

# Comité d'établissement ordinaire HSBC de la région Nord

---

**13 DECEMBRE 2018**

## Projet de procès-verbal

### **Étaient présents :**

#### **Pour la Direction :**

Florence BASSET, Directrice de la région Nord  
May DAURIAC, Direction des relations sociales  
Nathalie BES, Directrice de la Grande Clientèle PME

#### **Les membres du Comité d'Établissement :**

##### *Titulaires*

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

##### *Suppléants*

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

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

Yvan TREMEAU	CFDT
Jean-Jacques HERY	CFTC
Ludovic HILD	SNB

### **Étaient absents :**

Christophe HORNICK	CFDT
Judith SAUVAGE	SNB
Charlotte FLINOIS	SNB

## **ORDRE DU JOUR**

I.	Approbation des procès-verbaux .....	4
II.	. Information et consultation de la Direction .....	4
III.	Questions des élus.....	26
IV.	Suites à donner .....	35

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

Madame BASSET souhaite la bienvenue à tous pour ce dernier CE de l'année.

Monsieur HERY lui fait la remarque qu'un CE extraordinaire peut se tenir d'ici la fin décembre.

Madame BASSET corrige donc son propos : en théorie, les élus assistent au dernier CE.

Madame DAURIAC précise qu'il convient de parler du dernier CE ordinaire.

Madame BASSET confirme.

Madame DAURIAC s'enquiert de la demande de questions diverses.

Madame THALAMAS lui confirme en avoir deux. Sur le cahier de conditions tout d'abord, elle demande que les anomalies de la version imprimable soient corrigées.

Madame BASSET l'invite à lui fournir plus de précisions

*L'assemblée réussit à joindre M. BELOUIS par visioconférence après plusieurs essais.*

Madame THALAMAS expose le cas d'un client à qui est proposé un package auquel seules certaines exonérations sont liées. Or, le cahier présente toutes les exonérations, sans lien avec le package. Le risque est fort que le client les considère toutes comme acquises.

Madame BASSET demande si Service Opération clients (SOC) est à l'origine de l'enregistrement de ces cahiers.

Madame THALAMAS lui répond par la négative. Elle affirme que ce sont les assistants commerciaux (ACO) qui s'en chargent chez CMB.

Selon Madame BURELOUX, il en est de même chez RBWM.

Madame BASSET note la première question diverse et s'enquiert de la seconde.

Madame THALAMAS signale que de nombreuses erreurs de saisie par le back-office CARM retardent le traitement des dossiers. Celles-ci obligent le RM à refaire sa *line sheet* (fiche) et repasser éventuellement par la DRC avant de revenir au back-office.

*La visioconférence avec M. BELOUIS se déconnecte.*

Madame THALAMAS ajoute que toute saisie du back-office est irréversible. En cas d'erreur, le RM doit recommencer son dossier et le soumettre de nouveau. Elle appelle donc à l'assouplissement du process dès lors que l'erreur n'incombe pas au réseau.

Madame DAURIAC s'enquiert du type d'erreur rencontrée.

Madame THALAMAS fait part de remontées des BBC : « Les GBO ne saisissent pas ce qui est noté dans la fiche ». Cette situation crée des tensions. Elle cite le cas d'une RM dont les trois derniers dossiers ont été mal saisis et lui sont revenus. Elle rappelle que la fin d'année approchant, les délais de renouvellement se raccourcissent drastiquement.

Madame DAURIAC l'entend bien.

Monsieur TREMEAU s'enquiert de la position de HSBC sur le sujet des primes abordé par le Président de la République.

RESTRICTED/CONFIDENTIEL

Madame DAURIAC l'invite à poser cette question en CCE ou auprès des DS.

*Madame BASSET parvient à rétablir la liaison avec M. BELOUIS.*

## **I. Approbation des procès-verbaux**

Madame DAURIAC procède à l'approbation des trois procès-verbaux.

*Monsieur MAYAUD est remplacé par Monsieur DUMOUSAUD.*

*Mme SAUVAGE absente ne pouvant être remplacée par aucun membre SNB Cadre ou Technicien, elle est remplacée par le membre le mieux élu du même collège mais d'une autre organisation syndicale. Monsieur BELOUIS prendra donc sa voix.*

*L'assemblée compte donc un total de sept votants.*

### **1. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du 23 août 2018**

Monsieur BELOUIS s'interroge sur sa présence à ce CE du 23 août.

Madame DAURIAC lui rappelle qu'elle avait pour sujet la consultation sur les horaires des succursales.

Monsieur BELOUIS suppose avoir voté contre.

Madame DAURIAC observe que ce vote ne concerne que l'approbation du PV.

*Le procès-verbal de la séance ordinaire du 23 août est approuvé à la majorité par 5 votes favorables et 2 abstentions.*

### **2. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du 20 septembre 2018**

*Le procès-verbal de la séance ordinaire du 20 septembre est approuvé à la majorité par 4 votes favorables et 3 abstentions.*

### **3. Approbation du PV de la séance ordinaire du 18 octobre 2018**

*Le procès-verbal de la séance ordinaire du 18 octobre est approuvé à l'unanimité.*

Monsieur ROJAS se félicite de la résorption du retard sur les PV.

## **II. Information et consultation de la Direction**

### **1. Suite de l'Information et Consultation du Comité d'Etablissement de la Région Nord sur le Projet de Plan de Formation 2019 (document en votre possession) (initialement sujet 3)**

Madame DAURIAC informe avoir mis à la disposition de l'assemblée le PV de la réunion de la commission formation du 30 novembre dernier. Afin d'éviter les redites, elle n'en exposera que les grandes lignes. En préambule, elle rappelle que ce plan décline les orientations stratégiques 2019, portées par la lutte anti-blanchiment, les enjeux de satisfaction client, le développement d'une banque connectée avec Internet et les applications mobiles, la confortation du positionnement national et patrimonial, la place de banque universelle, et enfin une volonté de fonctionnement plus simple et plus agile.

Les formations de la région Nord se recentrent, au-delà des sujets obligatoires liés au risque, sur les enjeux métier. Madame DAURIAC souligne l'effort important de formation de RBWM sur le plan de transformation en 2018, et annonce qu'il se poursuit avec le parcours de formation EDRAS, les formations aux évolutions réglementaires et les formations managériales.

*Monsieur MAYAUD rejoint la séance.*

Selon Madame DAURIAC, CMB mettra l'accent en 2019 sur la gestion des risques, la lutte contre la criminalité financière, l'adaptation des compétences aux exigences réglementaires dans le cadre de MIFID2. En parallèle, des formations techniques liées au commerce international, à l'analyse crédit et à l'optimisation du capital, ainsi qu'un nouveau programme de vente orienté vers la négociation et la prospection seront mis en place. Les « vendredis de la prospection » et les « tours de banque » sont également confortés et adaptés aux différents interlocuteurs.

Sur HOST opérations, Madame DAURIAC cite la réactivation du programme opération bancaire et l'adaptation régionale du programme des influenceurs.

Des formations transversales et support se grefferont également à ce planning.

Au total, 45 406 heures prévisionnelles pour l'année 2019 sont envisagées.

Madame THALAMAS s'interroge sur la formation obligatoire de CMB, dont l'échéance est prévue pour février.

Madame BURELOUX signale qu'elle existe également chez RBWM.

Madame DAURIAC en demande le thème.

Madame THALAMAS l'informe qu'elle concerne la lutte contre la criminalité financière. Cette formation se répartit sur cinq ou six heures de sessions d'e-learning. Mise en ligne en fin d'année, elle doit être réalisée pour début février 2019. Le délai est *a priori* correct. Mais cette formation est ouverte dans une période de bouclage des dossiers en fin d'année et de démarrage d'année commerciale avec de nouveaux objectifs.

*Madame BES rejoint la séance.*

Madame THALAMAS suggère donc de consacrer une journée complète en présentiel avec les salariés pour cette formation. Elle a cependant conscience que cette initiative n'est pas prônée par la direction.

Madame DAURIAC fait la remarque que la formation en elearning n'exige pas d'être réalisée en continu. Il est possible de la suivre en plusieurs fois.

Madame THALAMAS lui rappelle que le quiz final nécessite la validation de ces heures, qu'elles soient ou non en continu.

Madame DAURIAC n'appréhende pas ainsi le sujet. Elle adhère en revanche sur la nécessité de planifier et de bloquer des plages horaires pour les formations dans son agenda. La formation en continu n'est pas toujours l'option la plus adaptée, car elle doute que l'attention des collaborateurs soit soutenue sur plusieurs heures. Au contraire, avancer de manière échelonnée, mais plusieurs semaines à l'avance et dès réception de la formation, peut être plus adapté. Elle souligne que ses préconisations rejoignent celles présentées dans le guide qu'a rédigé la responsable d'académie CMB.

Madame THALAMAS explique les modalités du quiz final : si à l'issue du premier test, le salarié ne fournit pas 80 % de bonnes réponses, son accès doit être réactivé par le manager pour un nouvel essai. Ceci engendre, de son point de vue, une pression supplémentaire.

Madame DAURIAC rappelle les conseils inscrits dans le guide pour accompagner les collaborateurs : la planification, la prise de notes tout au long de la formation et le rapprochement avec son manager en cas de difficulté.

Monsieur ROJAS revient un sujet évoqué lors de la plénière de la formation, la formation e-drive.

Madame BES témoigne avoir pris connaissance de cette formation, il y a trois ou quatre ans, lorsqu'elle occupait un poste dans la partie assurance et placements date. Cette formation en e-learning est liée aux Conducts, et consiste à savoir comment vendre ou proposer des produits aux clients CMB.

Monsieur ROJAS la résume comme une méthode de vente.

Madame BES l'estime plus relever d'un devoir de conseil, car après un diagnostic détaillé, le collaborateur doit s'adapter aux besoins du client, le laisser opter entre plusieurs solutions qu'il aura pris soin de bien détailler.

Monsieur ROJAS avait noté ce libellé lors d'une formation obligatoire. Sa demande d'explications à la responsable de la commission plénière à ce sujet n'avait pas été concluante.

Madame BES doute qu'elle soit encore dispensée aux nouveaux entrants.

Monsieur ROJAS soutient que les programmes obligatoires en e-learning font appel à cette formation.

Madame BES concède que cette méthodologie est encore d'actualité chez CMB.

Madame NINAUVE signale qu'une lecture doit être faite.

Monsieur ROJAS précise qu'elle sera annexée au PV, comme l'usage l'autorise.

Madame DAURIAC respectera les pratiques existantes.

Monsieur DUMOISSAUD, en tant que président rapporteur de la commission, procède à la lecture du texte.

*« Les membres de la commission remercient la direction de la formation pour la présentation du projet de plan de formation 2019.*

*Les orientations stratégiques présentées comme par le passé se concentrent autour de la criminalité financière et la digitalisation.*

*L'ambition serait également de faire encore plus simple et plus agile dans la gestion et la mise en œuvre de ces transformations.*

*La commission s'interroge sur la façon dont HSBC peut parvenir à du encore plus simple, alors que le quotidien des équipes est bien au contraire loin d'être simple. La commission constate et apprécie le fait que les formations métiers reviennent à l'honneur.*

*La commission remarque qu'une grande partie des formations CMB sont faites en présentiel a contrario de ce qui est fait chez RBWM. Nous aimerions que l'exemple du CMB soit suivi pour RBWM.*

RESTRICTED/CONFIDENTIEL

*Nous constatons que les formations concernant le développement personnel pour tous prennent enfin place dans le plan de formation, mais essentiellement sur des outils digitaux, parfois même extérieurs à l'entreprise du style réseaux sociaux professionnels.*

*La commission alerte la direction sur la charge de travail actuelle dans tous les métiers, ne laissant pas de place à la simple connaissance de l'existence de ces formations.*

*La commission se demande si cette mise en œuvre ne forcera pas certains salariés à utiliser ces moyens sur leur temps personnel.*

*Il serait intéressant de généraliser les ateliers de développement neurosciences prévus chez HOST à l'ensemble des lignes métiers, mais nous trouvons que les thèmes proposés (comme par exemple j'apprends à maîtriser mes gloutons de temps) sont plus un palliatif lié à la lourdeur des process et des outils qu'une réponse à un problème d'organisation des collaborateurs. Pourquoi rendre les collaborateurs responsables des failles et des dysfonctionnements de l'entreprise ?*

*La direction propose une gamme élargie de formations intéressantes pour lesquelles malheureusement l'ensemble des collaborateurs ne dispose pas de temps matériel afin de les découvrir et d'en bénéficier. Notons que le maître mot de la direction est que chacun doit être acteur de sa propre formation. Encore faudrait-il qu'on leur en donne le temps.*

*La commission compte sur le soutien de la direction de la formation pour relever le défi de comment permettre aux collaborateurs de se former. »*

De cette lecture, Madame DAURIAC dégage deux lignes directrices. La première consiste en la nécessité de dégager du temps pour bien connaître ces formations. Pour cela, elle prône l'intérêt de l'entretien de développement, qu'elle considère comme un moment privilégié pour faire un point avec son manager sur les enjeux de formation. La seconde réside dans la planification, afin que les formations se déroulent dans la sérénité.

