

Procès-verbal de la réunion du Comité d'Etablissement HSBC Région Sud – Réunion ordinaire du 20 décembre 2018 –

Participants :

Direction		Présent	Absent
Michel SCHNELL	Président du CE – Directeur Sud	x	
Philippe SAQUET	Directeur des Relations Sociales		x
Anne-Dorothee JOLAIN	Direction des Relations Sociales	x	
Christophe LELAIT	Directeur CMB		x

Elus titulaires		Présent	Absent
Gilles ADELLON	SNB (Cadres), Secrétaire adjoint du CE	x	
Josette ALLOUCHE	SNB (Cadres)	x	
Daniela CARDAMONE	CFDT (Techniciens), Trésorière du CE	x	
Carole CEBE	FO (Cadres)		x
Delphine DESCHENES	SNB (Cadres), Secrétaire du CE		x
Frédérique DUPRAZ	CFDT (Cadres)	x	
Candy GIRARD	SNB (Techniciens)	x	
Pascal SIVET	CFDT (Cadres)		x

Elus suppléants		Présent	Absent
Réjane DEVAURAZ	SNB (Cadres)		x
Olivier GARCIN	CFDT (Cadres)		x
Cécile JENOT	SNB (Cadres)	x	
Sonia MARAOUI	CFDT (Techniciens)	x	
Maryline PEREIRA	CFDT (Cadres), Trésorière adjointe du CE		x
Éric POYET	FO (Cadres)		x
Gwenaëlle RENAULT	SNB (Techniciens)		x
Philippe USCIATI	SNB (Cadres)	x	

Représentants syndicaux		Présent	Absent
Patrick VILLOTTE	SNB	x	
Sylvie LASCOMBES	FO	x	
Philippe LEGGIO	CFDT		x

ORDRE DU JOUR

I.	Approbation des procès-verbaux	4
	1. Procès-verbal de la réunion ordinaire du 29 novembre 2018	4
II.	Informations et consultations de la Direction	4
	Sujet 1 : Suite de l'information et consultation du Comité d'Etablissement de la Région Sud sur le Projet de Plan de Formation 2019 (document mis à disposition des Elus)	4
III.	Point inscrit à la demande du Secrétaire : présentation d'un budget prévisionnel 2019, pour le CE SUD, par la Trésorière	7
IV.	Questions	8
	1. RBWM CE Sud	8
	Question n° 723 (SNB) : Horaires. Avez-vous déjà des dates de mise en place des horaires élargis des succursales ? Si oui, quelles sont-elles et pour quelles plages horaires ?	8
	Question n° 724 (CFDT) : RM Pro. Il y a 3 mois, vous nous aviez annoncé une bascule automatique des appels entrants sur les ACO puis sur le CRC au bout de trois sonneries, puis cela avait été reporté en novembre ? Qu'en est-il à ce jour ?	9
	Question n° 725 (SNB) : Pôles Immo. Quelles sont les mesures concrètes prises par la Direction afin de permettre aux Pôles Immo de la région Sud de fonctionner normalement et efficacement ?	9
	Question n° 726 (CFDT) : Suite à la mise en place de l'animation commerciale « <i>Together we thrive</i> », les lignes accueil sont sollicitées par un reporting individuel portant sur plusieurs points (RDV, CARS, accroche épargne longue, recommandations, etc.). Les LAC sont certes tenus de participer à la réalisation des objectifs de l'agence de façon collective, mais ne sont pas censées être l'objet d'un reporting individuel (circulaire rémunération variable et fiche de poste). Pourquoi demander ce reporting individuel hebdomadaire ? Est-ce une initiative locale ou nationale ?	10
	Question n° 727 (SNB) : La souscription de FCPI doit être envoyée par e-mail à « souscriptionFCPIHSBC@rbc.com ». Qu'en est-il concernant la classification du mail étant donné qu'il y a toutes les coordonnées du client ?	11
	Question n° 728 (SNB) : Les intérimaires embauchés dans le cadre de renfort Connect, Pro, Immo seront-ils prorogés jusqu'au premier trimestre 2019 ? Si oui combien et sur quels pôles ?	12
	Question n° 729 (SNB) : G7 à Biarritz fin août. Quelles pistes sont explorées par la Direction pour notre agence située au cœur géographique de cet événement, secteur qui sera inaccessible ? Les salariés devront dans quelques semaines se déterminer pour leurs congés d'été et les directives de la Direction seront déterminantes dans l'organisation de chacun.	12
	Question n° 730 (CFDT) : RBWM Equipe volante. Pourquoi les AT volants ne sont pas équipés de téléphone professionnel ? Ils rencontrent des problématiques concernant les changements de planning qui arrivent sur leur mail pro. De retour d'absence ou congés si le planning est modifié, ils n'ont pas d'info. Par ailleurs, quand il y a des problématiques de trains annulés Tom envoi l'info de l'annulation sur le mail pro du collaborateur. Idem, si problématiques hôtel le soir, le collaborateur doit contacter Tom et passe du temps au	

