l'information de l'instance, elle propose de traiter les questions des élus relevant du sujet de l'information-consultation.

**Question 370 - RBWM (CFDT/CFTC) : Dans le cadre de l'harmonisation des codes horaires, pourquoi les agences de la Région Sud ferment-elles majoritairement plus tôt que les agences de Région Nord ? Quid de l'harmonisation ?**

Madame DAURIAC précise que dans le cadre du projet présenté, il a été tenu compte à la fois des remontées du terrain, des appréhensions exprimées par les collaborateurs, des comportements des clients et des pratiques des principaux concurrents. Ce projet s'appuie sur une étude : or, dans la région Nord, 75 % des agences concurrentes ferment après 18 heures, ce qui n'est pas le cas dans le Sud.

Madame BASSET précise que dans le Sud, les agences ouvrent et ferment plus tôt.

Monsieur TREMEAU précise qu'il n'existe pas que six agences en région Nord.

Madame BASSET précise que l'étude à laquelle elle fait référence porte sur les agences concurrentes dans six villes de France. Elle est plutôt exhaustive, puisqu'elle porte sur les banques mutualistes et les banques traditionnelles.

Monsieur ROJAS constate que cette comparaison intervient suite aux annonces effectuées par le Crédit Lyonnais.

Madame BASSET objecte que le test de fermeture à 20 heures n'a été annoncé par le Crédit Lyonnais que le mois précédent et ne concerne que deux agences parisiennes et quelques agences en région.

Monsieur ROJAS estime que si cette étude est susceptible de refléter la situation dans les grandes villes, les autres agences ne s'inscrivent pas du tout dans le même contexte. Les six villes qui ont fait l'objet de l'étude accueillent de grandes agences, déjà concernées par le projet précédent.

Madame BASSET invite les élus à aller voir les horaires des banques concurrentes dans la région Nord, y compris hors des grandes villes.

Monsieur ROJAS remarque que les concurrents qui ont élargi leurs horaires d'ouverture disposent de réseaux étendus, avec au moins deux agences dans les villes concernées, qui ouvrent en alternance pour proposer des horaires décalés.

Madame DAURIAC juge fondamental de répondre aux besoins de la clientèle, y compris à l'appétence des clients sur ces créneaux horaires. C'est la raison pour laquelle l'Entreprise a adopté une approche différente entre le Nord et le Sud.

Monsieur TREMEAU objecte que pour capter de nouveaux clients, encore faudrait-il éviter de fermer des agences.

Madame SAUVAGE juge paradoxale les décisions consistant à fermer les agences d'un côté et à prolonger l'ouverture de celles-ci de l'autre.

Madame DAURIAC objecte que les fermetures d'agence interviennent suite à un enjeu de rentabilité et tient compte du potentiel de développement de l'agence.

Monsieur TREMEAU s'inscrit en faux vis-à-vis de cette affirmation.

Madame BASSET rappelle qu'HSBC multiplie les modes d'entrée en relation avec ses clients et nourrit une ambition forte en matière de conquête de nouveaux clients. Pour alimenter une base « clients » à ce jour insuffisante, la banque utilise :

- d'une part, les agences : cette disposition visant plutôt le haut de la cible, à savoir les clients Premier (dont les besoins ont évolué en faveur d'une ouverture plus tardive des agences, notamment dans la région Nord) ;
- d'autre part, le digital et les agences Connect avec un objectif à terme d'ouverture de 20 000 comptes/an, représentant une part de marché raisonnable sachant que chaque année un million de personnes ouvrent un compte sur une banque en ligne.

Monsieur HERY met en exergue les difficultés qu'entraîne une modification des jours d'ouverture (du lundi au vendredi vers le mardi au samedi, et inversement) pour les salariés. Le fait de travailler le samedi peut impacter la vie familiale d'un salarié.

Madame BASSET annonce qu'à terme, dans le Sud, 92 % des agences seront ouvertes le samedi. Si cet horaire bouleverse l'organisation personnelle des collaborateurs, certains d'entre eux peuvent y trouver un intérêt.

Monsieur HERY indique que pour la CFTC, il est clair que contrairement au simple changement d'horaire, modifier les jours de travail (et notamment passer du mardi au samedi) nécessite l'établissement d'un avenant. D'ailleurs, quelques années auparavant, Monsieur HERY s'est vu proposer de signer un avenant à son propre contrat de travail pour passer du mardi au samedi.

Madame DAURIAC admet qu'après vérification, il s'avère nécessaire dans certains cas de prévoir des avenants en cas de changement de jour de travail. Si, par exception notamment pour des contrats anciens, des jours et/ou horaires de travail étaient mentionnés et qu'un changement était envisagé, alors un avenant au contrat de travail serait établi et soumis à la signature des intéressés.

Monsieur HERY déplore l'imprécision des réponses de la Direction, celle-ci ayant répondu par la négative dans un premier temps, avant de revenir sur sa position, bien qu'elle dispose d'un service juridique.

Madame DAURIAC explique qu'en principe, les horaires et les jours de travail ne sont pas des éléments constitutifs du contrat de travail. Cependant, il s'avère nécessaire de proposer un avenant pour certains anciens contrats, qui mentionnaient les jours de travail.

Monsieur HERY constate que la direction a infléchi son discours sur ce point.

Madame DAURIAC souligne que la majorité des contrats ne sont pas concernés.

Monsieur TREMEAU demande à partir de quelle date les contrats ne mentionnent plus les jours de travail.

Madame DAURIAC ne dispose pas de la date exacte.

Monsieur TREMEAU s'enquiert de ce qu'il adviendra du salarié qui refusera de signer cet avenant.

Madame DAURIAC traitera ces situations au cas par cas.

**Question 371 – RBWM (CFDT) : Combien de codes horaires va-t-il rester pour la région Nord ?**

Madame DAURIAC indique qu'il restera 13 codes horaires pour la région Nord.

**Question 372 – RBWM (CFDT/CFTC) : Sur quelles statistiques et études clients s'appuie la direction pour juger l'opportunité d'ouvrir et fermer plus tard ?**

Madame DAURIAC indique que la direction s'est appuyée sur le *benchmark* mené par Accenture.

Madame NINAUVE demande pourquoi cette étude n'a pas été communiquée aux élus, voire aux salariés, afin de les convaincre de l'opportunité de modifier les horaires.

Madame DAURIAC estime claire la synthèse des résultats qui figure dans la note. D'après cette enquête, 85 % des agences bancaires du Nord sont ouvertes le samedi et 75 % de nos concurrents sont ouverts au-delà de 18 heures en semaine.

Monsieur MAYAUD souligne le non-sens que représente la généralisation de données qui ne concernent que six grandes villes.

Monsieur TREMEAU souligne que ces six villes représentent 14 % des agences de la région.

Madame NINAUVE a constaté que les agences concurrentes de la région Sud fermaient tôt. Toutefois, elle s'étonne que la réflexion soit centrée sur les horaires d'ouvertures des concurrents, alors qu'HSBC se veut une banque avec une clientèle différente, plus patrimoniale. Cette étude ne détermine pas si cet élargissement d'horaires répond à une demande de cette cible, voire même si l'activité sur la plage horaire 17-18 heures est satisfaisante.

Ce projet suscite d'autant plus l'incompréhension des salariés qu'en dehors des grandes villes, le cœur de cible des agences est constitué de commerçants et de métiers libéraux, qui effectuent leurs dépôts tôt le matin, ou sur l'heure du midi, puisqu'ils travaillent entre 17 et 18 heures. En outre, les salariés sont suffisamment professionnels pour recevoir le soir les clients qui pourraient en avoir besoin.