Madame NINAUVE appelle à ce que les managers abordent bien le sujet de la formation pendant l'entretien de développement.

Madame BASSET lui garantit que les supports le leur rappellent.

Madame NINAUVE admet que les formations métiers sont bien évoquées, mais rarement les formations personnelles.

Il semble à Madame BASSET qu'il revient aussi aux collaborateurs de préparer le sujet en amont. Le support à remplir s'enquiert donc des perspectives d'évolution et de formation.

Madame NINAUVE le concède, mais ces nouvelles formations sur le développement personnel ne sont connues ni du manager ni du salarié.

Madame DAURIAC rappelle l'existence d'un catalogue de formation.

Madame NINAUVE rapporte des remarques sur sa taille conséquente. Le consulter prendrait trop de temps. Elle suggère donc de faire un focus sur ces formations et sur les ateliers afin de préparer au mieux l'entretien.

Sur CMB, Madame BES témoigne d'une volonté de mettre l'accent sur le sujet. La responsable d'académie, Eléonore Petit, est ainsi intervenue plusieurs fois lors de réunions managériales. Elle estime que les responsables ont dorénavant une bonne connaissance du catalogue des formations.

Madame NINAUVE invite la direction à reproduire cette initiative sur HOST et RBWM.

RESTRICTED/CONFIDENTIEL

A l'issue de la lecture de cette synthèse, Monsieur HERY s'étonne de ne pas avoir eu de retour sur « le fossé » entre CMB et RBWM sur la formation. Selon lui, si CMB bénéficie d'une bonne dynamique, RBWM accuse un certain retard.

Madame DAURIAC lui indique cependant que dans le cadre du projet de transformation RBWM, des investissements significatifs dans la formation présentielle ont été concédés.

Madame BASSET lui confirme la présence de formations telles que SFP à l'intention des directeurs et sous-directeurs sur deux jours ou encore de NGT– Globwl. Ces formations en présentiel n'exigent par ailleurs pas un déplacement sur Paris. Les formateurs peuvent se rendre sur le lieu. Elle signale enfin la popularité d'un module de deux jours sur le management à distance des collaborateurs délocalisés.

Sur sa remarque précédente, Monsieur HERY précise que le retard de RBWM n'était pas immense, mais réel.

Selon Madame BASSET, la règle consiste à privilégier l'e-learning pour les fondamentaux et le réglementaire, et à privilégier le présentiel pour le comportemental et les outils.

Monsieur ROJAS déplore que les nouveaux outils HR direct et formation proposent un contenu en anglais.

Madame DAURIAC lui assure qu'une traduction des contenus est en cours.

Selon Monsieur HERY, ceci illustre bien ses propos précédents.

Au nom du SNB, Monsieur MAYAUD souhaite justifier son vote par une évolution de la direction sur la formation. Il dit ressentir un léger frémissement qu'il souhaite encourager.

*Madame DAURIAC procède à la consultation sur le Projet de Plan de Formation 2019.*

*Monsieur MAYAUD ayant rejoint la séance, le vote de Madame SAUVAGE est repris par Monsieur DUMOUSSAUD.*

*Le plan de formation est approuvé à la majorité par 4 votes favorables et 3 abstentions.*

Madame NINAUVE signale que ce vote entérine une amélioration, mais ne donne pas un blanc-seing à la Direction.

Madame BASSET lui assure que le réalisé sera suivi attentivement.

Monsieur ROJAS invite à se méfier des projets et à réagir uniquement sur les faits.

Monsieur HERY menace de sanctions le cas échéant, le procédé étant à la mode ces jours-ci.

Madame DAURIAC l'alerte sur la présence de cette phrase au PV. Elle la considère cependant comme une boutade.

Monsieur HERY avoue ne pas avoir les moyens de les mettre à exécution, à moins de saisir les tribunaux. Il l'enjoint à porter également ce propos au PV.

## **2. Point trimestriel sur l'activité économique de la Région Nord - 3e trimestre 2018 (Document mis à votre disposition via la BDU) (initialement sujet 2)**

Monsieur MAYAUD suggère de commencer ce point par les résultats de CMB, qu'il estime meilleurs.



Madame DAURIAC lui répond que toutes les structures seront examinées *in fine*.

Monsieur HERY juge la lecture du document joint complexe. Il demande une version plus lisible.

Madame DAURIAC ignore comment répondre à sa demande. Elle ne peut laisser de côté certaines informations.

Madame BES espère que sa synthèse va contribuer à le rendre plus lisible.

Madame DAURIAC indique que la Finance lui fournit ce document. Elle ne peut pas en changer la mise en page.

Monsieur HERY l'enjoint à faire remonter l'information.

Madame DAURIAC indique que cela impliquerait de réduire le nombre d'information transmise aux membres.

Monsieur ROJAS regrette la récurrence de cette demande année après année, sans que rien ne change.

Madame BES juge favorablement l'année financière écoulée chez CMB. Les résultats se maintiennent par rapport à l'AOP. Sur les revenus, la poursuite de la compression des marges de la rémunération sur les dépôts entraîne une légère baisse dans tous les centres d'affaires, par rapport à 2017. Sur la région Nord, Madame BES signale par ailleurs une belle dynamique commerciale des encours des produits : les encours *business banking* s'octroient une hausse de 6,5 % à 810 millions d'euros, ceux de crédit, une augmentation de 7,2 %. Le *business banking* par ailleurs se maintient, mais avec une hausse de 12,2 % des encours court terme, et une baisse de 3,3 % du moyen terme.

Cela reflète une bonne dynamique commerciale des équipes, et de belles opérations auprès des clients. Malheureusement, la forte concurrence des banques régionales et nationales sur les taux a érodé les marges, entraînant un effet prix négatif par rapport à l'effet volume, y compris dans les régions où la progression sur les encours était réelle. Par conséquent, la valeur ajoutée sur le court terme n'atteint pas les 12 % annoncés. Quant aux moyen et long termes, il est rare que la marge s'établisse au-dessus de 0,80. Sur certains crédits, l'objectif consiste plutôt à travailler en mode défensif afin de ne pas perdre le client. Les périodes inférieures à sept ans sont donc privilégiées, car il paraît plus compliqué de s'aligner sur les périodes de 8 à 15 ans. Cette situation s'applique aux zones de Lille, de Nancy-Metz, de Normandie et de l'Atlantique. Elles souffrent en effet d'un effet de compétition plus important qu'à Roissy, qui bénéficie de sa proximité avec Paris. Dans ces zones où des banques proposent des taux égaux, voire inférieurs, au taux de refinancement, les équipes renoncent à s'aligner. La préservation des marges impose de travailler en priorité avec des clients dont le PNB est à défendre, et moins en prospection sur les périodes de 8 à 15 ans. Pour être rentables, les taux HSBC doivent s'établir à environ à 1,90 % au lieu des 1,20 ou 1,10 proposés actuellement sur du court terme.

La conquête, déjà excellente, a généré un PNB satisfaisant sur les nouveaux clients. Sur la région, elle n'était pas au rendez-vous en 2017 dans plusieurs centres d'affaires, qui en subissent encore les conséquences cette année, en raison de nombreux postes vacants en 2016, mais cette vacance est quasiment endiguée depuis la mi-2017, indépendamment du turnover naturel. La conquête est encore belle cette année, et les résultats 2019 devraient être significativement meilleurs.

L'attrition constitue un point de surveillance, car sa baisse dont la banque espère faire un levier pour augmenter les revenus n'est pas encore atteinte. Les postes à vide déjà évoqués ont eu des répercussions directes sur le nombre de clients. Certains, qui n'ont guère apprécié un suivi moindre et *a fortiori* de n'avoir aucun conseiller attiré pendant quelques mois, ont été perdus. L'attrition liée

RESTRICTED/CONFIDENTIEL

aux dossiers en ligne KYC, minime, est quant à elle très maîtrisée et liée à la difficulté à faire remplir les documents. Cette attrition est encore un peu significative et devra être réduite l'an prochain.

Monsieur MAYAUD demande l'évolution des résultats de CMB dans la région en termes d'attrition avant et après le plan Trajectoire.

Madame BES estime que la région n'a pas connu plus d'attrition en petits clients qu'ailleurs, voire moins. Les portefeuilles dans la région sont relativement équilibrés, à l'inverse du Sud où se concentrent des portefeuilles de petits clients. La région reflète la répartition nationale actuelle des 60 000 clients chez CMB : 10 000 sont présents dans le Top-Tier (à plus de 7,5 millions d'euros annuels), les clients CORE sont nombreux et 20 à 30 000 clients représentent un chiffre d'affaires à moins d'1 million ou 1,5 million d'euros de chiffre d'affaires. Les postes sont répartis entre conseillers entreprises (CE), conseillers d'affaires entreprises (CAE) et conseillers entreprises international (CEI) de la manière la plus équitable possible. La stratégie impliquant de retenir les clients, la perte d'environ 20 000 clients chez CMB est donc plus subie que volontaire depuis deux ans.

Monsieur MAYAUD rappelle que, selon le plan, la perte de PNB liée aux petits clients devait être compensée par un travail plus poussé sur les gros.

Madame BES lui confirme que ce schéma fonctionne, au vu de la progression sur le Top-Tier (+7,5 %). Mais elle ne permet pas de s'affranchir des petits clients, généralement détenteurs de dépôts à vue. Business Banking doit donc travailler avec des portefeuilles équilibrés dans un contexte de baisse du nombre de Relationship Managers (RM).

Monsieur HERY la remercie d'apporter son expertise technique à l'instance et répète ses propos sur l'attrition : elle serait due au turnover de 2016 et 2017 et aurait généré une perte de PNB. Il s'inquiète de la tendance qui s'ébauche à fin septembre pour 2018 sur la région Nord.

Selon Madame BES, le turnover est normal.

Monsieur HERY croit savoir qu'il est de l'ordre de 4 à 5 %.

Madame BES ne le sait pas. Actuellement, elle note le fort intérêt de la concurrence pour les chargés d'affaires internationaux de HSBC. A l'inverse, elle juge rassurant que des cadres provenant d'autres banques rejoignent le réseau. Enfin, elle apprécie particulièrement chez CMB la politique de recruter immédiatement en cas de démission.

Elle attribue le turnover à plusieurs raisons : le salaire, notamment chez les jeunes, une volonté de suivre des conjoints ou encore une évolution chez Corporate pour des salariés de Business Banking. Mais les trois mois de préavis demeurent frustrants, d'autant que s'y ajoutent un temps de formation et la découverte du portefeuille. Dans l'intervalle, le facteur de risque pour les clients s'avère préoccupant. Le transfert entre deux conseillers n'étant pas préconisé, la gestion du portefeuille est donc généralement confiée au directeur adjoint.

Madame DAURIAC rappelle sur la base des documents d'emploi que 138 collaborateurs sont présents en banque-entreprise au 1<sup>er</sup> janvier et autant au 1<sup>er</sup> septembre.

Monsieur MAYAUD lui signale l'existence de postes vacants.

Madame BES présente les chiffres suivants en la matière :

- aucun sur Atlantique et Roissy ;
- sur Normandie, une ACO devant être partagée ;

- dans le Grand Est : un poste manquant à Strasbourg, mais plus considéré comme du développement que de la vacance ;
- à Lille, un poste disponible de CAE sur Dunkerque, deux postes à vide pour un motif d'arrêt maladie, et un poste d'ACO pour une raison d'absence de longue durée.

Monsieur MAYAUD s'étonne de n'avoir aucun retour sur le périmètre Cœur de France.

Madame BES explique ne pas avoir le même découpage. Elle reconnaît cependant avoir reçu une démission cette semaine. Le préavis étant de trois mois, elle espère que le poste de ce collaborateur partant à la concurrence ne sera pas laissé à vide.

Monsieur DUMOISSAUD signale également un oubli sur Bourges.

Madame BES le lui accorde.

Madame THALAMAS voulait saluer le travail des ACOs en cas de vacance de poste sur CMB. Les clients CORE sont en effet exigeants, et les binômes accaparés par leur propre charge de travail. Il revient donc à ces derniers de gérer les dossiers plus complexes tels que les financements, et aux ACOs de prendre en charge les autres demandes.

Madame BES souligne l'importance de leur travail. Elle les considère comme la mémoire des centres d'affaires. Certains clients connaissent même mieux leur ACO que leur interlocuteur.

Monsieur DUMOISSAUD attribue une part importante des crédits court terme à la promotion immobilière. Or, il a déjà été évoqué le sous-dimensionnement de l'équipe des RM immobilier. Il s'interroge sur les actions prévues pour conforter et soutenir les RM immobiliers.