- téléphone. Les agences souhaitant joindre le collaborateur volant pour le suivi d'un dossier ne savent pas où le trouver. Des AT volants sont contraints d'utiliser leur portable perso et vont même jusqu'à l'indiquer dans l'annuaire. Est-ce normal ? Quelles solutions proposez-vous ? 12
2. Divers CE Sud 12
- Question n° 731 (SNB) : Que compte prendre HSBC comme mesures pour ses salariés suite aux annonces gouvernementales du 10/12/2018 ? 12
- Question n° 732 (CFDT) : Dans le cadre des mesures annoncées par le Gouvernement, quel va être le montant de la prime de fin d'année pour les collaborateurs HSBC ? 12
- Question n° 733 (CFDT) : De nombreuses agences rencontrent des difficultés avec « Business Table » : factures fournisseurs non réglées, demande de réservation de repas faite tardivement, bouteilles de champagne à des prix prohibitifs (+20 euros par rapport à nos anciennes commandes). Nous sommes obligés de relancer plus de 4 fois (facture de *wine and cheese* non réglée). Comment la direction peut-elle intervenir pour améliorer la qualité de ce prestataire ? 12
- Question n° 734 (CFDT) : Le bail de l'agence de Lyon-Vaise a été dénoncé, *quid* de l'avenir de cette agence ? 13
3. RH CE Sud 13
- Question n° 735 (CFDT) : Amendes/PV. Lorsqu'un collaborateur est informé d'une amende, il reçoit, d'une part, un mail avec en copie un grand nombre de personnes et, d'autre part, cette amende tardivement. Ex. un collaborateur a été informé début octobre de son amende. A ce jour, il n'a toujours pas reçu cette amende, pourquoi ? Une copie envoyée par mail suffit à effectuer le paiement au Trésor Public. Pourquoi le circuit de réception est-il aussi long ? A réception le collaborateur devra payer cette amende avec des majorations dues à la lenteur du circuit d'envoi. HSBC prend-elle en charge cette majoration ? 13

V. Suites à donner

14

La séance est ouverte à 11 heures 50, sous la présidence de Monsieur Schnell.

Pour la présente séance, les votants sont au nombre de 8 : Monsieur Adellon, Madame Allouche, Madame Cardamone, Madame Dupraz, Madame Girard, Madame Jenot, Madame Maraoui et Monsieur Usciati.

Mme JOLAIN s'enquiert, auprès des Elus, de leurs éventuelles questions diverses.

Aucun Elu ne se manifeste en ce sens.

I. Approbation des procès-verbaux

1. Procès-verbal de la réunion ordinaire du 29 novembre 2018

Sous réserve de la prise en compte des demandes de modification, le procès-verbal de la réunion ordinaire du 29 novembre 2018 est approuvé par 7 voix favorables. Une Elue ne prend pas part au vote.

II. Informations et consultations de la Direction

Sujet 1 : Suite de l'information et consultation du Comité d'Etablissement de la Région Sud sur le Projet de Plan de Formation 2019 (document mis à disposition des Elus)

Relevant que la synthèse de la commission Formation du CE Sud sur ce dossier a été partagée auprès des Elus et de la Direction, Mme JOLAIN indique qu'aucune suite à donner en suspens n'y figure, pas plus que dans le compte rendu de la réunion correspondante de la Commission.

Les Elus confirment collectivement l'absence de suites à donner sur ce dossier.

Sur le plan pratique, M. VILLOTTE invite la Direction à faire preuve d'une attention particulière concernant les collaborateurs des Pôles Connect, nouveau dispositif dont l'organisation freine le suivi des sessions. Il suggère donc que des créneaux horaires dédiés à la formation leur soient attribués.

Mme JOLAIN en prend note.

Rapporteuse de la commission Formation, Madame Maraoui donne lecture du rapport de celle-ci sur le projet de Plan de formation 2019 de HSBC :

Synthèse de la Commission Formation - CE SUD Décembre 2018

Les Membres de la Commission CE SUD notent qu'en 2019 l'accent sera principalement mis sur le développement des compétences (personnelles, interpersonnelles, linguistiques et digitales) afin de mieux appréhender la transformation de la banque d'aujourd'hui.

Nous soulignons qu'il y aura une continuité dans la gestion des risques et la criminalité financière, ce qui représente plus de 50% des heures de formations prévisionnelles.

HSBC souhaite créer un écosystème de formation et développer le goût d'apprendre.

Pour cela HSBC UNIVERSITY a été mis en place, il s'agit d'une marque de formation. Le campus de formation le plus proche se trouve en Angleterre (Birmingham) et peu de salariés y auront donc accès. La page d'accueil de HSBC UNIVERSITY se trouve être en Anglais. En termes d'accessibilité, cela ne sera pas clair pour les collaborateurs. La direction de la formation nous informe que le lien apparaîtra dans le catalogue de formation. Cela nous semble tout à fait insuffisant.

Il y a également une bibliothèque d'informations accessible par l'ensemble des collaborateurs via des plateformes. Nous sommes interrogatifs par rapport à cela puisqu'elle n'est pas en Français. Bien que cela soit un outil Groupe, la réglementation qui doit s'appliquer est celle de la France.

Aujourd'hui, grâce aux neurosciences nous comprenons que les biais de la mémorisation diffèrent :

- 70% vient de tout ce que l'on apprend via nos expériences quotidiennes,
- 20% de l'apprentissage se fait grâce à nos interactions sociales internes et externes,
- 10% se fait selon un modèle classique de formation en présentiel où à distance.