Madame BASSET argue que cette remarque cible les clients Pro. Elle souligne que l'élargissement des horaires répond à un besoin existant, auquel jusqu'alors les agences ne répondaient pas de manière uniforme.

Par ailleurs, Madame BASSET a noté la remarque concernant l'ouverture du matin. Celle-ci nécessite des investigations complémentaires, mais l'Entreprise n'est pas opposé par principe pas à envisager une ouverture anticipée le matin si cela s'avère pertinent.

Madame NINAUVE a constaté que la ligne « accueil » n'est pas forcément opposée à la fermeture à 18 heures. Toutefois, les collaborateurs concernés perçoivent mal les réactions de certains salariés qui ont expliqué que quoi qu'il en soit, ils partiraient avant 18 heures, pour récupérer leurs enfants ou aller au sport, par exemple. Or, le fait de décaler un horaire d'un quart d'heure peut avoir des conséquences sur l'organisation personnelle, la disponibilité des transports, etc...

Madame DAURIAC affirme que la direction est réceptive à la remontée des élus s'agissant des horaires du matin. Si HSBC souhaite offrir aux clients un service complet jusqu'à 18 h, un travail est en cours afin d'élaborer un « pas-à-pas » visant à expliciter la manière de fermer rapidement et efficacement l'agence, de manière à ce que les horaires soient respectés.

Monsieur HERY souligne que lorsqu'une agence ferme à la clientèle à 18 h, les collaborateurs partent vers 18 h 10. Si l'accueil reste ouvert à la clientèle jusqu'à l'heure de fermeture, le personnel ne parviendra pas quitter son poste dix minutes après. Or, conformément au droit du travail, un salarié soumis à des horaires fixes doit avoir la possibilité de quitter son poste à l'heure.

Madame DAURIAC admet qu'il relève de la responsabilité de l'entreprise de s'assurer que toutes les conditions soient réunies pour que les salariés quittent leur poste à l'heure.

Madame BASSET rappelle que le projet prévoit une sortie du personnel à 18 h 10 dans les agences avec AMF (parce que c'est très simple de fermer ce type d'agence) et à 18 h 20 dans les agences avec caisse (considérant que les opérations de fermeture de caisse doivent intervenir hors de la vue de la clientèle).

Monsieur HERY estime que dans les deux types d'agence, le collaborateur est loin d'être sûr de partir à l'heure.

Madame BASSET précise que ces horaires sont basés sur un minutage réalisé dans les agences.

Madame DAURIAC précise que le « pas-à-pas » auquel elle a fait allusion résulte de cette étude.

Monsieur HERY n'est pas convaincu que le personnel puisse gérer la fermeture de caisse, la sécurité, les clés, etc, en dix minutes.

Madame DAURIAC souhaite favoriser un partage de bonnes pratiques pour que cet horaire soit effectif.

Madame BASSET répète que les délais de fermeture de dix et vingt minutes sont basés sur l'observation des collaborateurs des agences avec AMF ou avec caisse.

Madame NINAUVE s'est rendue dans les agences concernées par le changement d'horaire et fait part du sentiment qui y règne s'agissant de la différence de traitement entre les salariés au forfait et les salariés à l'horaire. Depuis dix ans, la CFTC rappelle qu'un RM Particuliers ne dispose d'aucune autonomie en matière de gestion de son temps et qu'il n'est pas justifié de le soumettre au forfait. Cette différence de traitement avec d'autres fonctions génère des dissensions, qui croissent face au changement d'horaires.

Madame DAURIAC s'étonne de ce propos, contradictoire avec la réaction de certains RM qui auraient selon certains élus d'ores et déjà affirmé qu'ils partiraient avant la fermeture.

Madame NINAUVE estime qu'un RM Particuliers ne dispose pas d'une autonomie en matière de temps de travail. Ne serait-ce que du point de vue de la sécurité, les RM doivent être présents à l'ouverture et à la fermeture des agences.

Madame DAURIAC estime qu'un RM peut parfaitement quitter l'agence pour répondre à une contrainte personnelle, de la même manière qu'il peut accorder un rendez-vous professionnel à un horaire atypique, pour répondre à un besoin de son client.

Madame SAUVAGE affirme que chez HSBC, tout cadre au forfait qu'il soit, le RM doit respecter les horaires.

Madame DAURIAC admet que les salariés sont impliqués et sont conduits à recevoir des clients ponctuellement après 18 h. De la même façon, le RM peut être amené à partir plus tôt, parce qu'il a des contraintes personnelles, du moment qu'il tient ses objectifs

Madame SAUVAGE objecte que ce n'est pas le cas dans la pratique.

Madame NINAUVE cite le cas d'une petite agence, dont le sous-directeur, au forfait, devra remplacer son directeur d'agence en vacances et ne pourra plus récupérer ses enfants à l'heure. Quoi qu'il en soit, ce projet impacte en premier lieu les lignes d'accueil, dont le personnel est contraint de se réorganiser, abandonner l'activité sportive du soir, etc...

Madame DAURIAC salue l'engagement dont font preuve les RM qui s'inscrivent dans une logique d'autonomie et de responsabilité, en vue de répondre aux besoins de leurs clients.

Madame NINAUVE estime que les RM ne sont pas réellement cadres au forfait puisqu'ils doivent être présents pendant les horaires d'ouverture d'agence.

Madame THALAMAS demande quel est le nombre moyen d'opérations en espèce par agence.

Madame DAURIAC ne dispose pas de cette information.

Madame THALAMAS estime que les clients activent leur banque à distance et ont de moins en moins besoin de se rendre en agence pour effectuer des opérations. Les opérations de caisse sont *in fine* peu fréquentes.

Madame DAURIAC estime pertinent que le service de caisse, à partir du moment où il est proposé, soit disponible pendant toute la durée d'ouverture de l'agence. Un client ne doit pas avoir à se demander s'il aura accès à tous les services dont il pourrait avoir besoin à telle ou telle heure des plages d'ouverture de son agence.

Monsieur TREMEAU rappelle que les fermetures de caisse en milieu d'après-midi vont à l'encontre de ce discours.

Madame DAURIAC indique que dans le cadre de ce projet, l'entreprise souhaite pouvoir communiquer sur le fait que l'agence et l'ensemble des services proposés continuent d'être disponibles plus tard en journée.

Madame SAUVAGE témoigne du fait qu'elle a travaillé dans une agence au sein de laquelle la caisse représentait 1 h 30 de travail par jour.

Monsieur ROJAS suggère de recenser les opérations réalisées en agence, ainsi que les créneaux horaires auxquelles elles interviennent. Il y a certainement plus d'opérations de caisse en début de matinée qu'en fin d'après-midi.

Madame DAURIAC objecte de l'impossibilité de disposer d'éléments sur la nature des activités qui sont réalisées en fin de journée à ce stade. Du point de vue de la communication et de la lisibilité de l'organisation, HSBC veut pouvoir offrir un service complet à ses clients pendant l'ensemble de la plage horaire, afin d'emporter leur satisfaction en termes de qualité.

Madame DAURIAC ne peut répondre à la question de Madame THALAMAS à ce stade, mais ne voit pas en quoi les statistiques sur les opérations de caisse qualifieraient la nécessité d'offrir la possibilité de réaliser des opérations de caisse en soirée.

Madame THALAMAS argue que les dépôts sont les seules opérations de caisse nécessitant un interlocuteur physique. Or, les commerçants, qui ferment à 19 h, ne viendront pas faire leurs dépôts en agence le soir, ils se présenteront le matin ou utiliseront les automates.