Madame BES concède que certains opèrent sur de grands territoires, notamment au Nord et dans l'Est. Hier, la réunion avec l'équipe CRE sur la stratégie 2019 a consacré l'immobilier comme un vrai relais de croissance pour Business Banking. Ainsi, Madame BES annonce des taux sur deux ans aux alentours de 2,20 ou 2,40 %. Les professionnels de l'immobilier apprécient en effet la récurrence avant toute chose. Elle juge bonne la structuration des RMI, même si, en raison d'une croissance immobilière relativement récente, la taille de certains portefeuilles est encore trop importante. Pour pallier cela, il est prévu de spécialiser des chargés d'affaires non immobiliers. Ils travailleront en collaboration avec le RMI pour la prospection, le montage des dossiers et le suivi. Cependant, elle appelle à la prudence, car un risque de freinage sur la promotion immobilière n'est pas à exclure en 2019. Ceci dit, le CRE projette de recruter un middle-office ainsi que deux ou trois personnes pour le support, qui participeraient au montage des dossiers. Monsieur RANNOU a donc pour objectif de consolider les équipes dans un contexte de prudence pour 2019.

Monsieur HERY souhaite connaître le ressenti des équipes sur le nouveau bâtiment BBC Atlantique, dont le fonctionnement innovant propose des espaces de coworking.

Madame BES signale que le déménagement vient juste de s'achever. Elle avoue ne pas s'y être rendue elle-même. Mais sa collaboratrice a fait écho de retours positifs.

Monsieur DUMOISSAUD signale y être allé avant l'installation des collaborateurs en compagnie de Monsieur HERY. Il a par ailleurs recueilli les impressions d'un collègue du CHSCT trois jours après l'emménagement. Il confirme la satisfaction des équipes, en dépit de petits problèmes techniques.

Madame BES se dit particulièrement attentive, car ce modèle pourrait être dupliqué ailleurs.

Monsieur HERY acquiesce. Par ailleurs, il s'enquiert des CBC (Corporate Banking Centre).

Madame BES est en mesure de répondre à la question, bien qu'ils ne relèvent pas de son domaine.

Selon Monsieur HERY, le BBC a été plus abordé que les CBC. Il aimerait également poser une question sur Lactalis.

Madame DAURIAC note que ce point a déjà été traité en CE.

Monsieur HERY le lui confirme, mais il signale de nouvelles évolutions du dossier sur Craon.

Madame BES ne peut lui répondre sur Lactalis, uniquement sur Business Banking et CBC. Pour le premier, elle salue une belle année pour les revenus dans un contexte de baisse des marges. Elle s'explique par les bons chiffres du PVT, en liaison avec un taux de provision en termes de risque quasiment en reprise nette sur 2018. Elle prédit cependant dès l'an prochain une tension de la conjoncture. Le levier des provisions ne pouvant être actionné, la vigilance est donc de mise.

Madame BES se félicite également d'une excellente année sur les CBC en termes de revenus. Sur le CBC Nord.

- Sur la partie domestique, la progression est de +15 % après retraitement des commissions one off 2017 (-12 % sans retraitement). Les variations d'encaissement sur les *faits* de grosses opérations peuvent générer des écarts de ce type.
- MME augmente de 3 % malgré la baisse de la valeur ajoutée des taux.
- ISB signe une hausse de 7 % lié à un *deal* important.

Les revenus ORIS sont en forte croissance :

- Pour le *large corporate*, ils progressent de +15 % grâce au développement sur la Chine continentale, le Canada et le Royaume-Uni.
- MME voit ses résultats augmenter de 9 % sur l'ORIS grâce aux bonnes relations avec le Canada et le Royaume-Uni.

Sur le CBC Grand Ouest, la tendance est positive sur tous les métiers. Du fait d'un effet lié à la base à 2017, la croissance devrait se tasser tout en restant aux alentours de 20 à 25 % pour 2018.

Sur le CBC Alsace Lorraine, le domestique, à -14 % sur le *large corporate*, pâtit de la perte de deux gros clients, dont un pour refus de crédit. Sur MME, la baisse s'établit à -26 %. La base de 2017 était cependant assez concurrentielle, car le LBO avait engrangé 850 000 euros de *fait* l'an dernier. Quant aux revenus ORIS, la baisse atteint 10 % sur le *large corporate*, une baisse du domestique partiellement compensée par l'international et -28 % sur le MME. Cette équipe de petite taille souffre donc.

#### Questions de la CFTC

#### **409/CMB : A qui faut-il s'adresser pour une question relative à CMB Monétiques, que ce soit pour les contrats commerçants et les Cartes business ?**

Madame DAURIAC invite à joindre les personnes dans l'intranet selon les chemins suivants :

- CMB process, « qui fait quoi », et à choisir la personne en lien avec le problème ;
- CMB produits « Monétique, contact, assistance », et à choisir la personne dans la liste des contacts.

Madame BES indique également la grande disponibilité de l'équipe de GLCM direct de Michel SORIO.

Madame THALAMAS rappelle l'importance de ce sujet, au vu des difficultés à trouver des contacts pour CMB. Elle déclare avoir reçu un tableau récapitulatif qui malheureusement n'est pas toujours d'actualité.

Madame BES avoue ne pas avoir reçu de remontées particulières sur le sujet.

**410/CMB : Les lignes métiers telles que PCM et I&I ne pourraient-elles pas prendre le relais sur la rédaction des contrats Clients ? Elles sont techniciennes dans leur domaine contrairement aux équipes des BBC.**

Madame BES s'étonne de cette question sur I&I. Il lui semblait en effet que les ACO étaient peu mises à contribution sur la rédaction des contrats. HSBC Assurance avait également mis à disposition un intranet où le *workflow* permet un remplissage et un envoi quasiment en ligne. Le process est identique pour l'assurance emprunteur. Les experts assurances prennent ensuite le relais. Il revient en revanche aux ACO de copier et de sauvegarder.

Madame THALAMAS ne signale aucun problème sur le Facto. En revanche, sur PCM, les contrats commerçants présentent un large panel d'options. Les ACOs n'ont pas toutes bénéficié de la formation adéquate et peinent à trouver les interlocuteurs pour répondre à leurs questions. Elle craint que la qualité des contrats en pâtisse en conséquence.

Madame BES attribue à un manque de formation cette difficulté à rédiger et préparer les contrats. Elle rappelle qu'il s'agit de la tâche principale des ACO et que la majorité l'assume parfaitement. Les RM ne souhaitent donc pas passer le relais aux sales GLCM, dont les effectifs tendent à s'amenuiser. Elle invite donc les ACO à se manifester en cas de problèmes de formation.

Madame THALAMAS précise que ces manques se révèlent sur les contrats commerçants et monétique, et non sur la Banque à Distance.

Madame BES approuve une formation axée sur les ACO avec GLCM.

Madame BURELOUX témoigne d'un ressenti identique chez les pros. Pour obtenir un accord de TPE sans contact, la démarche consiste à joindre un référent pour obtenir son accord et envoyer un contrat au RM, puis d'attendre le retour du client. Elle l'estime lourde.

Pour expliquer cette lourdeur, Madame BES invoque des raisons de sécurité et de risque d'impayés. Il revient à GLCM de donner son accord sur un certain nombre de contrats pour éviter tout risque de fraude et d'impayés. L'octroi n'est donc pas automatique. Elle avoue ne pas connaître le détail de cette démarche. Elle étudiera le sujet plus en profondeur.

Madame BURELOUX admet les raisons de sécurité, mais elle signale que le nombre de demandes augmente. Elle cite le cas des médecins, dont les consultations à 26 euros invitent à se doter du sans contact.

Madame THALAMAS donne l'exemple d'un client détenteur de quatre contrats TPE, ayant transmis une demande de mise à jour des contrats. Cette demande, non comprise par le BBC, a été envoyée à Payment & Cash Management (PCM) qui a répondu par un retour de nouveaux formulaires vierges sans autre explication. Or, il est compliqué de procéder à une mise à jour alors même que la demande initiale n'a pas été comprise.

Madame DAURIAC entend le besoin de formation.

Madame BES confirme que des supports existent chez GLCM, d'autant que les produits évoluent en permanence.

Madame THALAMAS fera remonter l'information de son côté.

**411/CMB : Lors de la présentation de l'offre Fusion aux acteurs du marché pro le 26 septembre 2018, la création du marché RBB (Retail Business Banking) dans plusieurs pays, dont la France, a été annoncée. Le RM Pro travaillera la double relation avec, pour horizon 2020, une extension aux relations dont le CA atteindra 2 M€. Quels seront les impacts pour le marché CMB pour lequel la clientèle CORE correspond à un CA entre 750 KE et 7,5 ME ?**

Madame DAURIAC indique que Le projet RBB est un projet monde qui a été déployé dans certains pays, la DG les Directions RBWM et CMB en étudie l'intérêt pour HSBC France. A ce stade aucune décision n'a été prise. Selon Madame BES, aucun changement stratégique n'est à l'ordre du jour chez CMB. Le Projet RBB s'intéresse plus aux professions libérales, tandis que CMB s'adresse aux personnes morales en devenir, sous réserve d'un potentiel de développement suffisant. Elle juge donc l'impact de RBB sur 2019 négligeable.

Madame THALAMAS fait état des interrogations des RM pro sur leur éventuel passage vers une nouvelle clientèle RBB.

Madame DAURIAC lui répond que ceci n'est pas envisagé à ce stade.

Madame THALAMAS souhaite que cela soit clarifié auprès des équipes.

Madame BASSET assure que les cibles pour les RM Pro sont bien identifiées.

**412/CMB – Action OKYC : La charge de travail supplémentaire non négligeable occasionnée par cette action est transférée aux BBC (essentiellement aux ACOS) ne pourrait-elle pas être reprise en charge par une équipe dédiée au siège ?**

Madame THALAMAS demande des éclaircissements sur ce projet.

Madame BES annonce qu'une revue complète de tous les clients est prévue tous les quatre ans chez CMB. Ceci impose un rythme de 15 000 dossiers par an. Il a été décidé de mettre en œuvre une revue online sur les clients à faible risque. Ceux-ci doivent remplir ce dossier précomplété à 70 % sous 135 jours. Pour accéder au dossier, le sous-traitant Docapost se charge de contacter le client, lui transmet des codes d'accès et le relance régulièrement. Or, contrairement à ce qui était convenu précédemment et pour éviter trop de clôtures de comptes, RM ou ACO prennent l'initiative de joindre le client au bout de 50 jours, les DA commerciaux au bout de 80. Cela permet de résoudre de petits problèmes d'adressage ou de formulation de questions. Le nombre de revues est ainsi passé à 200 par semaine, soit 2 300 au global. Les quelques clôtures de comptes seront limitées. Elle estime que ce projet lancé en juillet a atteint une certaine vitesse de croisière. Elle admet une charge de travail effective, mais comparable aux revues clients traditionnelles.

Madame THALAMAS s'enquiert du devenir du client en cas d'absence de réponse après 135 jours.

Madame BES répond que la première étape consiste à le placer en revue manuelle. Pour ces clients qui n'ont ni la possibilité ni le temps de se rendre sur internet, il est demandé un arbitrage pour finaliser la demande en manuel. Mais pour de petits clients, il peut être plus avantageux de clôturer le compte.

Madame THALAMAS se fait confirmer que le dépassement de délai ne signifie la clôture du compte.

Madame BES affirme que perdre du PNB n'est pas l'objectif de cette revue.

Madame THALAMAS ajoute que, même si cette mise à jour est obligatoire, d'un point de vue juridique, il lui paraît compliqué d'imposer au client de faire sa mise à jour lui-même via notre site internet. Par ailleurs, elle s'enquiert de la possibilité de clore un compte avant les 135 jours.

Madame BES le lui confirme. Elle signale que ce projet est en pleine évolution, car pour les premiers dossiers de juillet le délai touche actuellement à sa fin. Le risque principal, selon elle, réside dans un trop grand nombre de reprises en manuel par les RM, alors que l'objectif demeure la rapidité de traitement.

Monsieur DUMOUSSAUD confirme une vision un peu trop centrale au début.

Madame DAURIAC reconnaît que les équipes ont dû s'adapter.

Monsieur DUMOUSSAUD témoigne que dans la réalité nombre de RM réalisent la revue à la place de leurs clients en rendez-vous professionnel. Cette pratique de composer avec les manquements des outils lui semble un peu trop répandue dans l'entreprise. Il juge important de tempérer l'enthousiasme de la communication interne.

Madame BES admet la charge de travail supplémentaire et l'implication des équipes. Cette revue devant être faite, elle ne trouve pas non plus inintéressant de se rendre chez le client pour la compléter. L'effort d'évolution est réel, tant au niveau du questionnaire que du process.

Madame THALAMAS rappelle l'existence d'une assistance.