Cependant, les Membres de la Commission CE SUD, observent une disparité concernant la formation pour tous.

En effet, ils relèvent que la formation « booster ma carrière » est désormais accessible à tous les métiers (initialement réservée à CMB puis HOST).

LA QVT, destinée au manager évolue en 2019 et sera réduite en terme de durée vers un format d'une demi-journée. La direction continue à former tous les managers.

Nous recommandons une inscription obligatoire de l'ensemble des Managers à la Formation « Outil GROW » pour le coaching. Les Membres de la Commission CE SUD regrettent que ce type de formation managériale dépende uniquement de la stratégie des différents métiers alors qu'il est conféré d'importantes responsabilités aux managers.

Sur la question des formations obligatoires, elle sera principalement portée par les formations criminalités financières et réglementaires qui représentent la moitié de la volumétrie proposée.

En qui concerne le marché CMB : Il sera également mis l'accent sur la partie de gestion des risques avec un nouveau parcours de formation sous la forme de module initial mais également d'apprentissage en continu, sur une base annuelle. Les formations techniques et comportementales seront développées avec deux nouveaux programmes qui allieront CMB et GBM pour former une synergie. Le vendredi de la formation apportera, quant à lui, un éclairage technique.

Host : nous notons un renforcement des formations techniques et digitales. Les Membres de la Commission CE SUD ont demandé des précisions. Nous regrettons de ne pas avoir plus d'éléments quant à ce contenu en cours de construction qui engendre un manque de visibilité.

Nous manquons d'éléments concernant le projet UNOW. Nous avons bien noté qu'un pilote sera mis en place courant 2019 pour autant, nous n'avons aucune indication sur le contenu et le périmètre de ce dernier.

Il y a beaucoup d'incertitudes émanant de l'évolution de la réglementation législative concernant la formation professionnelle. Cela crée des interrogations notamment sur la mise en œuvre. Il y aura donc une période de flottement en attente des décrets d'applications.

Conclusion :

D'une manière générale, les Membres de la Commission CE SUD soulignent l'intérêt pour l'Entreprise de former régulièrement ses salariés. Nous notons que HSBC s'évertue à élargir la panoplie de formations offertes aux salariés (exemple : « Booster ma carrière » qui sera étendue à l'ensemble des collaborateurs ainsi que « la QVT »). Les membres de la commission notent que tous les salariés peuvent accéder à cette formation. Cependant, nous déplorons le peu de sessions prévues en 2019, ainsi que le nombre restreint de participant à chaque session.

A ce titre, nous notons que la formation « Prise de parole en public » (pour 2019) se décompose en 2 niveaux :

- 20 places pour le niveau 1
- 20 places pour le niveau 2

Les Membres de la Commission déplorent ce ratio puisque nous sommes 1047 salariés en Région Sud. Ce pourcentage de moins de 2% par niveau est déplorable compte tenu de la nature de nos métiers.

De même, certains formats de demi-journée excluront stricto-facto les collaborateurs de province sauf à faire des formations délocalisées. Les membres de la commission CE SUD demandent à la Direction d'ouvrir des sessions de formations en Province.

Les nouveaux ateliers de développement personnels ne pourront concerner que trop peu de collaborateurs.

De manière globale, Nous nous interrogeons sur « Qui sont les Elus de la formation au sein de notre entreprise ? »

Concernant le CPF, nous ne pouvons qu'espérer qu'HSBC accompagne ces collaborateurs dans cette phase transitoire.

Les membres de la Commission réitèrent leur demande d'organiser plus de sessions en Province, cela permettrait aux salariés de consacrer plus de temps à la Formation et moins de temps en déplacement. Nous serions tous « Gagnant-Gagnant ».

En réponse à ce rapport, Mme JOLAIN confirme que l'ambition de l'Entreprise reste de former de plus en plus de collaborateurs.

Concernant la remarque de la Commission sur le nombre de sessions prévues en province, Mme JOLAIN invite à la nuance à partir d'une analyse en corrélation avec les populations et métiers visés. Par exemple, la formation « *Prise de parole en public* » ne s'adresse pas à tous les profils de la Banque.

A ce titre, Mme JOLAIN ajoute que la Direction de la Formation réfléchit activement à la réalisation de formations en province. Il s'agit ici d'identifier les villes, les actions et les salariés concernés, l'objectif étant de trouver des endroits facilement accessibles à un nombre de salariés suffisant. Pour le périmètre Sud, il s'agira vraisemblablement des grandes villes : Lyon, Marseille, Bordeaux, Nice, etc.

Mme ALLOUCHE suggère de laisser le choix de la localisation aux salariés.

Mme JOLAIN considère que cela n'est pas judicieux en raison des frais induits par le déplacement d'un formateur. Ainsi, si une formation est organisée à Marseille, par exemple, les collaborateurs concernés ne pourront pas aller la suivre à Paris.

Mme ALLOUCHE invite la Direction à faire attention, dans l'organisation des sessions aux nouveaux horaires des agences.