Madame BASSET cite le cas de clients qui peuvent avoir dépassé leur plafond de Carte bancaire ou être débiteurs et ne pas pouvoir retirer l'argent.

Madame THALAMAS estime que ce type de demandes sont marginales.

Monsieur ROJAS rappelle que le CHSCT a été missionné pour réaliser une étude sur le sujet. Ce travail pourra éclairer les élus sur le ressenti du client s'agissant de ces opérations et la possibilité pour la ligne « accueil » de réaliser des opérations commerciales sur des tranches horaires pertinentes.

Par ailleurs, Monsieur ROJAS souligne que les horaires des agences HSBC ne seront plus lisibles. Un client qui a l'habitude de voir son agence fermer à 18 h trouvera porte close à 17 h 30 dans une

autre agence. De même, en Picardie, lorsque le maillage était plus important, toutes les agences avaient exactement les mêmes horaires. Dorénavant, il existera trois codes horaires différents sur la Picardie.

Madame BASSET indique que ce projet permet de passer de 26 à 13 codes horaires.

Monsieur ROJAS objecte qu'en Picardie, le nombre d'horaires passe de 2 à 5.

Madame BASSET indique que globalement, les horaires seront moins disparates. Par ailleurs, elle argue, pour les agences avec caisse, de l'impossibilité de fermer la caisse à la vue de la clientèle. Le fait d'arrêter le service de caisse à 17 h ne permettrait donc pas de « gagner » du temps sur la fermeture à 18 h

Madame NINAUVE rappelle qu'en l'état, les équipes sont obligées d'attendre la fin de la temporisation de 15 min sur la caisse auto. Fermer un peu plus tôt la caisse permet aux salariés de tous partir à l'heure.

Madame DAURIAC rappelle que le « pas-à-pas » a pour objectif de cadencer les actions et les minuter pour s'assurer que les horaires sont respectés.

Madame SAUVAGE suggère d'organiser des après-midi « sans caisse », à l'instar de la Caisse d'Epargne.

Monsieur MAYAUD déplore que ce projet ait été mené à la va-vite.

Madame BASSET explique qu'elle ignorait comment fermer une caisse « espèces » et a dû aller regarder comment ça fonctionnait.

Monsieur MAYAUD suggère de recueillir le témoignage des salariés sur le terrain.

Madame DAURIAC indique que ce projet est élaboré à l'issue des échanges avec le terrain. La direction a bien pris note du point de vigilance exprimé par les élus et met en place des procédures adaptées.

Monsieur MAYAUD réclame depuis six mois la fermeture l'après-midi de la caisse de l'agence de Saint Marceau. Bien qu'il s'agisse d'une demande de l'équipe, nul ne s'en préoccupe.

Madame DAURIAC rétorque que ce projet s'appuie sur les discussions avec les collaborateurs et les managers, une analyse concurrentielle, l'expérience « client » d'HSBC et le souhait d'offrir un service complet et voire davantage de clients.

**Question 373 – RBWM (CFTC) : Adaptation des horaires d'ouverture de certaines agences RBWM : Les réunions d'échanges auprès des collaborateurs sont-elles terminées ? Tous les collaborateurs des sites mentionnés comme changeant d'horaires sont-ils ou seront-ils interrogés ?**

Madame DAURIAC répond par l'affirmative.

**Question 380 – HOST (CFDT) : Les changements d'horaires des agences auront-ils un impact sur ceux des services centraux ?**

Madame DAURIAC indique que le projet présenté ne concerne que les agences. Toutefois, une réflexion étant engagée sur l'organisation du siège RBWM, elle ne peut présager ce qui sera décidé dans ce cadre.

Madame THALAMAS suppose que par les services centraux, cette question sous-entend les annexes en province.

Madame SAUVAGE cite l'exemple d'un client qui viendrait à 17 h 30 faire le point sur la succession de sa mère ou d'un rendez-vous immobilier. Les services correspondants ne répondent plus.

Madame BASSET rappelle que le service succession n'a pas vocation à répondre aux demandes d'information alors qu'il a de nombreux dossiers à traiter.

### **Suites à donner**

Madame DAURIAC a noté l'interpellation des élus quant à la possibilité d'envisager une ouverture à 9 h du matin. L'éventualité d'ouvrir de 9 à 18 h fera l'objet d'une réflexion.

Madame NINAUVE remarque que le cas échéant, les agences qui ferment le midi auraient une pause-déjeuner plus longue, ce qui ne fera qu'inciter les collaborateurs à travailler pendant cette pause.

Monsieur HERY s'enquiert du déroulement du parcours social.

Madame DAURIAC annonce que les CHSCT rendront leur avis les 6 ou 7 décembre. De ce fait, la consultation interviendra lors du CE ordinaire de décembre.

Monsieur HERY constate que tous les périmètres de CE sont impactés, qu'il s'agisse du CE de Paris, du Sud ou du Nord. D'après son expérience, dès lors qu'au moins deux CE sont impactés, le CCE aurait dû être informé et consulté.

Par ailleurs, suite à l'élargissement des horaires, la qualité du service rendu à la clientèle doit se maintenir. Ceci aurait nécessité que les services supports s'alignent sur les horaires d'ouverture des agences.

Enfin, Monsieur HERY dénonce la position de la direction tendant à minimiser l'impact de ce projet, sous prétexte qu'il a été mené dans le cadre d'une concertation. Or, il subsiste de nombreuses questions auxquelles le dialogue social n'a pas permis de répondre.

Madame DAURIAC n'est pas du tout en phase avec cette analyse. Le CCE a déjà consulté sur le Livre II qui prévoyait déjà ces aménagements d'horaires. Chaque CE est consulté en fonction des spécificités locales. Par ailleurs, alors que certaines agences sont d'ores et déjà ouvertes le samedi, elles parviennent à fonctionner, réaliser des opérations commerciales et recevoir leurs clients sans que le siège ne soit ouvert. Ce projet n'est donc pas de nature à modifier l'organisation de l'Entreprise.

Monsieur HERY marque son désaccord. Si le Livre II sur les 34 succursales a fait l'objet d'une information-consultation, celui-ci ne mentionne pas en détail les changements d'horaires qui seront subis par plusieurs agences.

Madame DAURIAC souligne que le Livre II faisait mention de la rationalisation des codes horaires. En outre, une expertise a été menée sur le sujet, ce qui a conduit la direction à répondre sur un certain nombre de points.

Monsieur HERY estime néanmoins que le CCE aurait dû être informé et consulté s'agissant d'un projet touchant tous les périmètres.

Madame DAURIAC réaffirme que ce projet n'a aucun impact organisationnel sur les équipes du siège.

Madame NINAUVE demande si le projet présenté, avec la description précise des agences concernées, pourrait encore subir des changements importants.

Madame DAURIAC indique qu'une réflexion sur les horaires 9 h-18 h est en cours.

Madame NINAUVE demande si un directeur d'agence peut s'adresser à son directeur de groupe et émettre le souhait d'ouvrir du mardi au samedi (plutôt que du lundi au vendredi, comme prévu par le projet).

Madame DAURIAC objecte que les échanges préalables avaient vocation à positionner chaque agence sur un horaire. Toutefois, elle prend note de la remarque.

Monsieur ROJAS indique que le mois précédent, toutes les agences n'avaient pas encore organisé d'échanges pour choisir les futurs horaires, ce qui va à l'encontre de la volonté de dialogue social réaffirmée par la direction.

Madame BASSET estime que toutes les agences ont été informées des deux options parmi lesquelles elles devaient choisir et objecte de l'impossibilité de refuser d'écouter les équipes, ce qui tend le calendrier.