#### Question du SNB

**413/CMB : Lors de sa précédente réunion, le CE a évoqué WT, sujet outil d'information CMB que les RM doivent compléter pour les clients CAM. Est-il prévu une suspension du déploiement de WT dans l'attente de l'Automatisation, du fait de la perte de temps que cet outil représente pour les collaborateurs ?**

Selon Madame DAURIAC, il n'est pas prévu de retirer CWT. CMB a toutefois remonté des points d'amélioration au Groupe, dont la création automatique des clients.

Madame BES annonce une V5 de CARM mi-2019, dans lequel le RM peut reprendre la main sur beaucoup de sujets. Elle estime que cela évitera des échanges de *line sheets*.

Madame THALAMAS s'en félicite.

**414/CMB : Pouvez-vous nous éclairer sur la stratégie BBC et l'organisation en cours ou à venir ? Point sur la réunion d'échange entre les Directeurs des BBC du 1 et 2 octobre 2018.**

Aux yeux de Madame BES, la stratégie commerciale se maintient.

Madame DAURIAC souhaite revenir sur la question de Madame THALAMAS sur CARM.

Madame BES confirme avoir entendu le besoin des RM de minimiser les aller-retour des dossiers. La V5 devrait leur permettre de reprendre la main sur certains aspects du dossier, et de gagner en ergonomie.

Monsieur MAYAUD souhaite connaître la réaction de HSBC suite aux événements de Strasbourg.

Madame BASSET l'informe avoir fait fermer les deux agences locales.

Madame BES a appelé les équipes CMB à passer en télétravail.

RESTRICTED/CONFIDENTIEL

Madame DAURIAC rappelle que la possibilité de déployer une cellule psychologique via Préventis a été évoquée sous réserve que cela réponde à une demande des équipes.

Madame BASSET s'est assurée dès mercredi que tout le monde allait bien, et se rendra demain sur place.

Madame Basset, commente les résultats du 3eme trimestre 2018 : Le PNB trimestriel de RBWM enregistre un ralentissement de sa baisse, avec un recul de 8 % au lieu des 10 % du premier semestre. La baisse de la valeur ajoutée se réduit également avec -25 % contre -30 %. La reprise de la production immobilière en avril dernier se concrétise dans la valeur ajoutée Crédit au troisième trimestre, et permettra d'atteindre les objectifs commerciaux.

La baisse ralentit également sur la valeur ajoutée dépôts (20 % contre 24 %), et les encours progressent de 2,90 à 3,20 %. Malheureusement, ceci ne permet pas de compenser la compression des taux. Les commissions, portées par l'assurance-vie, passent de -0,1 à 0,4 %.

Madame BASSET signale par ailleurs ne pas pouvoir commenter les résultats par groupe, les périmètres ayant été redécoupés cet été du fait des mises en portefeuille.

La tendance globale sur la région se caractérise par une belle reprise en avril, et des résultats satisfaisants par la suite, à l'exception d'un mois de septembre, plus atone. Les objectifs seront quasiment atteints.

Monsieur MAYAUD escompte de bonnes rémunérations variables.

Madame BASSET lui signale que les ces bons chiffres commerciaux ne se voient pas encore significativement dans les résultats financiers. Mais elle juge que les effets du nouveau modèle de distribution commencent à se deviner.

*Madame BES quitte la séance.*

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

### **3. Suite de l'information et consultation 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 (initialement sujet 1)**

Madame DAURIAC informe l'instance que les CHSCT Nord-Est et Nord-Ouest ont rendu jeudi dernier des avis défavorables sur ces projets d'adaptation des horaires d'ouverture à la clientèle. Ces avis ont été transmis au CE en amont de la présente réunion.

Dans le cadre du parcours social, des échanges avec le CE et le CHSCT ont conduit la direction à ajuster sa proposition initiale. C'est la raison pour laquelle ont été transmis deux *corrigendum*, l'un sur les horaires de la clientèle et le second sur ceux des collaborateurs. Dans ces documents, les changements apparaissent en bleu. Madame DAURIAC en résume les principales modifications.

- L'agence de Caen ouvrira non plus du lundi au vendredi, mais du mardi au samedi. Cette décision se justifie par l'environnement très commerçant de l'agence.
- Trois agences en Alsace (Nancy, Metz et Colmar) verront leur code horaire modifié en raison des habitudes de vie des clients. Ceux-ci rentrant plus tôt, les agences fermeront leurs portes à 17 h 30.

Monsieur MAYAUD demande si l'intervention des CHSCT a permis ces changements.



Madame DAURIAC l'attribue effectivement aux échanges intervenus lors du parcours, ainsi qu'aux remontées des managers sur le terrain. Elle évoque enfin les ouvertures plus matinales des agences avec caisses, à l'exception de celle d'Epinal. L'heure de fermeture en est évidemment impactée.

Madame THALAMAS se fait confirmer qu'au sein du *corrigendum*, toutes les agences marquées en bleu ont bénéficié d'ajustements horaires.

Madame DAURIAC lui précise que ces corrections en bleu recouvrent toutes les modifications effectuées depuis la dernière communication d'octobre.

#### Questions de la CFDT

**391/RBWM : Dans une agence travaillant du mardi au samedi matin, est-il possible de demander un temps partiel en ne travaillant pas le samedi matin ? Dans ce cas quelle est la durée de travail retenue ?**

**Madame DAURIAC annonce ce choix horaire possible dès lors qu'il est compatible avec l'organisation du travail et sous réserve de la compatibilité avec le taux d'activité. Une demande de temps partiel avec journée non travaillée le samedi peut être formulée et sera étudiée en fonction de l'effectif de l'agence et de l'organisation des autres temps partiel**  
**392/RBWM : L'équipe volante a-t-elle été informée des changements d'horaire des agences. Comment seront organisées les équipes ?**

Madame DAURIAC déclare que des réunions sur ces nouveaux horaires sont d'ores et déjà planifiées pour l'équipe volante. Celle-ci doit en effet se répartir, au gré des mobilités et des besoins des agences, entre les roulements lundi vendredi ou mardi samedi. Les collaborateurs de l'équipe volante auront mécaniquement plus de missions du mardi au samedi. Le mécanisme de priorisation des besoins et d'allocation des équipes volantes reste inchangé. En cas de changement de roulement ou d'agence en cours de semaine notamment, il incombe aux responsables d'équipes de s'assurer du respect des temps de travail, de repos et des déclarations d'heures supplémentaires éventuelles. Elle avoue également être consciente de l'attente générée par le manque d'informations actuel du fait du parcours en cours.

Monsieur HERY appelle à une réflexion sur le dimensionnement des équipes volantes. Ce point avait déjà été évoqué en CHSCT. Il juge que conseiller une meilleure organisation n'est pas la meilleure réponse à ces changements d'horaires.

Madame BASSET convient que l'augmentation du nombre d'agences ouvertes du mardi au samedi impose plus d'équipiers volants sur cette tranche. Cependant, leur nombre demeurera stable, seule la répartition lundi/vendredi et mardi/samedi diffère.

Monsieur HERY souligne combien toute demande d'embauche est freinée par la direction, qui lui oppose l'argument de l'organisation.

Madame BASSET lui fait savoir qu'elle suit attentivement la situation lors des points prévus tous les quinze jours avec la responsable des équipes volantes. Elle assure que des questions seront posées en cas de dégradation des conditions de travail.

Monsieur HERY observe que la mise en œuvre n'est pas encore effective. C'est la raison pour laquelle il appelle à cette réflexion.

**393/RBWM : Pour quelles raisons y a-t-il des différences d'horaires de fermeture entre la Région Nord et la Région Sud ? Pourquoi cette distorsion ? Ne peut-on trouver une solution médiane qui puisse satisfaire les exigences des uns et des autres ?**

Madame DAURIAC souligne que cette question avait déjà été traitée lors du CE précédent. Il avait alors été répondu que la réalité concurrentielle dans les deux régions l'exigeait. L'objectif de ce projet est de répondre aux besoins de nos clients et prospects. Madame BASSET confirme que les agences ouvrent et ferment plus tôt dans les régions méridionales.

**394/RBWM : Quels seront les horaires d'un conseiller Immo dans une agence ouverte du mardi au samedi, et dans laquelle le BBC sera lui ouvert du lundi au vendredi (Caen) ?**

Madame DAURIAC rappelle le principe qui prévaut : le collaborateur CMB s'adapte aux horaires RBWM lorsqu'il est le seul représentant CMB en agence. Cependant, le cas ne se présentera pas à Caen, car le directeur prévoit d'être présent les lundis. Le collaborateur pourrait donc conserver ses horaires actuels.

Madame BURELOUX signale une situation identique dans une agence située à Reims.

Madame BASSET l'informe avoir pris le point.

Madame NINAUVE craint que le collaborateur ne soit isolé.

Madame DAURIAC lui assure que la RRH évitera ces cas de figure. Sur Reims, elle suggère de proposer du télétravail le lundi à la collaboratrice CMB concernée. Elle garantit avoir examiné au préalable avec la RRH CMB toutes les agences disposant de collaborateurs CMB.

Madame NINAUVE signale qu'une problématique peut se présenter lors des vacances scolaires sur l'agence de Caen, collaborateurs et directeur prenant leurs congés à cette période.

Madame DAURIAC indique que la Direction CMB a prévu de mobiliser un collaborateur du Havre pour assurer une permanence si besoin est. Elle rappelle que l'équipe compte déjà trois personnes, les cas de ce type devraient donc être assez rares.

Madame NINAUVE enjoint la direction à la vigilance sur ce point.

Madame DAURIAC lui assure explorer toutes les pistes de réflexion.

Madame BURELOUX conseille de rappeler aux nouveaux arrivants la règle consistant à ne jamais être seul en agence.

Selon Madame DAURIAC, rappeler ce principe relève non seulement des RRH mais aussi de la responsabilité de la ligne managériale.

Madame NINAUVE recommande fortement de relayer cette demande auprès des salariés.

**Questions du SNB**

**399/RBWM : Dans le projet de modification des horaires, il est prévu pour les agences ouvertes le samedi ,une fermeture à la clientèle vers 13 heures ,la grande majorité de nos collègues confirme qu'à partir de 12 heures les clients ne sont plus disponibles. Ne pourrait-on pas ouvrir 15 minutes plus tôt les matins où on a un passage de clients notamment des commerçants pour compenser cette fermeture avancée du samedi matin ?**

Madame BASSET s'étonne de cette question. Elle n'a pas constaté de baisse de fréquentation entre midi et treize heures. Par ailleurs, en l'absence de clients, cet intervalle d'une heure permet de  
RESTRICTED/CONFIDENTIEL

clôturer son rendez-vous, finaliser les ventes dans RMP, faire son contrôle des entretiens et transmettre ses documents à la LAC. Le mardi matin peut donc être abordé plus sereinement.

Monsieur MAYAUD contredit ses propos. La plupart de ces tâches sont accomplies au fil de l'eau.

Madame BASSET lui assure avoir de nombreux retours d'agences sur la difficulté à fermer à 13 heures à cause de la fréquentation.

Mme LANORE s'en étonne, elle n'a pas le même ressenti en région.

Madame BASSET assure que ce *feed-back* ne provient pas de la région parisienne.

Selon Mme LANORE, dans les agences ouvertes du mardi au samedi, les clients désertent dès 11 heures 50.

Monsieur MAYAUD prône la solution de fermer plus tôt pour décaler l'ouverture matinale. Il témoigne de l'impatience des commerçants à traiter leurs opérations avant d'ouvrir leurs boutiques.

Selon Madame BASSET, le créneau de neuf heures le samedi n'est pas le plus demandé pour les rendez-vous.

Monsieur MAYAUD déclare que le sujet n'est pas de se conformer aux rendez-vous, mais aux habitudes des commerçants.

Madame BASSET estime quant à elle prioritaire de s'adapter aux clients qualifiés.

Monsieur MAYAUD prévient que les professionnels risquent de s'éloigner des agences. Selon lui, l'ouverture entre midi et treize heures ne compensera pas la perte de ces clients.

Madame DAURIAC note son avis.

Monsieur ROJAS fait la remarque d'une distorsion régulière entre les attentes de la direction et la réalité de terrain : la direction souhaite une réactivité sur les rendez-vous, tandis que les agences cherchent avant tout à donner satisfaction aux clients. Or, il juge complexe de combiner les deux composantes du métier, d'une part, les RM, d'autre part, la ligne accueil.

Madame BASSET entend ces propos. Elle veut également associer les deux et n'en privilégier aucun.

Madame DAURIAC rappelle l'enjeu de la captation d'une clientèle nouvelle. Pour optimiser ces nouveaux créneaux horaires, il faut de son point de vue multiplier les rendez-vous qualifiés sans toutefois limiter les prestations d'accueil.

Monsieur ROJAS rappelle que l'enjeu réside également dans la conservation des clients et l'amélioration des chiffres de l'attrition tant chez CMB que RBWM.