Mme JOLAIN assure que de telles adaptations sont prévues, comme cela est actuellement le cas à Paris.

En réponse à Madame Dupraz, Mme JOLAIN explique que la formation « *Prise de parole en public* », bien qu'ouverte à tous, est plutôt demandée, dans les faits, par des managers des fonctions centrales que par des collaborateurs d'agence.

M. SCHNELL le confirme, soulignant que le contenu de cette formation, qui apprend notamment à impacter une audience, s'adresse à des managers susceptibles de prendre la parole devant des dizaines de personnes, collaborateurs ou clients.

En tout état de cause, M. SCHNELL assure que la Direction est convaincue que le mieux est d'organiser des formations présentielles au plus près des collaborateurs.

Mme ALLOUCHE regrette que la Responsable de la Formation, Madame Nolwenn Delort, n'ait pas été accompagnée, lors de la dernière réunion de la commission Formation, de ses collaborateurs spécialisés « métier ». Auparavant, de tels interlocuteurs sont toujours intervenus auprès de la commission Formation pour évoquer les actions spécifiques aux métiers (RBWM, CMB, etc.). Elle juge que cette configuration avec une seule interlocutrice face aux membres de la Commission aura été restrictive.

Mme GIRARD estime qu'en raison du projet Transformation RBWM ce métier aurait *a minima* dû être représenté devant la commission Formation.

Au moyen d'un vote à main levée, le Comité d'Établissement HSBC Sud est consulté sur le Projet de Plan de Formation 2019. Celui-ci recueille 8 abstentions pour 8 votants.

III. Point inscrit à la demande du Secrétaire : présentation d'un budget prévisionnel 2019, pour le CE SUD, par la Trésorière

Mme CARDAMONE interroge la Direction sur les estimations de dotation employeur du CE pour 2019.

A ce titre, M. ADELLON signale que, l'an dernier, un écart important est apparu entre l'estimé et le réel. En effet, avec environ 100 personnes de plus, la masse salariale a fortement augmenté sans être réaffectée à la dotation du CE. Le savoir plus tôt aurait permis un budget plus près de la réalité. Pour 2019, il demande donc à ce que l'estimation de dotation soit majorée d'environ 10 % et que la Direction soit attentive aux variations pour que le CE dispose des sommes dues au plus tôt afin que les salariés en bénéficient comme il se doit.

Mme JOLAIN en prend note en suite à donner. Cette demande sera transmise à la Direction des Relations Sociales.

Mme CARDAMONE explique que le budget prévisionnel 2019 est construit de façon « pessimiste », sans tenir compte de la réversion des titres-restaurant non consommés et de la variation de masse salariale communiquée en cours d'année. De ce fait, le budget repose non pas sur des montants, mais sur des pourcentages de répartition, établis par rapport aux consommations réelles de 2018, intégrant une augmentation prévisionnelle de 15 % des utilisations par les salariés.

Ainsi, concernant les activités sociales et culturelles, Mme CARDAMONE annonce le budget prévisionnel de 2019 se répartit comme suit :

- 4 % pour le cinéma ;
- 23 % pour les chèques-vacances ;
- 1 % pour les événements familiaux ;
- 16 % pour les sports ;
- 1 % pour les frais bancaires et d'affranchissement ;
- 55 % pour Noël.

Mme CARDAMONE ajoute que le budget prévisionnel 2019 du fonctionnement est stable par rapport à 2018, partiellement affecté à ce stade, avec :

- 20 % pour la rédaction des procès-verbaux du CE ;
- 11 % pour les frais d'avocat ;
- 10 % pour les frais de comptabilité ;
- 5 % pour les expertises et conseils ;
- 1,5 % pour les fournitures de bureau ;
- 1 % pour l'informatique ;
- 1 % pour la téléphonie ;
- 8 % pour les déplacements des Elus ;
- 10 % pour la formation des Elus.

Mme CARDAMONE insiste sur le fait qu'il s'agit d'un budget provisoire, sur lequel des ajustements sont susceptibles d'intervenir dans quelques mois.

Dans ces grandes lignes, le budget prévisionnel 2019 du CE HSBC SUD est approuvé, dans le cadre d'un vote à main levée, à l'unanimité des 8 votants.

IV. Questions

1. RBWM CE Sud

Question n° 723 (SNB) : Horaires. Avez-vous déjà des dates de mise en place des horaires élargis des succursales ? Si oui, quelles sont-elles et pour quelles plages horaires ?

M. SCHNELL indique que les dates précises de la mise en œuvre des horaires élargis ne sont pas encore établies à ce stade. Dans un premier temps, il convient en effet de les partager avec les collaborateurs concernés. En outre, un kit sera mis à leur disposition, intégrant des sujets de communication à la clientèle. Le calendrier d'une mise en œuvre pour la fin mars 2019 reste cependant maintenu. Il ajoute que les équipes en capacité d'anticiper cette échéance seront autorisées à le faire.

Puis M. SCHNELL expose les résultats d'une enquête menée auprès des salariés. Au niveau des plages horaires, l'option B est largement majoritaire, pratiquement plébiscitée. En outre, dans presque toutes les agences, les personnes se sont positionnées à peu près équitablement entre l'équipe 1 et l'équipe 2. Quelques situations restent à résoudre, mais, globalement, les choses se déroulent bien, selon lui.