Monsieur ROJAS remarque que certaines agences avaient été consultées lorsque le projet est sorti, et d'autres non. Pour favoriser le dialogue social, il eût été préférable d'organiser une consultation de toutes les agences en amont et de présenter un projet définitif, plutôt que d'annoncer que le projet peut être adapté.

Madame DAURIAC souligne que les échanges ont vocation à sonder les équipes sur les comportements des clients. Il ne s'agit pas de co-construire le projet, mais d'apporter un éclairage sur les pratiques clients et les contextes locaux afin d'aider la direction à prendre une décision. A ce stade, concernant le parcours sur les plus grosses agences qui a déjà fait l'objet d'une consultation il convient de déployer le projet.

Monsieur HERY déplore que dans le cadre de ce dialogue, tous les salariés ne soient pas sur le même pied d'égalité.

Madame NINAUVE constate que certains salariés sont au courant depuis cet été, on les a interrogés et on les a fait voter, pour certains, ce qui les a conduits à adhérer à cette proposition. D'autres salariés ont été informés la semaine dernière et sont mis devant le fait accompli.

Madame BASSET objecte que toutes les agences ont reçu les informations nécessaires. De son point de vue, tous les collaborateurs ont été informés soit par la RH, soit par leur manager, et invite les élus à de lui faire remonter les agences pour lesquels ce ne serait pas le cas.

*Monsieur BELOUIS quitte la séance à 11 heures.*

Monsieur HILD souligne que l'information est parfois bloquée à un certain niveau.

Madame DAURIAC examinera les éventuels cas particuliers. Quoi qu'il en soit, elle rappelle que les échanges ne s'inscrivent pas dans une co construction du projet, mais visent à entendre les remontées des managers et des collaborateurs.

*La séance est suspendue entre 11 heures 05 et 11 heures 20.*

**Sujet 2 : Point trimestriel sur l'évolution des effectifs de la Région NORD — 3<sup>ème</sup> trimestre 2018 (Document mis à votre disposition via la BDU)**

Madame DAURIAC indique qu'entre juin et septembre, l'effectif inscrit de la région Nord est passé de 897 à 925 salariés, soit une augmentation de 13 CDI et de 5 CDD. Au 30 septembre 2018, cet effectif est réparti entre RBWM (693 inscrits), CMB (138 inscrits), les fonctions supports (un inscrit) et HOST (93 inscrits).

Monsieur MAYAUD demande combien de salariés bénéficient d'une CFCS.

Madame DAURIAC n'en recense aucun (cf. page 3, ligne « préretraités » dans la rubrique « situations exceptionnelles »).

Monsieur MAYAUD estime que ce chiffre recouvre une erreur. Les salariés en CFCS devraient être bien plus nombreux, ne serait-ce que parce qu'un certain nombre de salariés de Fussy sont partis en CFCS dans le cadre du plan de départ volontaire.

Monsieur ROJAS confirme que ce tableau comporte une inexactitude, puisqu'il connaît le cas d'un collaborateur de HOST en CFCS jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2019.

Madame DAURIAC prend note de cette remarque.

Monsieur MAYAUD en conclut que cette erreur fait naître un doute quant à l'exactitude de l'effectif inscrit total.

Madame DAURIAC procédera aux vérifications qui s'imposent.

Monsieur ROJAS remarque que les sorties de salariés en CFCS dans le cadre du dernier PDV devaient intervenir au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2018.

Madame DAURIAC précise que toutes les sorties dans le cadre du PDV sont comptabilisées sur le périmètre du CE de Paris, pour correspondre au centre de coûts correspondant. Toutefois, elle demandera combien il reste de collaborateurs en CFCS sur la région Nord.

Monsieur MAYAUD en conclut que les collaborateurs en CFCS suite au PDV devraient figurer en sortie dans les mobilités inter régions.

Monsieur MAYAUD émet le souhait de se voir transmettre rapidement l'information, afin de faciliter la gestion des œuvres sociales à la fin de l'année. Le CE a besoin d'une liste nominative des collaborateurs en CFCS.

Madame DAURIAC indique que le nombre de CDD progresse légèrement entre juin et septembre, passant de 27 à 32. Les mouvements intervenus au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre recouvrent donc :

- 64 recrutements en CDI ;
- 37 départs tirés par les 19 fins de CDD, correspondant au renouvellement des contrats en alternance ;
- 11 démissions ;
- 2 licenciements ;
- 2 fins de CDD ;
- 4 départs à la retraite ;
- une rupture conventionnelle.

Le solde des mobilités inter régions s'élève à un (soit 10 mobilités sortantes et 11 mobilités entrantes). Le nombre d'intérimaires passe de 54 à 39, suite à la baisse du recours à l'intérim sur FCC Reims. Un collaborateur supplémentaire est passé à temps partiel.

Madame NINAUVE a entendu dire que les données du marché « entreprise » n'étaient pas exactes.

Monsieur ROJAS et Madame DAURIAC ne sont pas en capacité de confirmer ou d'infirmer cette information. May DAURIAC indique que rien ne permet de le penser.

Monsieur HERY s'enquiert des postes vacants.

Madame DAURIAC rappelle que cette information est dispensée en commission de suivi.

Monsieur HERY estime que le CE a vocation à être informé de la localisation des postes vacants (conformément à la pratique qui était en vigueur au sein du CE Ouest).

Madame DAURIAC objecte qu'au sein des CE Sud et Nord, elle n'a jamais présenté un point régulier sur les postes vacants. Elle rappelle qu'il est normal qu'un certain nombre de postes soient vacants au sein de l'Entreprise.

Réaliser un focus particulier sur ces postes ne lui semble pertinent que dans le cadre d'une réorganisation, afin que les élus s'assurent que les ressources nécessaires à la mise en place d'une nouvelle organisation soient effectivement présentes. Or, la commission de suivi RBWM bénéficie d'une présentation mensuelle des postes vacants.

Monsieur HERY s'est toujours vu communiquer les postes vacants depuis qu'il siège au sein du CE.

Madame DAURIAC rappelle que le point trimestriel sur l'emploi a vocation à dresser un état des lieux des effectifs et des mouvements.

Monsieur MAYAUD s'inquiète de l'existence de nombreux postes vacants sur CMB.

Madame DAURIAC ne souhaite pas établir un état des lieux des postes vacants, d'autant que cette information ne relève pas des consultations obligatoires. Toutefois, elle ne voit pas d'inconvénient à être interpellée sur des problématiques particulières, nécessitant qu'elle fournisse des informations sur un périmètre donné.

Monsieur MAYAUD estime que les élus du CE devraient recevoir cette information tous les trois mois. Il est utile que les élus disposent de cette information, qu'ils peuvent transmettre aux salariés lorsqu'ils les rencontrent.

Madame BASSET objecte que tout poste vacant fait l'objet d'une offre en ligne.

Madame DAURIAC ne voit pas d'objection à répondre aux questions des élus s'ils souhaitent soulever une problématique particulière en termes de postes vacants.

Monsieur MAYAUD craint que certains postes vacants chez CMB ne disparaissent du jour au lendemain.

Madame DAURIAC commente trimestriellement les variations d'effectifs notables.

Monsieur HERY considère qu'il relève de la responsabilité en tant que représentant du personnel de savoir où il y a des postes vacants.

Madame DAURIAC ne ferme pas la porte à l'éventualité d'apporter des informations au cas par cas. Dresser un suivi et un état des lieux trimestriels des postes vacants n'est pas forcément pertinent.

Monsieur MAYAUD répète que les représentants du personnel ont légitimement le droit de savoir où il y a des postes vacants.