Monsieur MAYAUD estime aussi peu pertinent pour un nouveau client professionnel l'ouverture entre midi et treize heures le samedi.

Madame BASSET atteste que HSBC s'adressant en priorité aux professions libérales, les dépôts d'espèces ne représentent pas la majorité des opérations des agences. De plus en plus, les agences promeuvent l'envoi des chèques par voie postale ou l'utilisation de terminaux cartes bancaires pour les pros.

**401 PRO/CONNECT : Quels sont les horaires des pôles Immo et Pro après bascule des horaires de l'agence de Lille ?**

Madame DAURIAC observe que lors du précédent parcours social, il avait été conclu que les pôles devaient s'aligner sur les horaires élargis de l'agence.

Monsieur HERY demande si l'agence de Lille est bien une succursale.

Madame DAURIAC le lui confirme. A Lille, les horaires s'étendent du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 18 heures et le samedi de 8 heures 30 à 12 heures 30. Les collaborateurs délocalisés des pôles Immo et Pro isolés en agence, doivent se conformer aux horaires élargis de celle-ci.

**424/DIVERS : Aujourd'hui, dans chaque projet d'entreprise, une étude sur l'impact environnemental doit être réalisée. Concernant les projets sur les modifications des horaires, quelles sont les économies d'énergie qui vont être réalisées ?**

Madame DAURIAC juge l'impact nul, car les modifications d'horaires sont d'une ampleur limitée. De manière plus générale, elle annonce que HSBC maintient sa politique d'incitation aux transports en commun et aux moyens de communication à distance.

Monsieur MAYAUD proteste de la nullité de l'impact environnemental.

Madame DAURIAC le considère plutôt comme limité.

Monsieur MAYAUD préfère cette réponse. Il signale que les fermetures plus tardives auront un effet sur l'empreinte environnementale.

Madame DAURIAC précise que ce ne sera pas le cas pour toutes les agences qui passent du mardi au samedi.

Madame BASSET argue que ce roulement permet des économies d'énergie : les heures du lundi ne sont en effet pas compensées par la demi-journée du samedi. De plus, les ouvertures plus tardives du matin compensent le déficit du soir.

Monsieur MAYAUD insiste sur l'obligation réglementaire de mener une étude d'impact écologique.

Madame DAURIAC ne pense pas l'impact significatif.

Monsieur HERY déclare à Madame BASSET qu'en tant que directrice de région, il lui revenait de diriger les groupes. Or, pour la région Centre et malgré les demandes de modifications, il constate bien peu d'améliorations apportées au *corrigendum* numéro 2. Il déplore le manque d'écoute de la direction et souhaite connaître l'avis de Madame BASSET sur ce sujet.

En préambule, Madame BASSET rappelle la méthode de travail. Les équipes ont été consultées puis leurs avis confrontés aux intérêts commerciaux. A l'issue de cette consultation, les demandes de modifications se sont révélées très hétérogènes. Seules trois agences se sont vues proposer des changements dans le groupe Centre, alors que quasiment toutes ont été modifiées dans le Nord-Pas-de-Calais par exemple. Logiquement, le nombre de corrections dans le Centre s'en ressent. Les trois agences modifiées du Centre calquent leur amplitude horaire sur le créneau 9 heures- 18 heures des autres agences régionales.

Monsieur MAYAUD lui oppose que ses revendications n'ont pas été prises en compte.

Madame DAURIAC révèle que la logique client a prévalu dans les arbitrages rendus.

Selon Madame BASSET, Bourges, Châteauroux et Chartres sont de taille suffisante pour assumer une ouverture de 9 heures à 18 heures.

Madame NINAUVE considère Bourges comme moins active que Le Havre et pourtant l'agence a bénéficié des modifications d'horaires.

Madame DAURIAC ne souhaite pas détailler les horaires de chaque agence. Selon elle, l'enjeu de captation de clients et d'opportunité commerciale explique les disparités entre elles.

Madame BASSET réitère sa volonté d'entendre toutes les parties en présence. Dans le cas de ces agences AMF, un horaire de fermeture à 18 heures lui semblait plus lisible pour les clients.

Monsieur TREMEAU espère que Madame BASSET a pris en compte la fiche CHSCT de Bourges.

Madame BASSET assure avoir lu toutes les avis des CHSCT sur le projet.

Selon Monsieur TREMEAU, sa version est en désaccord avec les préconisations de cette fiche.

Madame BASSET insiste sur les convictions qui ont conduit à ces choix.

Monsieur HERY souhaitait entendre Madame BASSET au sujet du délai de prévenance de six mois après consultation des instances.

*Propos tenus hors PV.*

Madame BASSET lui confirme à compter de la fin de la consultation un délai de six mois avant la mise en œuvre du projet. *A contrario*, si les équipes l'acceptent, il peut être envisagé de le raccourcir.

Un accord unanime étant requis, Monsieur HERY appelle donc la direction, si une seule personne s'oppose à ces horaires, à ne lui imposer en aucun cas une mobilité. Il précise parler au nom de la CFTC pour faire respecter ce délai de prévenance et ne pas précipiter l'adoption de ces horaires.

Madame BASSET comprend ce point de vigilance. Elle plaide en faveur d'un délai de prévenance suffisant pour permettre à chacun de s'organiser. Si une équipe est prête, le délai sera raccourci ; si ce n'est pas le cas, le délai de six mois sera respecté. En cas d'impossibilité pour un salarié de se conformer à ces nouveaux horaires (pour des raisons de garde ou de scolarité d'enfants par exemple), une alternative pourra être recherchée. Parmi les solutions possibles, la mobilité vers une autre agence à proximité peut être envisagée. A Lille par exemple, deux familles d'horaires coexistent. Elle souligne que le but n'est pas d'accélérer le processus, mais de le préparer au mieux.

Monsieur HERY exhorte la direction à n'exercer ni contrainte ni manipulation auprès des collaborateurs.

Madame DAURIAC que ce n'est pas les méthodes de la Direction mais comprend l'intérêt de porter cette préoccupation au PV. Elle rappelle que la direction restera à l'écoute de toute remontée de la part de l'instance qui sera appréciée et examinée avec attention.

Monsieur BELOUIS appuie les propos de Monsieur HERY. Il met en cause l'état d'esprit de certains managers de la direction générale, et non pas seulement du périmètre Nord. Plus précisément, il évoque les propos d'un manager, repris sur un PV, suite à l'intervention de Philippe SAQUET. Ceux-ci ont nécessité l'envoi d'un courrier de sa part. Il semblerait cependant que malgré tout, ce manager n'ait pas eu la courtoisie de répondre et ait décidé de passer outre. Si ceci est avéré, Monsieur BELOUIS est déterminé à présenter le dossier à Madame COUILLAUD. Il n'admet pas que la direction soit contrecarrée par des décisions managériales. Si l'attitude dite Conduct prônée au sein de HSBC conduit à ce genre de comportement, elle ne lui apparaît pas en adéquation avec ses valeurs.

RESTRICTED/CONFIDENTIEL

Madame DAURIAC souligne la constance de la parole de la direction, quelles que soient les instances. Sur le périmètre du CE Nord, les enjeux ont été répétés et leur stricte observance fera l'objet d'une grande vigilance. Les sujets individuels n'ont par ailleurs pas lieu d'être abordé en CE.

Monsieur BELOUIS trouve insensé que ces managers puissent s'opposer à la direction sans risquer de sanction. Cette tolérance à l'égard des dérapages des managers lui apparaît insupportable.

Madame DAURIAC ne cautionne absolument pas les propos de Monsieur BELOUIS. Aucune tolérance de ce type n'est admise de la part des managers. En l'occurrence, ce cas ne s'inscrit pas dans le périmètre du Nord et n'a pas à être évoqué au sein de cette instance. Quant à Madame BASSET, elle fera respecter les engagements pris.

Madame BASSET communiquera rapidement après la fin de la consultation sur les modalités de mise en œuvre dans chaque agence et elle sera particulièrement attentive aux remontées.

Selon Monsieur HERY, ces propos sont limpides.

Monsieur BELOUIS salue le courage de Madame BES de ne pas se conformer au discours de la direction sur le succès du projet Trajectoire. Il estime au contraire ce projet désastreux pour le métier CMB.

Madame DAURIAC signale avoir entendu ses paroles, mais elle ne partage pas la même analyse. Quant au commentaire de Madame BES sur la réorganisation CMB, Madame DAURIAC considère qu'elle n'a pas remis en cause le principe et les résultats obtenus.

Monsieur BELOUIS regrette ce discours qu'il qualifie de « langue de bois » et qui à son avis gangrène tout le dialogue social. Selon lui, la Direction, en proposant la deuxième version de Trajectoire, a reconnu que la première n'avait pas rempli les objectifs.

Madame DAURIAC déclare que la dernière réorganisation CMB a globalement tenu ses promesses.. Elle le laisse libre de ses opinions.

Madame NINAUVE relaie la demande de la CFTC de décaler la fin du délai de prévenance, actuellement au 13 juin, à la fin de l'année scolaire. Les problèmes d'organisation liés aux enfants pourraient être résolus plus aisément.

Madame BASSET répond négativement de façon globale, mais dans les faits, tout cas particulier et justifié sera examiné avec bienveillance dans les agences.

Selon Monsieur ROJAS, il aurait été plus judicieux de se focaliser sur la rentrée de septembre, pour être en adéquation avec les besoins des parents qui suivent le rythme scolaire.

Madame DAURIAC estime nécessaire que les personnes concernées se préparent en amont de la rentrée.

Monsieur ROJAS juge la direction totalement fermée sur ce sujet.

Madame BASSET souligne l'importance d'anticiper cette nouvelle organisation pour les équipes. Elle déclare que seront concernées prioritairement les personnes avec des enfants scolarisés en maternelle et en primaire. En cas de difficulté majeure, elle les encourage à se signaler au plus vite, ce qui permettra d'étudier un décalage éventuel dans la mise en œuvre.

Monsieur MAYAUD aurait souhaité une mise en œuvre au 2 janvier.

Madame DAURIAC lui explique que ce délai est nécessaire pour s'organiser.

RESTRICTED/CONFIDENTIEL

Monsieur MAYAUD plaide pour une mise en œuvre pendant le délai de prévenance, puis un retour en arrière au 13 juin si le test n'est pas concluant. Il prédit une perte de clientèle et de collaborateurs, car ils n'accepteront pas les nouveaux horaires.

Madame DAURIAC ne partage pas ce point de vue. Elle clarifie ses propos : la communication des nouveaux horaires sera entreprise au plus vite, mais le projet ne sera mis en œuvre qu'après le délai de six mois, sauf dans le cas d'une unanimité.

Madame BASSET insiste sur le fait qu'en aucun cas le projet ne débutera au 2 janvier.

Monsieur MAYAUD les prévient de l'échec programmé de ce projet.

Monsieur HILD s'enquiert des modalités de communication des nouveaux horaires aux clients.

Madame BASSET l'informe qu'elle se fera en trois phases : mise à jour de l'affichage des horaires en agence, sur le site internet, et sur Ma banque en ligne. D'expérience, elle évalue le temps d'intégration de ces nouveaux jours d'ouverture à deux ou trois mois. Elle prévient donc de ne pas se précipiter pour en tirer des conclusions.

Avant d'aborder le vote et au vu des échanges avec la direction, Monsieur HERY souhaite ajouter quelques remarques. Il regrette l'absence de compensation financière au bénéfice des familles avec enfants pour le soir. Si des mesures compensatoires pour le samedi ont effectivement été prises en compte, comme la RH l'a mentionné lors de son Tour de France, il n'en est pas de même pour le soir. Or, les agences qui fermaient auparavant à 17 heures 30 voient leur fermeture repoussée à 18 heures pour la clientèle. Cela signifie donc en réalité que les collaborateurs quittent leur poste vers 18 heures 30.

Madame BASSET le contredit sur ce point. Les agences finissant à 18 heures sont des agences avec AMF. Il a été estimé que les fermer prend en moyenne six minutes, et dix minutes au maximum.

Monsieur HERY note cette remarque et y reviendra. Sur le sujet de la compensation financière, il regrette l'absence de geste de la part de la DR, notamment pour les familles monoparentales.

Madame DAURIAC rappelle qu'il a été décidé que pour les enfants de 6 ans et plus (jusqu'à leur entrée en sixième), la prise en charge des frais de garde du samedi matin s'ajoute aux journées suivantes : le mercredi, les petites vacances scolaires et les jours de fermeture des écoles en cas de grève. Les soirées ne sont toutefois pas concernées par ce dispositif déjà relativement étendu.