Mme GIRARD souhaite savoir pourquoi la Direction a attendu pratiquement deux mois après la consultation du CE pour présenter les options aux équipes. Ce délai a été observé au moins à l'agence de Toulouse.

M. SCHNELL présume que la situation de cette agence en termes d'horaires était déjà suffisamment proche du résultat attendu pour qu'il n'ait pas été jugé utile d'apporter des précisions. De ce fait, le besoin de précisions des collaborateurs a probablement été sous-estimé. Dans les autres cas, le calendrier a semblé plutôt opportun. Selon lui, cette situation relève d'un cas particulier qui ne traduit pas une réalité générale.

Mme ALLOUCHE souhaite savoir quand les clients seront avertis des nouveaux horaires, demandant notamment si cela fera l'objet d'affichages en agence et dans les moteurs de recherche et annuaires sur internet.

M. SCHNELL confirme que ces différentes actions sont prévues dans le plan de communication interne et dans le plan de communication client, lesquels plans seront déployés avant la mise en œuvre des nouveaux horaires. Un groupe de travail étant actuellement dédié à ce sujet, cela sera défini précisément prochainement puis présenté au CE. Par conséquent, il sera demandé aux agences souhaitant anticiper la mise en œuvre d'attendre, pour cela, que ces plans de communication soient finalisés.

M. VILLOTTE souhaite savoir quand sera fait le retour aux salariés sur leur positionnement entre l'équipe 1 et l'équipe 2. Selon lui, cela devrait intervenir au plus vite, parce que les salariés sont dans l'attente de cette information qui est nécessaire à leur organisation individuelle. En position d'attente, la situation est relativement compliquée pour ces personnes.

M. SCHNELL en prend acte.

M. ADELLON ajoute que les managers devront jouer un rôle dynamique en la matière.

M. SCHNELL invite chacun à faire confiance aux équipes pour prendre des décisions locales adaptées et cohérentes. En l'espèce, les inadéquations sont en nombre très limité. Le RRH jouera aussi son rôle, en lien avec le management, afin d'éviter les situations extrêmes.

Mme GIRARD demande si la communication aux clients se fera par tous les canaux, notamment le digital et le courrier papier.

M. SCHNELL confirme que cela serait préférable. Une communication sera par ailleurs dédiée aux Centres Pro, dont les jours et horaires d'ouverture différeront de ceux de leurs agences d'implantation.

Question n° 724 (CFDT) : RM Pro. Il y a 3 mois, vous nous aviez annoncé une bascule automatique des appels entrants sur les ACO puis sur le CRC au bout de trois sonneries, puis cela avait été reporté en novembre ? Qu'en est-il à ce jour ?

M. SCHNELL relate que, le 28 novembre 2018, le dispositif des 3 sonneries a été mis en production dans tous les Centres Pro. Le 29 novembre 2018, un pilote a été mis en œuvre au Centre Pro Rive-Gauche, reposant sur le déploiement de NGT pour les ACO et Superviseurs, avec une boucle d'appel intermédiaire permettant des prises d'appel par l'ACO avant transfert au CRC.

En réponse à Madame Jenot, M. SCHNELL précise que ce pilote devrait livrer des informations exploitables pour la fin janvier 2019 au plus tard.

Mme GIRARD demande si les postes Cisco ont été supprimés au Centre Pro pilote.

M. SCHNELL l'ignore. En tout état de cause, les résultats du pilote seront présentés à l'instance.

Mme DUPRAZ souhaite savoir pourquoi ce déploiement a été à ce point retardé.

M. SCHNELL répond que la pertinence de la mise en œuvre d'un pilote avant un déploiement généralisé est apparue dans un second temps, après l'examen des aspects techniques du projet.

Question n° 725 (SNB) : Pôles Immo. Quelles sont les mesures concrètes prises par la Direction afin de permettre aux Pôles Immo de la région Sud de fonctionner normalement et efficacement ?

M. SCHNELL annonce que la cible d'effectif de fonctionnement des Pôles Immo a été revue à la hausse, significativement, avec 7 Experts Immobiliers supplémentaires dans le périmètre Sud, soit :

- 2 pour le pôle Côte d'Azur ;
- 2 pour le pôle Provence ;
- 3 pour le pôle Rhône-Alpes.

En réponse à Madame Allouche, M. SCHNELL souligne que cette révision d'effectif à la hausse, qui concerne en particulier l'activité Immo avec la création de postes supplémentaires, est différente de la notion de vivier qui consiste, pour différentes affectations (Centres Pro, agence, etc.), à préparer des collaborateurs à intégrer un poste dès sa disponibilité et en étant immédiatement opérationnel.

Mme DUPRAZ s'étonne de ces explications, des Experts Immo juniors ayant été précisément annoncés dans différents pôles Immo.

En réalité, M. SCHNELL signale que cette annonce est intervenue avant la décision d'augmenter les effectifs d'Experts Immo. Ainsi, les besoins de renfort de cette activité seront diminués. Certes, l'option reste à envisager, mais le vivier sera aussi important pour les autres métiers.