Madame DAURIAC ne souhaite pas dispenser cette information de manière systématique, même si elle ne voit pas d'objection à répondre à une question ciblée.

Madame THALAMAS estime que dans certaines situations, il est anormal que des postes restent vacants, notamment lorsque leurs titulaires sont absents. Le cas échéant, le portefeuille de clients est géré tant bien que mal par les autres RM en fonction du temps qu'ils peuvent y accorder. La situation dure parfois un an, voire davantage, avant que l'Entreprise n'envisage de missionner quelqu'un en appui, alors l'hémorragie des clients s'est déjà déclarée et le fonds de clientèle s'est réduit à peu de chagrin. L'Entreprise renonce parfois à pourvoir le poste sous prétexte que les clients sont partis !

Madame BASSET poursuit l'objectif de dédier un chargé de clientèle à chaque portefeuille. Subir des départs et des démissions relève de la vie de l'Entreprise, mais la situation de la région au 15 octobre, avec 25 postes vacants, est particulière et reflète des difficultés de recrutement (à ce titre, le recours à la cooptation constitue une solution nouvelle et intéressante).

Pour pallier aux absences temporaires (congé maternité, maladie), il convient de disposer de suffisamment de RM volants chez RBWM. Madame BASSET déplore que certains portefeuilles, à Tours ou à Orléans, par exemple, ne puissent être confiés à qui que ce soit, du fait des difficultés de recrutement. Les équipes RH sont mobilisées pour pourvoir les postes et éviter que les portefeuilles ne se délitent, alors qu'ils ont une grande valeur.

Madame THALAMAS objecte qu'elle a pourtant témoigné d'une réalité du terrain sur certains sites.

Madame BASSET indique que Thomas VANDEVILLE souhaite idéalement pourvoir les postes en avance pour éviter cette situation.

Monsieur HERY appelle de ses vœux une lisibilité sur les postes vacants au sein de l'Entreprise, à l'instar de l'information qui était dispensée trimestriellement aux élus du CE Ouest. Ceci permettrait aux représentants du personnel de suivre la situation.

Madame BASSET souhaite éviter de fournir des informations en doublon avec la commission de suivi.

Monsieur HERY rétorque que la commission a vocation à suivre le projet de transformation RBWM, alors que les postes vacants relèvent de la vie quotidienne des agences de la région Nord.

Madame DAURIAC entend la demande formulée par Monsieur HERY, mais répète que le point sur l'emploi n'a pas vocation à présenter ce niveau de détail.

Monsieur MAYAUD signale qu'au périmètre de la DP du groupe Centre, l'effectif de CMB est passé de quatre à une personne. En l'absence de plan, il demande si les trois autres postes sont vacants, gelés ou supprimés.

Madame BASSET ne voit pas d'objection à répondre à cette question lors du prochain CE, pourvu qu'elle soit inscrite à l'ordre du jour.

Monsieur TREMEAU demande qui est chargé de la mise à jour de la bourse de l'emploi.

Madame DAURIAC indique que cette tâche est assurée par la fonction RH et le service recrutement.

Monsieur TREMEAU signale que la bourse annonce un poste ouvert au sein de l'agence de Lignièrès, qui est censée fermer.

Madame BASSET confirme son intention de recruter un chargé de clientèle pour prendre en charge le portefeuille de Lignièrès. Lorsque l'agence sera rapprochée de celle de La Châtre, les deux fonds de commerce fusionneront. Madame BASSET note la nécessité de spécifier ce point, afin de favoriser les candidatures.

## II. Informations du Secrétaire

### **Sujet 1 : Vote pour l'allocation de 100 € par collaborateur d'une carte C'KDO Noël sur le site Kalidéa**

Monsieur ROJAS indique que le CE souhaite attribuer à tous les salariés sous contrat hors période d'essai un chèque C'KDO d'un montant de 100 €, qui sera mis à leur disposition sur le site Kalidéa.

*Parmi les votants, Sylvie LANORE est remplacée par Steven AILLIOT, soit un total de sept votants.*

*Cette proposition est adoptée à l'unanimité des sept votants.*

## III. Questions

*Les questions 370, 371, 372, 373 et 380 ont été traitées en même temps que le sujet relatif au projet d'adaptation des horaires d'ouverture à la clientèle de certaines agences du Réseau RBWM, en application du Plan de Transformation.*

### **Question 366 – RBWM (CFDT) : Quand l'application « payer avec son smartphone » (pour Apple et Android) sera-t-elle déployée chez HSBC ?**

Madame DAURIAC répond que la fonctionnalité ApplePay a déjà été déployée dans d'autres pays du Groupe et doit être mise à disposition en France prochainement. Cette éventualité est à l'étude pour Android Pay.

### **Question 367 – RBWM (CFDT) : Quel est le but de la cooptation ?**

Le but de la cooptation, rappelé dans le DRH Infos en date du 4 octobre, consiste à dynamiser le recrutement pour pourvoir les postes de commerciaux vacants. Au 12 novembre, 476 CV avaient été reçus dans le cadre de la cooptation, parmi lesquels 375 candidats ont été contactés, 90 candidats ont été intégrés dans le processus de recrutement et quatre embauches sont effectives.

Monsieur MAYAUD demande s'il est encore possible de soumettre une candidature.

Madame BASSET indique que la campagne de cooptation s'est achevée au 31 octobre.

Monsieur MAYAUD s'étonne que cette action ne soit pas prolongée, au vu du nombre élevé de postes vacants.

Madame BASSET explique que pour une centaine de postes de commerciaux vacants à la mi-octobre, 90 candidatures sont en cours d'examen. Si ces recrutements aboutissent, la quasi-totalité des besoins serait pourvue. Ce bilan lui semble relativement satisfaisant, sous réserve du nombre de recrutements effectifs.

Madame DAURIAC précise que la cooptation ne représente qu'un canal de recrutement parmi d'autres.

Monsieur HERY s'enquiert du cursus universitaire exigé sur un poste de RM.

Madame BASSET recherche des jeunes diplômés de niveau Bac+5 et des profils « seniors », afin d'avoir des équipes diversifiées.

**Question 368 – RBWM (CFDT) : Comment le métier RBWM détermine-t-il qu'une agence est rentable ?**

Madame BASSET explique qu'à ce jour, aucune agence RBWM n'est rentable. Une telle mesure n'est donc pas pertinente.

Il convient de s'assurer que les agences participent à l'absorption des coûts fixes de la banque en évaluant leur revenu au regard des coûts variables. A ce jour, le métier RBWM n'est malheureusement pas rentable.

Monsieur TREMEAU demande comment est calculé le coût CMB sur une agence RBWM.

Madame BASSET affirme que les règles de répartition des coûts sont très claires.

**Question 374 – PRO (CFDT) : quelles sont les règles de remplacement des RM Pro Experts délocalisés en cas d'absence ?**

Madame BASSET explique que le remplacement des RM Pro Experts délocalisés obéit aux mêmes règles que pour les autres RM, à savoir la désignation d'un *back up* identifié.

Le déploiement en cours du service « *costumer video* » apportera une réponse parmi d'autres à ce type de situation. *Costumer video* a déjà fait l'objet de tests réussis, son implémentation est progressive à partir du mois d'octobre. Initialement, HSBC avait testé une formule de rendez-vous à distance, qui nécessitait que le client se rende dans une agence alors que ce nouveau système permet au client d'interagir à distance avec le RM, d'où il le souhaite, sans se rendre en agence. Ce système permet également de partager des documents durant l'entretien *via* l'écran (GLOBWL) et s'avère plus convivial que le système vidéo actuel.

Madame SAUVAGE demande quand ce dispositif sera opérationnel.