Monsieur HERY le déplore. Il revient ensuite sur les six minutes pour la fermeture d'agence comptabilisées par la direction. Il projette une vérification de ce temps sur le terrain. Il rappelle que le Code du travail impose aux salariés de terminer leur journée à l'heure. Dans le cas contraire, les heures supplémentaires pallient le retard. Il recommande toutefois ne pas trop y recourir, car utilisées trop fréquemment, elles sont le signe d'une mauvaise organisation de travail.

Madame BASSET l'informe du travail de l'assistance réseau. Ces calculs se basent sur une parfaite connaissance des outils et des process, et des déplacements pour mesurer le temps de fermeture des agences avec et sans caisse. Un pas-à-pas et la liste des tâches à anticiper ont été rédigés. Enfin, elle appuie le fait que cette démarche a été testée et non élaborée *ex nihilo* dans un bureau du siège.

Madame DAURIAC souhaite que le pas-à-pas soit largement partagé, car il rappelle les bonnes pratiques.

Monsieur TREMEAU s'enquiert de la marche à suivre si les rendez-vous clientèle se prolongent au-delà de 18 heures.

RESTRICTED/CONFIDENTIEL

Madame BASSET lui rappelle que cela ne diffère guère de la pratique actuelle. Les salariés des agences fermant à 17 heures ne fixent généralement pas de rendez-vous au-delà de 16 heures 15. Dans ce cas, elle recommande donc de ne pas dépasser 17 heures 15.

Monsieur TREMEAU évoque plutôt l'exemple d'un rendez-vous qui s'éternise. Il rappelle la règle de ne pas être seul dans les agences.

Madame DAURIAC ne signale aucune modification des règles de sécurité en vigueur. L'avant-dernier équipier qui part emmène le dernier.

Madame BASSET répète que le dernier rendez-vous ne peut en théorie dépasser 18 heures. Elle réitère sa confiance en la capacité des équipes à mener à bien leurs quatre rendez-vous journaliers en temps et en heure, comme c'est déjà le cas aujourd'hui.

Monsieur MAYAUD s'étonne de l'absence de lecture des avis CHSCT.

Madame DAURIAC réfute l'obligation de lecture, dans la mesure où ils ont été transmis en amont et qu'ils ont été annexés aux PV des CHSCT concernés.

Selon Madame NINAUVE, ils doivent figurer légalement au PV.

Selon Madame DAURIAC, ces avis communiqués éclairent la décision des membres de l'instance et leur permettent de voter en toute connaissance de cause. Elle s'engage à vérifier cependant.

Monsieur HERY l'enjoint à vérifier que ce refus ne constitue pas une entrave. Il conseille fortement de suivre le parcours social, et de procéder à la lecture des deux avis CHSCT avant la consultation.

Pour accélérer le processus, Madame NINAUVE conseille à la direction de les annexer pour ne pas perdre du temps.

Madame DAURIAC refuse de le faire si cela ne correspond pas à la pratique usuelle.

Monsieur HERY lui conseille de se rapprocher de Philippe SAQUET.

*La séance est suspendue entre 12 heures 05 et 12 heures 10.*

Madame DAURIAC déclare qu'après vérification, l'avis des CHSCT n'a pas à être lu ou annexé au PV dès lors qu'il a été communiqué en amont.

Monsieur HERY s'étonne et déplore cette décision.

Monsieur MAYAUD indique que le périmètre Sud procède différemment.

Madame DAURIAC répond se baser sur les pratiques du Nord.

Avant le vote, Monsieur ROJAS demande au préalable de procéder à la lecture de l'avis du CE.

Madame DAURIAC accède à sa demande et s'enquiert d'un vote à l'issue de cette lecture.

Monsieur HERY indique que l'assemblée écoutera l'avis puis procédera au vote.

Madame DAURIAC souhaite savoir s'il y a unanimité sur ce sujet.

Monsieur ROJAS le confirme.

Monsieur ROJAS procède à la lecture de l'avis.

RESTRICTED/CONFIDENTIEL



**Avis du CE Nord sur le projet d'adaptation des horaires d'ouverture à la clientèle de certaines agences du réseau RBWM**

« Les membres du CE remercient les membres des CHSCT pour la qualité de l'expertise effectuée.

Après consultation des études menées par les CHSCT Nord Est et Nord-Ouest, le CE Nord constate qu'il n'y a pas d'équité sur les horaires de fermeture, notamment pour les groupes Centre et Grand-Ouest.

A la présentation du projet, la direction souhaitait uniformiser les codes horaires pour une meilleure visibilité de la clientèle, or les nouvelles adaptations des horaires ne vont pas dans ce sens.

Au vu des verbatim fournis par les études CHSCT, nous remarquons que certains salariés auront des difficultés à concilier vie professionnelle et vie personnelle. Le CE demande la prise en charge des difficultés financières et la prise en compte des préoccupations affectives qui pourraient apparaître.

Pour ces raisons, le CE Nord vote contre ce projet. »

Madame DAURIAC propose de passer au vote à main levée.

Le projet d'adaptation des horaires d'ouverture à la clientèle de certaines agences du réseau RBWM est rejeté à l'unanimité des 7 votants.

Madame NINAUVE procède à la lecture d'une déclaration de la CFTC.

« Les conclusions des enquêtes réalisées par les CHSCT Nord-Est et Nord-Ouest, concernant une modification des jours d'ouvertures et d'amplitudes horaires des agences RBWM, viennent d'être rendues.

Elles sont consternantes.

Contrairement aux affirmations de la Direction, les salariés ont majoritairement indiqué que leurs remarques n'avaient pas été prises en compte.

Les modifications annoncées lors de la réunion de restitution des CHSCT mandatés par le CE Nord ne sont pas de nature à améliorer sensiblement des choses pour nos collègues.

Pas plus que les contraintes qu'ils auraient à subir du fait d'horaires scolaires et de garde dont ils n'ont pas la maîtrise, en particulier concernant la sortie tardive du soir.

Tout aussi ignorée, l'ouverture méridienne ne manquera pas de poser inmanquablement des impossibilités de se restaurer en raison des absences pour congés, maladie ou formation, sans compter les postes vacants.

Quant à l'ouverture décalée du matin, elle n'a d'autre justification que de permettre une mise en application du modèle de distribution proposé sur le mode incantatoire par la Direction RBWM.

En totale contradiction avec les déclarations de la Direction quant à sa volonté de prendre en considération l'aspect Qualité de Vie au Travail, la CFTC considère ce projet globalement incohérent.

Il viendra à coup sûr bouleverser profondément l'équilibre vie privée - vie professionnelle et l'équilibre familial.

La **CFTC-HSBC**, non-signataire de l'accord QVT pour les mêmes raisons, a donc voté **CONTRE** ce projet de modifications des jours d'ouverture et d'amplitudes horaires des agences RBWM. »

### III. Questions des élus

Les questions 409, 410, 411, 412 ont été traitées en même temps que le point trimestriel sur l'activité économique de la Région Nord.

Les questions 391, 392, 393, 394, 399, 401 et 424 ont été traitées en même temps que le sujet relatif à l'information et la consultation 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.

#### 1. RBWM

**395/CFDT : Succursale de Strasbourg et mise en place des nouveaux horaires: L'effectif actuel de la LAC est de 3,3 ETP. Comment compte faire la direction pour mettre en place les deux équipes ?**

Madame DAURIAC annonce que l'équipe de la LAC voit son effectif augmenter à 3,8 ETP.

Madame BASSET ajoute que la mise en cible précédera la mise en œuvre.

**396/CFDT : Quel est le niveau de satisfaction du réseau sur l'assistance téléphonique SAB ? Où est-elle localisée ?**

Madame DAURIAC déclare que la nouvelle équipe SAB située à Casablanca se renforce et monte progressivement en compétence. Le niveau de satisfaction des équipes utilisatrices sera suivi et régulièrement analysé *via* des enquêtes.

Monsieur TREMEAU s'enquiert de la taille de l'équipe.

Madame DAURIAC l'informe qu'elle comptera six ETPs à partir de mars 2019.

Madame THALAMAS demande si cette assistance diffère de celle de CMB.

Madame BASSET avoue ne pas le savoir.

Madame THALAMAS l'invite à revenir vers elle avec la réponse aux prochains CE.

**397/CFDT : L'ensemble des collaborateurs de première ligne (agents d'accueil, guichetiers, conseillers...) seront-ils équipés d'une montre connectée, sur laquelle est installée une application spécifique à la banque, principalement destinée à fluidifier et améliorer la communication entre les collaborateurs ?**

Madame BASSET informe l'assemblée que les applications HSBC peuvent être utilisées *via* les montres connectées Apple et Android. Cependant, aucun projet d'équipement en montre connectée des collaborateurs LAC n'a été porté à sa connaissance.

Monsieur TREMEAU révèle qu'en Angleterre, des salariés sont connectés à leurs managers par le biais de ces montres connectées.

**398/CFTC : Plafond des Cartes Visa : des écarts existent entre le plafond enregistré dans monétique (ex 3.000), et HFE (ex 2.500). Natexis reprend le plafond HFE et lorsque la carte ne**

**passé plus, nos clients s'entendent dire que le plafond est dépassé alors que ce n'est pas le cas. Quelle en est la raison ? Quelle va être la solution pour éviter ces incidents clientèle ?**

Madame DAURIAC explique cette différence de plafonds par le fait que les plafonds sont mis à jour toutes les heures dans Descartes à la Monétique et le sont uniquement le soir en *batch* dans HFE. Elle suppose que l'explication vient de là.

Madame BURELOUX cite le cas de trois clients dont le plafond de 3 500 euros était respecté dans HFE, mais dont les paiements étaient bloqués. Un appel à la Monétique a révélé que finalement leur plafond était dépassé.

Madame BASSET remarque que les dépenses de ces clients étaient conséquentes.

Madame BURELOUX ne considère pas très professionnel de devoir rappeler le client pour lui expliquer le dépassement.

Madame BASSET évoque en résumé une désynchronisation entre les plafonds HFE et Monétique. Ensuite, elle appelle à ne pas confondre la limite d'encours dans HFE et la limite de plafond disponible. Le premier recouvre l'ensemble des transactions commerciales opérées par le client et qui lui seront débitées. La seconde rajoute aux dépenses les transactions qui ne sont pas encore prises en comptabilité. Elle prévient que tout écart peut entraîner un refus d'autorisation, même si au vu de l'encours, le plafond ne paraît pas atteint. Elle invite donc à la vigilance. Il en est de même pour un commerçant doté d'un « fer à repasser ».

Madame BURELOUX lui assure que cela n'existe plus.

Madame BASSET précise que cette pratique est encore en vigueur à l'étranger : dans le cas d'un paiement de cette nature, l'arrivée en comptabilité est décalée et peut perturber la prise en compte du plafond.

Selon Madame BURELOUX, le client évoqué plus haut ne relevait pas de ce cas. Il n'avait rien dépensé le jour même, mais ne pouvait pas utiliser la carte.

Monsieur AILLIOT suggère de l'inviter à appeler le CRC.

Madame BASSET approuve cette proposition.

Monsieur AILLIOT préconise de placer au moins une clé dans chaque agence. Cela désengorgerait, de son point de vue, les appels au CRC.

Madame BASSET rappelle que le CRC est parfaitement équipé pour répondre à cette problématique.

Madame BURELOUX confie déjà effectuer les virements *via* le CRC, car il lui est impossible de le faire en tant qu'assistante à distance. Elle apprécie le fait de pouvoir utiliser un numéro dédié. En revanche, habitude est prise de consulter Monétique pour les plafonds.

Monsieur AILLIOT conseille vivement d'encourager les clients à contacter le CRC.

Madame BASSET le félicite pour la promotion impromptue de ce service. Elle enjoint l'instance à communiquer les codes d'accès aux clients au plus vite pour qu'ils puissent y accéder aisément.

Madame BURELOUX appelle à doter les agences de cet outil (une clé).

Monsieur AILLIOT lui révèle qu'il est onéreux.

Madame BASSET annonce qu'Assistance réseau le possède également, et peut être contacté également si besoin est.

## 2. PRO /CONNECT

### **400/CFDT : Combien de Clients CONNECT et Pro sont-ils sans RM affecté pour la Région Nord ? Quelle en est la répartition par site ?**

Madame DAURIAC confirme que certains clients ne sont pas encore affectés à des RM. Ils le seront dès que les postes seront occupés. Sur le réseau Pro, certains clients de portefeuilles non affectés seront transférés dans les centres pro dans les dernières mises en portefeuilles de rattrapage prévus en janvier.

### **402/SNB : Les RM Pro ont-ils bien à disposition des véhicules de service ?**

Madame DAURIAC signale que l'utilisation de véhicule de service est autorisée dès lors qu'elle est justifiée. Elle prévient cependant que les RM Pro ne doivent pas le considérer comme réservé à leur seul usage.

Plus généralement, Madame BASSET recommande de se conformer aux usages de l'agence. En outre, pour des RM Pro mobilisés sur plusieurs agences, il est prévu de leur dédier prioritairement une voiture de service. Elle note deux cas précis dans la région.