En réponse à Madame Girard, Mme JOLAIN précise que, comme pour les volants, une polyvalence est demandée chez les collaborateurs du vivier, mais avec une compétence dominante propre à chacun.

M. ADELLON interroge la Direction sur la taille du vivier.

Mme JOLAIN évoque une cinquantaine de personnes au niveau national. Les affectations se font selon le bassin d'emploi et l'emploi type le plus pertinent par rapport au turnover constaté. Par principe, elle rappelle qu'il s'agit de constituer une liste de collaborateurs prêts à prendre un poste, l'objectif étant d'éviter les vacances de poste trop longues.

Depuis le démarrage des Pôles Immo, M. ADELLON fait état d'une incroyable hausse de l'activité.

M. SCHNELL le confirme, mais explique que la hausse de l'effectif cible en Experts Immo a été attribuée aux Pôles où elle est nécessaire selon les statistiques de l'activité. En l'espèce, la réalité diffère selon les secteurs géographiques.

M. DUPRAZ considère qu'il convient de rester vigilant en la matière, notamment en Rhône-Alpes avec l'échéance, en décembre prochain, de deux contrats d'intérim dont l'appui est important pour les équipes en place et qui ne seront pas renouvelés.

Insistant sur le fait que les recrutements supplémentaires ont été exclusivement ciblés sur les Experts Immo, Mme JOLAIN annonce que les besoins d'intérimaires, qui auront en effet été très utiles aux équipes, vont clairement diminuer dans ce domaine.

M. SCHNELL ajoute que la mise en œuvre des projets de dématérialisation de *process*, en cours sur le traitement des crédits immobiliers, réduira le nombre de tâches à réaliser dans ce domaine.

Par ailleurs, M. SCHNELL mentionne un renforcement du filtre agence, effectué par le Directeur d'Agence sur la base de plusieurs critères, comme les perspectives potentielles du client ou prospect, pour les différents dossiers : Pro, Connect, etc. Des évolutions significatives sont intervenues en ce sens depuis quelques semaines. De plus, il a été décidé de gérer en agence les avenants aux contrats de prêt du réseau physique, et non dans les Pôles Immo.

Concernant l'accréditation selon la directive européenne relative au crédit immobilier, alors qu'il était prévu un transfert complet de la compétence des agences vers les Pôles Immo, M. SCHNELL indique que celle-ci sera finalement maintenue localement. Ainsi, dans chaque agence, deux collaborateurs resteront formés et accrédités concernant les crédits immobiliers : le Directeur et le Sous-directeur. Cela permet de faire perdurer la culture du crédit immobilier dans les agences.

Enfin, en anticipation des pics d'activité, M. SCHNELL souligne que la Direction se réserve la possibilité de solliciter des stagiaires, des intérimaires et des équipiers volants.

Mme GIRARD demande si les accréditations maintenues sur les équipiers volants RM et AT.

M. SCHNELL répond par l'affirmative pour les RM. Un plan de formation progressif est prévu pour l'ensemble des équipiers volants. Pour les AT, l'accréditation n'est pas nécessaire.

M. USCIATI soulève l'importance du filtrage grâce à la qualité des dossiers entre agences et Pôles Immo

M. SCHNELL évoque un taux de refus de 30 %. Parmi les refus, un tiers émane de la Banque, soit 10 % des dossiers, tandis que le reste résulte d'abandon du processus par les prospects.

M. SCHNELL souligne que le marché est beaucoup plus compétitif qu'auparavant, ce qui apparaît également dans l'activité des apporteurs d'affaires.

En certains endroits, il avait été compris que le filtrage était assuré par le Pôle Immo, ce qui est impossible : cela appartient à l'agence, Connect ou non.

Pour répondre au nombre d'abandons de dossiers par les prospects, M. ADELLON s'étonne qu'il n'y ait pas de facturation possible pour les ouvertures de dossiers, quitte à supprimer ces frais correspondants une fois le crédit officiellement conclu avec la Banque.

M. SCHNELL répond que cela n'est pas autorisé légalement, d'une part, et que les concurrents n'ont pas cette pratique, d'autre part.

La séance est suspendue de 13 heures à 14 heures 05 pour une pause.

Question n° 726 (CFDT) : Suite à la mise en place de l'animation commerciale « Together we thrive », les lignes accueil sont sollicitées par un reporting individuel portant sur plusieurs points (RDV, CARS, accroche épargne longue, recommandations, etc.). Les LAC sont certes tenus de participer à la réalisation des objectifs de l'agence de façon collective, mais ne sont pas censées être l'objet d'un reporting individuel

(circulaire rémunération variable et fiche de poste). Pourquoi demander ce reporting individuel hebdomadaire ? Est-ce une initiative locale ou nationale ?

M. SCHNELL considère que le slogan officiel de la Banque, qui se traduit par « *Ensemble, nous progressons* » peut parfaitement s'appliquer en interne : les uns et les autres se développent collectivement sur le plan professionnel.