Madame BASSET précise qu'il est en cours de déploiement dans les centres Pro. Les pôles Immo, puis les agences, suivront.

Madame SAUVAGE s'enquiert de la date du déploiement du dispositif au sein des pôles immobiliers.

Madame BASSET escompte que ce déploiement sera effectif avant la fin de l'année 2018, considérant que le matériel en place (caméra...) pourra être réutilisé. Seul le logiciel doit être implémenté.

Madame BURELOUX demande qui a réalisé ce test au sein du pôle Pro.

Madame BASSET indique que tous les collaborateurs du pôle Pro disposent du logiciel et sont habilités à l'utiliser, mais elle ignore à quel stade en est l'information.

Monsieur HERY demande si les RM Pro travaillent avec des casques.

Madame BASSET indique que ce n'est pas toujours le cas. Les RM Pro utilisent des casques si plusieurs collaborateurs sont en interaction avec des clients en même temps.

Madame SAUVAGE explique qu'elle porte son casque en permanence, car le son de l'unité centrale est haché.

Madame BASSET indique que des pieuvres sont fournies, qui offrent une qualité sonore sensiblement meilleure.

**Question 375 – CONNECT (CFDT) : L'effectif actuel des pôles Connect correspond-t-il au nombre de clients alloués à chaque conseiller ?**

Madame BASSET répond par l'affirmative : à la fin du mois d'août, le nombre de clients par portefeuille et par catégorie de RM s'élève à 2 790.

Madame DAURIAC indique qu'un poste de RM Connect est vacant sur Opale. L'Entreprise prévoit de mettre en place un vivier de RM Connect sans portefeuille pour aider les agences (au nombre de trois sur Fussy et cinq sur Reims).

Monsieur ROJAS demande si le centre Connect qui doit s'ouvrir à Reims sous la dénomination « Champagne » interviendra en support des autres centres Connect.

Madame BASSET répond par la négative. Il convient de distinguer l'agence Connect Champagne en cours d'ouverture du vivier de quelques RM supplémentaires.

Madame NINAUVE en conclut que des RM supplémentaires pourront répondre à n'importe quel appel même s'il ne relève pas de leur portefeuille

Madame DAURIAC indique qu'ils ne sont pas censés uniquement prendre des appels entrants, mais pourront faire preuve de proactivité.

Madame NINAUVE estime que faire preuve de réactivité s'avère compliqué avec 3 000 clients.

Madame DAURIAC rappelle que le client se voit désigner un interlocuteur unique, les RM supplémentaires prenant le relais uniquement en cas d'indisponibilité.

Madame NINAUVE s'enquiert du profil des RM du vivier, et demande notamment s'il pourra s'agir de personnes en formation.

Madame BASSET indique qu'un vivier doit comporter des collaborateurs en capacité de prendre un poste rapidement.

**Question 376 – CONNECT (CFDT) : Les RM Connect ont-ils tous suivi les formations parcours ?**

Madame DAURIAC indique que 100 % des RM Connect ont suivi la formation « conformité et qualité des ventes », 73 % la formation « e signature », 82 % la formation « fonctionnalité de la banque à distance », 77 % la formation NGT, 52 % la formation sur la relation à distance Connect, 82 % la formation « développer la relation client Connect », 89 % la formation « Live Share », 86 % la formation « RPAA Online ».

S'agissant de la brique des fondamentaux de la relation client RBWM, les taux de réalisation s'élèvent à :

- 91 % pour « comprendre la stratégie RBWM » ;
- 93 % pour « comprendre les marchés financiers » ;

- 95 % pour « introduction aux risques » ;
- 93 % pour « qualité des ventes ».

S'agissant de la brique des formations avancées de « relation client RBWM », ces taux représentent :

- 91 % pour « actualité fiscale 2018 » ;
- 55 % pour « fiscalité de l'assurance-vie » ;
- 84 % pour « fiscalité de l'épargne 2018 » ;
- 80 % pour « généralités sur la protection sociale » ;
- 75 % pour les formations « e book sur le menu patrimoine » et « successions ».

#### **Question 377 – CMB (CFDT) : A quelle date est prévu le déménagement de CMB à St Herblain ?**

Le 26 novembre 2018, l'équipe CMB rejoint un espace de *coworking* dont les espaces communs sont partagés avec d'autres entreprises. Cette solution innovante est testée pour une durée de location d'un an. Les collaborateurs travailleront dans un espace de travail dédié et sécurisé, accessible par badge. Cette solution permet de disposer d'espaces communs plus spacieux et agréables.

A l'occasion de la visite des lieux, Monsieur HERY a constaté que les 20 collaborateurs seront logés sur un plateau de 150 m<sup>2</sup>, soit 6,15 m<sup>2</sup>, ce qui correspond à la fourchette haute du taux d'occupation des locaux au sein du Groupe. Les collaborateurs craignent de se sentir à l'étroit, malgré la présence d'espaces collectifs spacieux.

Madame DAURIAC souligne que les espaces collaboratifs et collectifs sont sensiblement plus spacieux que la moyenne.

Monsieur MAYAUD se fait confirmer par Madame DAURIAC que les collaborateurs HSBC disposeront d'un espace clos dédié à leur activité.

#### **Question 378 – HOST (CFDT) : E-badgeage : Pourquoi le manager ne reçoit-il pas une alerte sur d'éventuelles anomalies de pointage ? Comment peut-on corriger les erreurs de compteurs suite à une absence ou un dépassement de la plage horaire ? Comment peut-on connaître son solde mensuel ?**

#### **Question 379 – HOST (CFDT) : Comment un collaborateur fait-il pour enregistrer une absence suite à une formation lorsqu'il doit badger ?**

Madame DAURIAC confirme que le système ne permet pas de recevoir d'alerte dans sa version actuelle. Cette fonctionnalité a été demandée. En revanche, il est possible pour le collaborateur de corriger une erreur de compteur, en se connectant via *HR Direct* à l'espace « ma présence » et en saisissant les quatre badgeages correspondant à ses horaires (notamment en cas de formation). Enfin, les heures réalisées apparaissent dans le synoptique hebdomadaire dans l'encart le plus à droite.

Madame VINCENT fait état de nombreuses difficultés : les jours de présence des alternants ne correspondent pas à la réalité, les formations font l'objet de badgeages fictifs, le solde journalier des compteurs ne s'affiche pas, ce qui nécessite de réaliser un suivi sur un fichier Excel... Ce nouveau dispositif donne l'impression d'un retour en arrière.

Madame DAURIAC indique que dorénavant, le système affiche uniquement un solde hebdomadaire. A la mise en place, des ajustements ont été nécessaires, notamment du fait de problématiques de solde sur les CET. Normalement, les difficultés ont été résolues. Toutefois, il ne faut pas hésiter à remonter d'éventuels problèmes persistants.

Madame VINCENT souligne que la situation est loin d'être revenue à la normale, puisqu'il semblerait que plus d'une centaine de cas ne sont pas résolus. Certains salariés se vont vu imputer des jours de congés le samedi et le dimanche alors qu'ils ne travaillent pas, d'autres ont un solde négatif de repos compensateurs, etc...

Madame DAURIAC admet que le démarrage a été laborieux et que le travail de résolution de toutes les difficultés, en cours, n'est peut-être pas aussi avancé qu'elle le pensait. Les équipes de la RH sont toutefois mobilisées.

Madame VINCENT demande si les collaborateurs disposeront de leur solde journalier comme auparavant.

Madame BASSET répond par la négative, le logiciel affichant dorénavant un solde hebdomadaire.