## 3. POLE IMMOBILIER

*Ces trois questions font l'objet d'une réponse conjointe.*

### **403/CFDT : Dans certains pôles, le délai de prise en Charge des dossiers immobiliers est de 3 semaines, générant de l'insatisfaction client. Le dimensionnement de ces pôles semble avoir été sous-évalué. Que compte faire la direction afin de pallier cette situation ?**

### **404/SNB : Peut-on avoir un état de la situation actuelle de Charge de travail des Pôles immo et les Solutions envisagées?**

### **406/SNB : De nombreuses tâches vont s'ajouter au travail des RM immo dès Janvier 2.019 : archivage de TOUS les documents :I PSP, Client, mail, refus etc... Quand les Pôles Immo vont-ils avoir un(e) assistante ?**

Madame DAURIAC révèle que les Pôles immobiliers ont fait l'objet d'une revue complète afin d'analyser les durées de traitement effectives et les besoins en personnel. A son issue, une hausse de la cible a été décidée, par le biais d'embauche d'experts immobilier junior. Madame BASSET annonce quatre recrutements dans la région Nord.

Madame BURELOUX s'enquiert de leur localisation.

Madame BASSET recrute une personne pour le Nord, une pour l'Est et deux pour le pôle Ouest et Centre.

Concernant le recrutement dans le Nord, Madame BURELOUX s'enquiert de sa localisation à Lille.

Madame BASSET ne lui garantit pas totalement, même s'il lui semble en effet que le recrutement est déjà bien avancé sur Lille. Mais si le collaborateur convient, elle acceptera qu'il préfère Roubaix par exemple.

Monsieur ROJAS s'assure que l'objectif sur le nombre de dossiers reste identique.

RESTRICTED/CONFIDENTIEL

Madame DAURIAC confirme.

Monsieur HERY convie la direction à un meilleur calibrage des ACO. Il précise que les pros disposent de deux assistantes seulement.

Madame DAURIAC lui précise que les questions posées concernent l'immobilier.

Madame BASSET souhaite répondre sur ce sujet des ACO. Renforcer les pôles immobiliers relève d'une volonté unanime. Mais si les crédits immobiliers s'avèrent essentiels pour la stratégie de conquête de HSBC, ils sont chronophages. Après interrogation des responsables de pôle, il a été décidé d'augmenter les embauches via le recrutement d'experts et non d'ACO. Ceci permettait de baisser le nombre de dossiers par expert. Elle annonce cependant le détachement en mission de collaborateurs internes pour assister les pôles immobiliers, au cas par cas.

Monsieur HERY s'interroge sur leur statut.

Madame BURELOUX lui signale qu'ils proviennent des équipes volantes.

Madame BASSET explique que, parallèlement, le projet d'automatisation de certaines tâches s'accélère. Elle cite l'exemple de l'envoi de pièces justificatives (impôts, feuilles de salaires...) par les clients. Actuellement, ces derniers les envoient dans un seul dossier par mail. A réception, le collaborateur doit l'imprimer, séparer les documents puis les scanner pour les renvoyer sur GEODE. Un scan direct limiterait fortement l'empreinte environnementale et économiserait sur les tâches des RM .

#### **405/SNB : Quand le pôle immobilier va-t-il être doté de cloisons ?**

Madame DAURIAC apporte des précisions à ce sujet déjà abordé en CHSCT. Une commande de cloisonnettes et de dalles acoustiques a été lancée pour améliorer l'isolation phonique. Sont concernés les pôles Connect de Roubaix et de Compiègne et le pôle Immo de Lille.

Monsieur ROJAS s'enquiert des délais de livraison.

Madame DAURIAC espère que leur installation se fera d'ici la fin de l'année, mais préfère ne pas s'engager sur une date plus précise.

#### **407/SNB : Les Pôles immo fonctionnent tous différemment. Est-il possible d'avoir une harmonisation écrite des process pour tous les Pôles ?**

Madame BASSET signale des actualisations régulières dans le kit MDM pour les pôles Immo. Cependant, des spécificités locales subsistent, comme entre le pôle parisien et les pôles régionaux. Une homogénéisation totale n'est donc pas envisagée, mais plutôt un travail d'harmonisation sur certains process structurants, notamment pour les collaborateurs à distance.

#### **408/SNB : Quid de la REM VAR des RM immo par rapport aux RM Classiques ? Comment celle-ci est-elle calculée ?**

Madame BASSET révèle que les rémunérations variables sont déterminées selon les mêmes principes que celles des agences pros. A performance équivalente, le variable d'un RM Immo est identique aux autres RM... La circulaire rémunération variable a inscrit la règle d'une prime exclusivement individualisée selon le niveau de performance, sans aucun calcul automatique des ventes. La liste des objectifs pour les collaborateurs est disponible dans la circulaire en page 17.

#### 4. Fussy

##### **415/CFDT : Qui s'occupe de mettre à l'abri ou de sortir la terrasse de la cantine qui est aujourd'hui toujours dehors à Fussy ?**

Madame DAURIAC est d'avis que cette question relève plus du CHSCT. Ceci dit, elle précise que le rangement du mobilier d'extérieur relève de la responsabilité de l'entreprise Sodexo et du FMJLL. Dans l'immédiat, les chaises ont bien été rentrées. Les plateaux devant être remplacés par le fournisseur suite à la présence de tâches sur ceux ci, ils seront rentrés ensuite avant fin décembre.

#### 5. RH

##### **416/CFDT : Y a-t-il des évolutions dans les systèmes d'évaluation et la détermination de la rémunération variable RBWM et CMB ?**

Madame DAURIAC ne signale aucune évolution dans la manière d'évaluer les niveaux de performance par rapport à l'an dernier ni de différences de traitement entre CMB et RBWM.

Monsieur HERY voulait également connaître les évolutions de l'enveloppe.

Madame BASSET l'informe que celle de RBWM n'a pas évolué. Elle rappelle ne pas le savoir pour CMB.

Pour RBWM, Madame DAURIAC considère ce fait comme positif au vu des résultats.

Monsieur MAYAUD rappelle que l'activité 2018 a été annoncée meilleure que 2017.

Madame BASSET nuance ce propos : seuls certains objectifs commerciaux seront atteints. Mais elle souhaite vivement pouvoir confirmer les propos de Monsieur MAYAUD en 2019.

##### **417/CFDT et CFTC : Les agences et SRE vont-elles fermer plus tôt pour les fêtes de fin d'année concernant les 22 ou 24 et 29 ou 31 décembre 2018 ?**

Selon Madame BASSET, les agences seront fermées les 24 et 31.

Comme dit précédemment, Madame DAURIAC rappelle que RBWM et CMB bénéficient d'une RTT collective. Les 22 et 29 n'appellent pas à des aménagements d'horaires particuliers.

Madame NINAUVE s'étonne de la présence de ces dates sur l'ordre du jour.

Madame BASSET signale que les 22 et 29 sont des samedis.

Madame NINAUVE plaide la cause des SRE qui, eux, ne bénéficient pas de ces aménagements.

Madame DAURIAC lui répond confirme que ces services ne bénéficient pas d'une RTT collective. En revanche, pour des nécessités de service, des demandes de RTT individuelles seront examinées, voire acceptées.

Madame THALAMAS soulève la question du badgeage dans les SRE, qui peut se faire selon les créneaux horaires 8 heures et 9 heures le matin et 16 heures 30 et 17 heures 45 le soir. Sur un site où seul le collaborateur qui arrive à 8 heures possède les clés, celui qui commencera plus tard le matin devra sortir à 16 heures 30, en même temps que le premier arrivé. Il ne pourra pas faire son nombre d'heures.

Madame DAURIAC s'interroge sur les horaires du porteur de clé.

Madame THALAMAS déclare que celui-ci se conforme aux horaires.

Madame DAURIAC recommande de se rapprocher du manager pour mieux organiser cette remise de clés.

Madame THALAMAS lui signale l'absence de manager.

Madame DAURIAC reconnaît que ce cas est particulier. Elle appelle alors à trouver une solution en partenariat avec le N+2.

**418/CFDT et SNB : Au périmètre Nord combien sur les postes vacants chez HOST, RBWM et CMB avec le détail par emploi, type et lieu d'affectation ?**

Sur CMB, Madame DAURIAC répète les propos de Madame BES sur la vacance d'un poste de conseiller d'affaires entreprises à Boulogne-sur-Mer, et signale que la liste a été transmise.

Madame THALAMAS fait savoir que ces chiffres lui semblent erronés.

Selon Monsieur DUMOISSAUD, ils sont en réalité plus élevés.

Madame DAURIAC appelle à se fier aux chiffres de Madame BES, celle-ci étant généralement très au fait des derniers mouvements. Sur Host, un poste de responsable back-office sur le SRE de Lille est à pourvoir.

Sur RBWM, Madame BASSET évalue les postes en vacance à 29 à ce jour. Elle indique avoir calculé sur une base assez large, car elle inclut les postes qui seront pourvus dès la semaine prochaine. 7 sont des postes de directeur d'agence.

Monsieur MAYAUD s'émeut de ce chiffre.

Madame BASSET lui explique que beaucoup de collaborateurs ont bénéficié de promotion et ont changé de poste, et qu'ils doivent donc être remplacés. Elle révèle par ailleurs que ces mouvements font suite à d'autres nominations et forment une chaîne de mobilité.

Madame VINCENT s'enquiert des localisations de ces DA.

Madame BASSET cite rapidement Chartes, Orléans, Lorient et plusieurs dans le Nord. Les postes vacants restants sont les suivants :

- 3 superviseurs pro (il demeure un poste vacant, car deux vont rejoindre les effectifs dès le 2 janvier) ;
- 1 hunter pro du pôle Normandie et Est (la personne recrutée s'est désistée) ;
- 10 chargés de clientèle ;
- 2 sous directeurs ;
- 6 AT (de nombreux AT ont évolué vers des postes de RM dans le cadre de NDM).

Madame BASSET admet que la vacance est élevée. En revanche, elle signale recevoir beaucoup plus de CV que par le passé, soit par le biais de la cooptation soit de la part de candidats de banques concurrentes en cours de restructuration. Le point négatif réside dans les trois mois de préavis obligatoires pour ces cadres. Pourvoir un poste demande donc un peu de temps. Cela étant, elle apprécie l'enrichissement apporté par ces nouvelles embauches externes.

Un élu remarque que ces nouveaux entrants sont parfois mieux payés que les anciens.

Suite à quelques visites, Madame NINAUVE partage une remontée assez nouvelle : beaucoup regrettent d'être entrés à HSBC.

RESTRICTED/CONFIDENTIEL

Madame BASSET le déplore et invite Madame NINAUVE à être plus explicite.

Madame NINAUVE cite les propos suivants : « Belle clientèle, mais qui ne compense pas les défaillances de l'outil. »

Madame BASSET apporte les témoignages de collaborateurs venant de la concurrence. Ceux-ci se disent impressionnés par la qualité de la clientèle et de l'offre, par les installations physiques. Les bureaux de réception clients sont ainsi jugés plus vastes et confortables que ceux de la Société Générale par exemple. Mais ensuite, elle concède que l'outil informatique peut pécher. Mais après avoir interrogé un collaborateur venant du Crédit Mutuel, dont l'informatique est reconnue pour sa performance, elle révèle que son ressenti n'était pas négatif.

Madame NINAUVE souligne également l'extrême bienveillance des collègues. Mais l'informatique représente un point de plus en plus bloquant.

Mme VINCENT s'interroge sur le recrutement des DA Connect.

Madame BASSET lui répond qu'à Fussy, la personne est recrutée et rejoindra bientôt son poste, mais le poste n'est pas encore pourvu à Reims.

**419/CFDT : Les collaborateurs du siège RBWM ont reçu un mail annonçant la mise en place d'un projet ayant pour but : « de transformer la plus grande partie de notre organisation en mode agile » à l'aide du cabinet de consultants McKinsey. Des collaborateurs de la Région Nord (Contrôle interne) sont concernés, pouvez-vous nous en dire plus ?**

Madame DAURIAC confirme le lancement d'un chantier le 12 novembre dernier au sujet du siège RBWM. Il a pour objectif de faire évoluer l'organisation, et de la rendre à la fois plus rapide et efficace dans la réalisation des projets.

Madame BASSET juge favorablement cette initiative.

Madame DAURIAC précise que le projet s'étale sur une durée de dix semaines.

Monsieur ROJAS s'étonne d'une absence de consultation des instances sur ce sujet.

Madame DAURIAC révèle que ce projet concerne le siège qui est hors périmètre du CE Nord. le projet n'est de toute façon pas encore arrêté.