Sur le fond de la question, M. SCHNELL assure que ne sont demandés, aux collaborateurs de la ligne d'accueil, ni les ventes de produits ni les reportings quotidiens. Cependant, dans le cadre de cette animation qui leur est dédiée, des reportings hebdomadaires sont sollicités sur la base d'items définis par les groupes : la principalisation, la digitalisation, la prise de rendez-vous, la préparation d'entretiens approfondis, etc. Sur cette base, il s'agit, sans qu'aucun objectif quantitatif ne soit fixé, que chacun reporte ses propres réalisations sur ces différents items. La raison essentielle est que les collègues de la ligne d'accueil ont besoin que leur participation individuelle soit reconnue, tout en progressant en compétences pour une meilleure adéquation avec la demande client.

Sur la base de ce reporting, M. SCHNELL ajoute qu'un *one-to-one* est organisé chaque semaine avec le Directeur de l'Agence et le référent de la ligne d'accueil. Il peut également d'agir d'un *one-to-all* auprès de l'ensemble des collaborateurs de ligne accueil de l'Agence.

Selon M. SCHNELL, les retours des collaborateurs concernés sont extrêmement positifs : ils comprennent le sens de la démarche et mesurent leur place dans le dispositif et les effets positifs de l'amélioration de leurs compétences.

En tout état de cause, M. SCHNELL assure que les objectifs d'un collaborateur de la ligne d'accueil demeurent les indicateurs collectifs de la balance ScoreCard.

M. DUPRAZ reconnaît que plusieurs items de cette démarche sont positifs et vont dans le bon sens pour la reconnaissance du travail des lignes d'accueil. Cependant, selon elle, les Directeurs de Groupe s'approprient trop la démarche, qui est régionale et non nationale, avec une potentielle bâtonnite qui met la pression sur les collaborateurs.

M. SCHNELL en prend note, rappelant l'objectif unique de la démarche : encourager la reconnaissance du travail de la ligne d'accueil, sans pour autant quantifier celui-ci ni y assigner des objectifs chiffrés. Pour une approche la plus homogène possible de cette démarche, il sera demandé à un Directeur volant par zone d'aller au contact des équipes pour animer ce sujet.

M. DUPRAZ cite l'exemple d'une agence où, pour cette démarche, un tableau est rempli en commun, de façon non nominative. Cela crée de l'émulation, ce qui est positif si ce n'est pas contraint.

M. SCHNELL confirme que le dispositif n'est pas fait pour créer du stress.

M. USCIATI insiste pour laisser les personnes s'inscrire dans le dispositif, sans pénaliser celles qui sont en difficulté, mais aussi pour récompenser les réussites.

M. SCHNELL confirme l'importance de cette reconnaissance, qui induit implication, dynamisme collectif et partage des bonnes pratiques. Avec ce dispositif, les collaborateurs ressentent une véritable reconnaissance de leur métier. Si ce principe n'était pas respecté dans les faits, il invite les Elus à le lui signaler.

Question n° 727 (SNB) : La souscription de FCPI doit être envoyée par e-mail à « souscriptionFCPIHSBC@rbc.com ». Qu'en est-il concernant la classification du mail étant donné qu'il y a toutes les coordonnées du client ?

Mme JOLAIN répond que cette classification est « confidentielle ».

Question n° 728 (SNB) : Les intérimaires embauchés dans le cadre de renfort Connect, Pro, Immo seront-ils prorogés jusqu'au premier trimestre 2019 ? Si oui combien et sur quels pôles ?

Pour la partie Immo, la réponse a été apportée dans le cadre de la question n° 725.

Mme JOLAIN annonce qu'aucune décision définitive n'est prise à ce stade concernant la prorogation des contrats d'intérim pour Connect.

Concernant les RM Connect, Mme ALLOUCHE explique que l'intérimaire de son agence a indiqué que son contrat courait jusqu'au 31 décembre 2018, avec une prorogation possible d'un mois sans accord requis. Cela n'est pas évident et pose également la question de l'opérationnalité des habilitations.

Pour la partie Pro, Mme JOLAIN indique que la Direction était dans l'attente de la nomination, désormais effectuée pour une prise de fonction en janvier 2019, des superviseurs, dont les contrats d'intérim concernés prennent fin le 31 décembre 2018.

Question n° 729 (SNB) : G7 à Biarritz fin août. Quelles pistes sont explorées par la Direction pour notre agence située au cœur géographique de cet événement, secteur qui sera inaccessible ? Les salariés devront dans quelques semaines se déterminer pour leurs congés d'été et les directives de la Direction seront déterminantes dans l'organisation de chacun.

Sur ce point, Mme JOLAIN indique que la Direction est dans l'attente des informations et consignes de sécurité nationale qui seront transmises par la Préfecture.

Question n° 730 (CFDT) : RBWM Equipe volante. Pourquoi les AT volants ne sont pas équipés de téléphone professionnel ? Ils rencontrent des problématiques concernant les changements de planning qui arrivent sur leur mail pro. De retour d'absence ou congés si le planning est modifié, ils n'ont pas d'info. Par ailleurs, quand il y a des problématiques de trains annulés, Tom envoi l'info de l'annulation sur le mail pro du collaborateur. Idem, si problématiques hôtel le soir, le collaborateur doit contacter Tom et passe du temps au téléphone. Les agences souhaitant joindre le collaborateur volant pour le suivi d'un dossier ne savent pas où le trouver. Des AT volants sont contraints d'utiliser leur portable perso et vont même jusqu'à l'indiquer dans l'annuaire. Est-ce normal ? Quelles solutions proposez-vous ?