Madame DAURIAC précise toutefois que la mise à jour des compteurs intervient quotidiennement.

Madame VINCENT signale que tous les historiques n'ont pas été repris.

Madame DAURIAC indique que ce problème est en cours de résolution.

Madame VINCENT déplore que plus d'un mois après le démarrage du dispositif, celui-ci ne soit toujours pas opérationnel.

Madame DAURIAC convient de la nécessité de résoudre les dysfonctionnements le plus rapidement possibles. Les collaborateurs sont invités à remonter toutes les difficultés qu'ils rencontreraient en faisant des cas dans HR direct.

Madame VINCENT s'étonne que certains items fréquents, comme la formation, ne soient pas repris. Or, un nouveau système est censé améliorer le dispositif existant, et non revenir en arrière !

Madame DAURIAC indique qu'un guide d'utilisation a été rédigé et complété, de manière à ce que chacun s'approprie ce nouvel outil. Il ne faut pas tirer de conclusion trop hâtive.

Monsieur TREMEAU constate toutefois que cet outil est plus compliqué que le précédent.

Madame BASSET estime que ces différences nécessitent que les collaborateurs s'adaptent, par exemple en abandonnant les calculs quotidiens.

Monsieur TREMEAU argue de la perte de temps que représente cet outil pour les managers qui doivent valider les horaires de formation, par exemple.

Madame DAURIAC indique que normalement, tous les compteurs sont alimentés. Des contrôles de cohérence sont en cours préalablement à la paie, ce qui permettra de corriger les anomalies restantes. Les collaborateurs doivent continuer à remonter tout dysfonctionnement.

Monsieur MAYAUD s'enquiert de l'usage d'Icats pour les formations.

Madame DAURIAC explique que cet outil ne poursuit pas le même objectif. Si l'outil d'e-badgeage permet aux collaborateurs de badger sur leurs écrans, Icats permet de piloter l'activité sur Host, notamment en évaluant le temps nécessaire pour chaque opération, ce qui permet de prévoir les ressources adéquates pour assurer l'activité.

Monsieur MAYAUD en conclut que e-badgeage permet de vérifier qu'un salarié est à son poste, tandis qu'Icats permet de vérifier qu'elle travaille.

Madame DAURIAC réaffirme qu'Icats n'est pas un outil de *tracking* individuel.

Madame BASSET distingue les deux outils, sachant que l'e badgeage permet de gagner du temps en évitant aux salariés un déplacement vers les badgeuses avant de prendre son poste.

Monsieur TREMEAU s'inscrit en faux : le badgeage étant situé à l'entrée des bâtiments, l'e badgeage ne représente pas un gain de temps.

Monsieur MAYAUD demande s'il est possible de badger depuis un ordinateur portable.

Madame BASSET répond par la positive, sous réserve d'installer l'application sur l'ordinateur.

**Question 381 – FUSSY (CFDT) : La Direction envisage-t-elle d'ouvrir d'autres postes HOST à Fussy ?**

Madame BASSET ne nourrit aucun projet de ce type.

**Question 382 – RH (CFDT) : Un gel des salaires des collaborateurs RBWM pour 2019 est-il prévu ?**

Madame DAURIAC indique qu'aucun gel de salaires n'est prévu en 2019 à ce stade.

**Question 383 – RH (CFDT) : Quel budget va-t-il être alloué à chaque collaborateur HOST, RBWM, CRC et CMB pour le repas de fin d'année ?**

Madame DAURIAC indique que ce budget s'élève à 20 € pour HOST et à 30 € pour RBWM. CMB n'a pas encore statué.

Monsieur HERY dénonce l'iniquité de ces dispositions.

Madame DAURIAC explique ces différences par le fait que chaque ligne métier gère son budget.

Monsieur HERY argue que chaque métier et chaque collaborateur appartiennent à une même entreprise, HSBC France.

Madame BASSET admet que ce budget par collaborateur peut différer sur un même site, par exemple sur le site de Fussy sur lequel cohabitent des équipes HOST et RBWM.

Madame VINCENT demande si ce budget est prévu y compris pour les sites dotés de restaurants d'entreprise.

Madame DAURIAC l'ignore mais précise que les métiers peuvent procéder à des ajustements par service au cas par cas.

Madame VINCENT s'est vu annoncer que ce budget s'élèverait à 10 € du fait de la présence du restaurant d'entreprise.

**Question 384 – RH (CFDT) : Suite à la forte augmentation des coûts de transport, la revalorisation de cette prime est-elle prévue ?**

Madame DAURIAC rappelle que conformément à la loi, HSBC prend en charge 50 % du coût des abonnements de transport collectif, ce qui permet de suivre l'évolution des tarifs, y compris à la hausse.

Madame VINCENT objecte qu'en province, de nombreux salariés réalisent leurs trajets en voiture.

Madame DAURIAC annonce qu'il n'est pas envisagé de réévaluer le remboursement des frais kilométriques.

Pour rappel, le remboursement de frais kilométriques dans le cadre du recours à un véhicule personnel est possible en cas d'absence totale de transport en commun, en cas d'écart de temps de trajet supérieur ou égal à 45 min entre les transports en commun et la voiture, en cas d'horaires de travail particuliers ou décalés ne permettant pas d'emprunter les transports en commun. Le cas échéant, les salariés perçoivent une indemnité équivalente à 50 % du tarif de l'abonnement zones 1-5 de la région parisienne.

**Question 385 – RH (CFDT) : Pourquoi les informations de l'ancien Chronogestor ne sont-elles toujours pas basculées dans le nouvel outil ? Dans quel délai ces anomalies seront-elles régularisées ?**

Madame DAURIAC affirme qu'à ce jour, les compteurs sont exacts. S'ils ont accusé une petite latence au démarrage, les anomalies ont été analysées et résolues.

Monsieur HERY déplore que la plupart des collaborateurs n'aient pas eu le réflexe d'imprimer leurs compteurs avant la bascule vers le nouvel outil. Pour sa part, il estime que les informations avant/après le concernant ne correspondent pas.

Madame DAURIAC indique que des contrôles ont été réalisés. Toutefois s'ils estiment que leurs compteurs ne leur semblent pas cohérents, les collaborateurs concernés sont invités à se manifester, même s'ils ne peuvent présenter une impression de leurs compteurs sur Chronogestor.

Madame VINCENT signale que certains collaborateurs attendent des réponses suite à leurs remontées et craint que les services ne soient, en réalité, submergés par les demandes.

Madame DAURIAC indique que les contrôles ont permis de recenser 342 absences non validées par les managers, qui ont dû être intégrées rétroactivement, ainsi que la non-intégration (pour des raisons de *cut off*) de 354 suppressions d'absence qui ont été retraitées *a posteriori*.

**Question 386 – RH (CFDT) : Dans le process de saisie des objectifs/évaluations il est mentionné « maximum recommandé 8 » or il est possible d'en assigner plus. Comment sera jugé un collaborateur en fin d'année qui n'aurait pas atteint tous ces objectifs assignés, mais qui en aurait atteint seulement 8 comme il l'est recommandé ? Comment serait jugé le même collaborateur qui aurait atteint l'ensemble de ces objectifs ? Objectif atteint ? Ou largement dépassé au sens que l'objectif maxi recommandé et de 8 ?**

Madame BASSET confirme qu'il est recommandé d'assigner entre 3 et 8 objectifs. Le nouvel outil de gestion de la performance mentionne ce nombre maximal recommandé dans les formulaires d'objectifs des collaborateurs.

Une alerte se déclenche en cas de dépassement du plafond de 8 objectifs. Le manager peut ainsi vérifier que le nombre d'objectifs fixés est pertinent et équitable par rapport aux autres collaborateurs.