**420/CFDT : Comment est effectuée la mise à jour des guides utilisateurs Managers et Collaborateurs de la nouvelle application GESTIL ? Il semblerait que seules les personnes participant aux réunions aient les guides. Pourrait-on mettre à disposition sous RH DIRECT les différents guides utilisateurs et les mises à jour pour l'ensemble des collaborateurs ?**

Madame DAURIAC a vérifié que le guide utilisateurs a bien été mis à jour par la DRH et mis en ligne dans HR direct.

**6. 421/CFDT : Est-il possible d'organiser la remise des médailles à un horaire compatible avec les déplacements des collaborateurs de Province ?**

Madame DAURIAC note qu'historiquement, cet horaire de 16 heures pour la remise des médailles avait été choisi pour permettre l'arrivée des collaborateurs des régions.

Monsieur ROJAS estime cependant qu'il est trop tardif et ne permet pas aux collaborateurs éloignés de revenir chez eux.



Madame DAURIAC l'informe que si les frais de transport en avion sont remboursés, ceux d'hôtel ne le sont pas. Elle l'invite donc à se renseigner sur un voyage aérien.

Madame BASSET note que la cérémonie se tient aujourd'hui.

Monsieur TREMEAU suggère de déplacer l'horaire à 14 heures, ou de rembourser la nuit d'hôtel si elle se déroule plutôt en fin d'après-midi. Mais il suppose donc que la réponse est négative.

Madame DAURIAC lui a précédemment rappelé le principe.

Madame NINAUVE s'étonne de voir les collaborateurs de province invités.

Monsieur ROJAS lui annonce que cette initiative date de cette année.

Madame BASSET conseille à tous les médaillés de se rendre à cette cérémonie à la fois chaleureuse et agréable.

Monsieur ROJAS concède que jusqu'à présent, la province n'était jamais conviée. Il admet une certaine déception lors de sa remise de médaille des 35 ans, bâclée à son goût. Il évoque d'anciennes pratiques où la convivialité régnait.

Madame BASSET abonde en son sens : un peu de *décorum* et de formalisme ne nuisent pas. Elle estime que cela consacre un moment important pour le salarié. Selon elle, le Président-Directeur Général et son adjoint, qui accueillent les collaborateurs et remettent les médailles, témoignaient que tous leur confiaient éprouver une grande fierté de leur ancienneté au sein de l'entreprise.

Monsieur HERY s'interroge si cette cérémonie sera reconduite chaque année.

Madame BASSET le lui confirme, sauf si personne ne se présente.

*Propos tenus hors PV.*

**422/SNB : Dans les prochains mois, des collègues vont bénéficier de départ en retraite progressive (temps partiel). Ces collègues sont de fait déjà identifiés, qu'est-ce que la Direction a prévu pour gérer ces situations ?**

Madame DAURIAC resitue le cadre de la retraite progressive ; il s'agit d'un dispositif légal qui permet d'aménager la transition entre la vie active et la retraite en passant à temps partiel. Ces demandes et l'organisation qui en découle se gèrent au cas par cas, à l'instar des temps partiels classiques.

Monsieur MAYAUD demande si cette situation est anticipée par la RH, notamment pour accomplir la charge de travail restante après le passage au temps partiel.

Madame DAURIAC confirme l'anticiper en lien avec le manager.

Monsieur MAYAUD demande que la direction garantisse une solution pour les 50 % de temps où le salarié est absent.

Madame DAURIAC ne peut s'engager là-dessus. Tout dépend en effet des missions et des activités du collaborateur. Toutes n'entraînent pas nécessairement un remplacement sur un mi-temps.

Madame BASSET évoque également la difficulté à recruter sur ce profil de poste. Mais le problème est pris en charge en amont.

Monsieur MAYAUD s'alarme de cette réponse. En cas de non-remplacement, le collaborateur risque de finalement devoir assumer toutes ses tâches sur un temps partiel.

RESTRICTED/CONFIDENTIEL

Madame BASSET prône une organisation différente, comme le développement des visioconférences pour éviter le déplacement pour des rendez-vous chez des clients trop distants pour des RM Pro, les experts Immo ou des EFA.

Monsieur ROJAS demande si toutes les demandes sont satisfaites.

Selon Madame DAURIAC, toutes sont étudiées, mais toutes ne sont pas satisfaites, si cela n'est pas compatible avec le fonctionnement du service.

Pratiquement, Madame BASSET n'a pas souvenir de cas refusés, mais dans l'absolu l'acceptation n'est pas automatique.

Monsieur ROJAS signale que pour y souscrire, les cadres doivent être en décompte horaire et non au forfait.

Madame DAURIAC confirme la possibilité d'un passage au décompte horaire. De ce fait, ce prérequis n'est, selon elle, pas un point bloquant pour accéder au dispositif.

Monsieur BELOUIS demande des éclaircissements sur le temps de travail des cadres. Lorsqu'un collaborateur cadre au forfait qui vient du réseau est affecté sur un site central, il lui est loisible au vu de son profil de poste de demander de passer en décompte horaire.

Madame DAURIAC lui répond qu'en l'occurrence, la qualité de forfait est liée au poste ou à la mission. Toute bascule sur le décompte horaire entraîne un avenant. Cela fait l'objet de discussions au préalable.

Monsieur BELOUIS lui affirme le contraire.

Madame DAURIAC s'appuie sur les accords pour lui répondre. Elle avoue ne pas avoir connaissance de pratiques différentes. La nature de la modalité de travail dépend du métier repère du collaborateur, en conformité avec l'accord temps de travail.

Monsieur BELOUIS conclut que ceci n'est pas lié à l'organisation.

Madame DAURIAC lui rappelle que le passage de l'un à l'autre est lié dans le cadre fixé par la question à la demande d'une retraite progressive. Sur sa question précise, le passage décompte horaire peut aussi s'inscrire dans le cadre d'une mobilité fonctionnelle.

Monsieur ROJAS souhaite savoir si les demandes de passage au décompte horaire et de retraite progressive peuvent être corrélées.

Madame DAURIAC le pense.

Monsieur ROJAS prend le cas d'un métier non éligible au décompte horaire.

Madame DAURIAC suggère de demander une mobilité préalable pour ces cas. Mais au niveau du process lui même, la demande peut se faire concomitamment.

## 7. Divers

**423/CFTC : Les invitations Clients sont à programmer pour accord. Ne serait-il pas possible d'assouplir le process pour les invitations impromptues de fin de rendez-vous avec**

## **notamment la mise à disposition de cartes bancaires dédiées aux équipes commerciales ? (BUSINESS TABLE)**

Madame BASSET annonce que Business Table n'est pas fait pour gérer l'impromptu. Il revient de respecter la règle de base, à savoir prévoir le repas avant. Ceci ne s'applique pas dans des lieux où Business Table ne référence pas de restaurants. Elle appelle à anticiper ces situations, surtout dans le cas où les rendez-vous sont fixés aux alentours de l'heure de déjeuner. Il lui semble que l'invitation est prévue.

Madame THALAMAS conteste la systématisation.

Madame BASSET s'enquiert de leur *modus operandi* dans ce cas.

Madame THALAMAS précise que les collaborateurs n'invitent pas le client, ou parfois sont invités par le client. Sur CMB, les équipes ne peuvent pas boucler certaines affaires par une invitation à déjeuner.

Selon Madame BASSET, l'anticiper ne lui paraît pas très compliqué. Elle promeut les invitations à déjeuner, qui participent, selon elle, aux bonnes relations clientèle.

Monsieur TREMEAU s'étonne de cette pratique, car les collaborateurs ont un budget.

Madame BASSET lui explique qu'il ne faut pas confondre les deux sujets : ce budget de relations publiques existe bien dans chaque agence, et Business Table est un moyen de réservation et de paiement.

Monsieur TREMEAU signale une commission de 30 %.

Madame BASSET souligne la réactivité de Business Table, qui a réintégré dernièrement des restaurants. Par contre, elle conteste la déclaration de Monsieur TREMEAU. Elle n'a constaté aucune commission de cet ordre sur ses frais de repas.

Monsieur TREMEAU lui précise qu'elle s'applique aux restaurants.

Madame BASSET s'en étonne. Selon elle, les restaurants condamnaient surtout le fait de n'être payés qu'à 60 jours. Quelques exceptions ont par ailleurs été accordées.

## **IV. Suites à donner**

### **1. Repas de fin d'année**

Madame DAURIAC signale que le budget pour le repas de fin d'année n'a pas subi de changement et qu'il s'établit à 30 euros pour CMB et RBWM.

### **2. Primes**

Madame DAURIAC se penche ensuite sur l'application au SRA des deux primes qui existaient au CRC pour les CAD et les animateurs. Ce n'est pas le cas, car elles relèvent de l'accord sur le centre de contact à distance, qui est spécifique au CRC.

### **3. Réquisitions judiciaires**

Madame BASSET signale qu'un dossier est en cours de montage chez HOST pour demander des ressources temporaires pour les équipes de Fussy. Au 30 novembre, le stock s'élevait à

99 réquisitions judiciaires, 162 demandes de la brigade de contrôle et de recherche et 81 provenant de la brigade de recherches systématiques.

Les entrées journalières moyennes s'établissent à 10 entrées pour les réquisitions, 5 pour la brigade de contrôle et 17 pour la brigade systématique. Les équipes en traitent 20 par jour, en commençant par les plus simples. Les solutions d'heures supplémentaires et de la polyvalence des équipes ayant été épuisées, le recours aux ressources temporaires s'impose. Elle imagine que celles-ci concernent plus des intérimaires.

Monsieur MAYAUD remarque que cette situation autrefois saisonnière devient pérenne. Le recours aux ressources temporaire ne se justifie pas.

Madame BASSET lui confirme que les pics d'activité estivaux, liés à la mise à jour des impôts, n'existent plus. Par contre, il faudra examiner les volumes globaux pour entériner ou non les recrutements.

Monsieur MAYAUD révèle que Fussy rencontre des problèmes avec les GSC étrangers.

Madame DAURIAC indique qu'elle ne connaît pas la situation particulière de ceGSC, mais des soucis ponctuels liés à des turnovers peuvent souvent expliquer des retards de traitement.

Monsieur MAYAUD évoque des retours de dossiers, car le travail n'était pas satisfaisant.

Madame BASSET suggère un sujet de formation des équipes GSC en Egypte.

#### **4. Remplacement de Béatrice Damade à Fussy**

#### **5. Depuis le 10 décembre, Madame DAURIAC annonce que le référent du site de Fussy est Fatiha Haddadi. Elle reprend aussi le sujet de sécurité incendie. Son back up est Christine Lazardoux. Carlson**

Madame DAURIAC annonce que Le contrat avec CWT a été étendu dans l'attente d'un nouveau prestataire. Un problème technique sur la réservation de billets entre le 2 et 5 novembre est intervenu. Le dysfonctionnement a été résolu entre temps et les billets émis par l'agence dès lors que les voyageurs qui n'avaient pas reçu leur billet se sont manifestés. Elle invite tout le monde à signaler des problèmes de réservations.

Monsieur ROJAS en a encore rencontré cette semaine. Les billets sont annoncés comme réservés, mais ne sont finalement pas présents dans le dossier. Par ailleurs, le valideur ne pouvait pas valider le trajet et se heurtait à un message d'erreur.

Madame VINCENT signale des absences de prise en charge.

Sachant que le prestataire est en fin de contrat, Madame NINAUVE craint que Carlson ne mette de la mauvaise volonté à résoudre les problèmes.

Monsieur HERY condamne le travail de Carlson ces huit derniers mois. Il prend pour exemple l'impossibilité de trouver des nuits d'hôtel dans des régions où l'offre hôtelière était pourtant existante.

Madame BASSET s'en étonne, car l'offre s'adosse à celle de booking.com.

Monsieur ROJAS signale combien cette situation est incommode.

## 6. CFCS

Le stock de CFCS à fin septembre s'élève à 12 dans la région Nord.

## 7. EPI

Selon Madame DAURIAC, il a été décidé d'étendre le versement de la prime EPI au site de Fussy. Actuellement, le paiement de la prime sur le second semestre est en cours de discussion.

Monsieur AILLIOT juge cette démarche positive, bien qu'un peu tardive par rapport à Paris.

Madame DAURIAC rappelle combien la taille du site et les effectifs diffèrent. C'est la raison pour laquelle l'application de cette prime est un geste fort de la direction à ses yeux.

Monsieur AILLIOT lui demande si elle s'élève bien à 55 euros par semestre.

Madame DAURIAC lui confirme le montant, sous réserve de participation à la formation, et aux exercices de débriefing.

## 8. Planning

Monsieur HERY s'interroge sur la date des prochains CE.

Madame BASSET lui précise qu'ils auront lieu le 17 janvier, le 14 février, et le 21 mars.

Madame DAURIAC souhaite de bonnes fêtes de fin d'année à tous.

*La séance est levée à 13 heures 15.*

**Florence BASSET**

Présidente du Comité d'Etablissement  
de la Région Nord

**Joël ROJAS**

Secrétaire du Comité d'Etablissement  
de la Région Nord