Il peut être justifié que le nombre d'objectifs soit supérieur à 8 : par exemple, si les objectifs de *score card* sont détaillés (au lieu d'assigner l'objectif « atteindre les objectifs de la *score card* »). Il convient d'éviter de fixer un nombre d'objectifs tel que ceux-ci pourront faire l'objet d'un suivi.

**Question 387 – DIVERS (CFDT) : Quelles sont les évolutions de recours à DOCAPOST prévues au périmètre de la région Nord (Fussy et Reims) ?**

Madame DAURIAC confirme qu'aucun recours à DOCAPOST n'est envisagé sur Fussy et Reims, que ce soit chez HOST ou RBWM. Interrogée par Madame VINCENT, Madame DAURIAC indique qu'elle ignore la date de fin du contrat de DOCAPOST au pôle Immobilier et dans les centres Pro.

Madame BASSET indique qu'*a priori*, la date d'échéance est fixée au 31 décembre.

Monsieur AILLIOT s'enquiert d'un éventuel renouvellement du contrat.

Madame BASSET n'a pas été sollicitée à ce stade, sachant que cette prestation avait vocation à apporter une aide au démarrage de ces activités.

**Question 388 – DIVERS (CFDT) : Concernant les téléphones portables professionnels, l'activation des nouveaux portables Samsung ayant rencontré des dysfonctionnements, cette nouvelle installation s'est-elle améliorée ?**

Madame DAURIAC explique que dans 90 % des cas, la procédure d'installation fournie n'a pas été lue dans son intégralité, même s'il est toujours possible d'être confronté à un incident lors de l'activité. Cette procédure doit être de nature à répondre à la grande majorité des problématiques d'activation.

Monsieur DUMOISSAUD signale que le responsable du BBC Nord, Jean-Louis ALINEAU, a signalé des difficultés à trois reprises, mais les cas sont clôturés sans que le problème ne soit réglé. Il n'a pas même pas l'icône de l'application sur son portable.

Madame DAURIAC suppose que le problème doit être spécifique invite les élus à lui transmettre d'autres remontées le cas échéant.

**Question 389– DIVERS (CFDT) : Une prime de casque est-elle prévue pour les RM Pro à distance ?**

Madame BASSET répond par la négative. Cette réponse a été annoncée par le métier en commission économique et financière. Les RM disposent de plusieurs canaux d'entrée en relation avec leurs clients, et plusieurs de leurs plages horaires sont dédiées à d'autres activités que le décrochage téléphonique.

**Question 390– DIVERS (CFDT) : Quel personnel est concerné pour l'opération de cooptation ?**

Madame BASSET indique que tous les salariés en CDI pouvaient coopter jusqu'au 31 octobre.

**Suites à donner**

**Décrochage automatique**

Monsieur TREMEAU s'enquiert de la réponse à question sur le décrochage automatique du téléphone.

Madame BASSET indique qu'un travail est en cours afin que le téléphone sonne à deux reprises avant d'enclencher le décrochage automatique.

Monsieur TREMEAU demande si le décrochage n'intervient que si le conseiller utilise le casque.

Madame BASSET répond par la négative, puisqu'un voyant s'affiche sur l'écran. Si le conseiller ne décroche pas le téléphone, l'appel est transféré vers l'ACO ou le CRC. Toutefois, cette évolution de NGT pour les Pros n'est pas déployée partout.

Madame BURELOUX confirme qu'à Compiègne, le décrochage automatique est toujours de mise.

### **Les RTT imposées pour RBWM ne sont toujours pas renseignées en automatique ?**

Madame DAURIAC indique que ce sujet a été identifié et est en cours de traitement.

### **L'outil Géode est souvent indisponible. Quand le problème sera-t-il résolu ?**

Madame DAURIAC indique qu'aucun incident n'aurait été relevé depuis 9 mois.

Madame THALAMAS s'étonne que l'informatique ne se rende pas compte que Géode est indisponible plusieurs fois dans la journée.

Madame DAURIAC rétorque qu'*a priori*, cette indisponibilité est de courte durée.

Madame THALAMAS objecte que ces dysfonctionnements peuvent durer une demi-journée.

Madame DAURIAC s'étonne de la persistance de cette difficulté.

Madame THALAMAS précise qu'elle a encore été confrontée à ce dysfonctionnement une semaine auparavant.

Madame BASSET encourage Madame THALAMAS à saisir un ARS. D'après l'IT, ces incidents sont de courte durée et beaucoup moins nombreux qu'au 1<sup>er</sup> semestre 2019, grâce au passage vers Géode 2.

### **CWT**

Madame DAURIAC admet que CWT nécessite la création manuelle de chaque client dans l'outil. Une création automatique serait un plus. Les équipes CMB ont remonté le sujet, qui est en cours d'analyse et ne devrait pas être traité à courte échéance (une réponse sur cette possibilité interviendra au début de l'année 2019).

Monsieur MAYAUD émet le souhait que les équipes en question comportent des RM CMB.

Monsieur ROJAS déplore que les outils du Groupe ne soient pas toujours adaptés à la configuration en France.

Madame DAURIAC doute que la France soit le seul pays à rencontrer et être confronté à ce paramétrage de l'outil.

### **Peut-on s'assurer que les directeurs d'agence aient bien un code d'accès au centre Pro pour valider les opérations dans SAB ?**

Madame BASSET répond qu'*a priori*, les directeurs d'agence n'ont pas à valider dans SAB les opérations pour les RM Pro. Les deux directeurs de centre Pro opèrent une validation dans Aps lorsqu'elle est nécessaire.

### **e-badge : temps de connexion des SRE**

Madame DAURIAC a remonté ce sujet.

### **e-badge : compteurs journaliers**

Les compteurs sont bien calculés quotidiennement, permettant à chacun de visualiser son compteur à une date donnée y compris les débits/crédits.

Madame THALAMAS s'enquiert de la position de la direction sur la prise des six minutes complémentaires.

Madame DAURIAC précise qu'elles sont bien prises en compte et paramétrées dans l'outil, malgré l'existence d'une latence particulière liée au chargement d'applications supplémentaires.

Madame VINCENT se fait confirmer par Madame DAURIAC que ces six minutes sont ajoutées quotidiennement, puisqu'elles sont paramétrées dans l'outil.

### **Connect Compiègne**

Madame DAURIAC a vérifié la teneur de la consultation sur les succursales et les pôles qui est en phase avec ce qui est déployé sur le pôle Connect de Compiègne.

Madame BURELOUX indique que les salariés se sont positionnés sur les postes sachant qu'il y aurait deux équipes.

Madame DAURIAC indique que la Direction a présenté une organisation de Connect avec une ouverture du lundi au vendredi. Elle ne dispose pas de davantage d'informations à ce stade.

Monsieur ROJAS remarque que le centre était censé ouvrir jusqu'à 22 heures.

Madame DAURIAC a indiqué que cet horaire ne serait pas mis en application dans un premier temps.

### **Pôle Immo de Lille : où en est on de l'équipement du pôle en cloisons anti bruit ?**

Madame BASSET annonce que le collaborateur qui s'occupe de l'immobilier chez RBWM est en train de recenser les besoins dans tous les pôles. Il est évident que l'Entreprise fournira des cloisons anti bruit dans un certain nombre de cas pour que les collaborateurs travaillent dans de bonnes conditions.

*La séance est levée à 12 heures 50.*

**Florence BASSET**

Présidente du Comité d'Établissement  
de la Région Nord

**Joël ROJAS**

Secrétaire du Comité d'Établissement  
de la Région Nord