M. SCHNELL répond que cette suggestion est à étudier finement. Un tel équipement représentant un coût important pour la Banque, il convient d'en mesurer quantitativement les gains associés. Pour le moment, un déploiement au cas par cas, selon les besoins spécifiques de chacun, est cependant envisageable. Un équipement général est très peu probable.

2. Divers CE Sud

Question n° 731 (SNB) : Que compte prendre HSBC comme mesures pour ses salariés suite aux annonces gouvernementales du 10/12/2018 ?

Cette question nationale ne relève pas du périmètre du CE Sud.

Question n° 732 (CFDT) : Dans le cadre des mesures annoncées par le Gouvernement, quel va être le montant de la prime de fin d'année pour les collaborateurs HSBC ?

Cette question nationale ne relève pas du périmètre du CE Sud.

Question n° 733 (CFDT) : De nombreuses agences rencontrent des difficultés avec « Business Table » : factures fournisseurs non réglées, demande de réservation de repas faite tardivement, bouteilles de champagne à des prix prohibitifs (+20 euros par rapport à nos anciennes commandes). Nous sommes

obligés de relancer plus de 4 fois (facture de wine and cheese non réglée). Comment la direction peut-elle intervenir pour améliorer la qualité de ce prestataire ?

M. SCHNELL explique que le référencement de l'application repose sur les fournisseurs sollicités par les collaborateurs dans leurs demandes en ligne (restaurants, traiteurs, vins et champagnes). Ce référencement est donc à enrichir par HSBC elle-même.

M. SCHNELL ajoute que le paiement des fournisseurs par Business Table intervient 30 jours après la date de dépôt de la facture dans la solution par le fournisseur concerné. HSBC n'intervient pas sur le délai de paiement des factures. Si elles sont conformes, elles sont traitées normalement par Business Table. De plus, pour le bon fonctionnement du dispositif, Business Table doit être engagé en amont de toute demande (avec dépôt détaillé du collaborateur), d'une part, et les collaborateurs ne doivent pas intervenir directement auprès des fournisseurs, mais simplement s'assurer qu'il est déjà référencé dans l'outil, d'autre part.

Parmi les principales améliorations envisagées, M. SCHNELL évoque l'automatisation des processus de commande, pour le moment manuels.

M. SCHNELL précise qu'après chaque événement, le demandeur reçoit une enquête l'invitant à donner son avis sur la prestation de Business Table et sur celle du fournisseur. Cette enquête, automatisée depuis 15 jours, aide Business Table à améliorer son service.

Avec 800 fournisseurs différents sollicités depuis juillet 2016, M. SCHNELL indique qu'un traitement par HSBC aurait été beaucoup plus cher et bien plus chronophage, dans des proportions qui ne sont cependant pas précisées. La prestation de Business Table permet à HSBC de rationaliser significativement la gestion des fournisseurs et des commandes.

M. ADELLON dispose d'exemples de personnes qui, face à des prix proposés beaucoup trop élevés, ont demandé et obtenu des accords pour contourner Business Table. Pour certaines commandes de champagne, l'offre de l'application coûte 20 euros de plus par personne que dans le commerce traditionnel.

M. SCHNELL explique le modèle économique du dispositif : selon le type d'événement, la prestation est facturée entre 0,75 euro et 1,5 euro par participant confirmé à l'événement. A cela s'ajoutent les frais de commande des produits, augmentés d'un commissionnement de 3,5 % du montant total de la commande, plafonné à 15 euros.

Mme ALLOUCHE demande si la Direction envisage de maintenir ce système.

M. SCHNELL répond par l'affirmative pour le principe de la prestation, mais pas nécessairement pour le prestataire en question. D'après une étude spécifique, ce principe induit des économies importantes pour la Banque.

Question n° 734 (CFDT) : Le bail de l'agence de Lyon-Vaise a été dénoncé, quid de l'avenir de cette agence ?

M. SCHNELL indique que le bailleur, souhaitant reprendre ses locaux, a notifié à la Banque un congé au 31 mars 2018, avec versement d'une indemnité d'éviction. HSBC a introduit un recours judiciaire face à cette notification. La procédure, en cours, peut durer plusieurs années entre la première instance et l'appel. La loi permet au bailleur de ne pas payer l'indemnité d'éviction décidée par le juge, tout en réintégrant le bail. Le sujet suit son cours.

Stratégiquement, M. SCHNELL insiste sur le fait que l'Entreprise doit rester implantée dans le secteur, dans les locaux actuels ou ailleurs.

3. RH CE Sud

Question n° 735 (CFDT) : Amendes/PV. Lorsqu'un collaborateur est informé d'une amende, il reçoit, d'une part, un mail avec en copie un grand nombre de personnes et, d'autre part, cette amende tardivement. Ex. un collaborateur a été informé début octobre de son amende. A ce jour, il n'a toujours pas reçu cette amende, pourquoi ? Une copie envoyée par mail suffit à effectuer le paiement au Trésor Public. Pourquoi

le circuit de réception est-il aussi long ? A réception le collaborateur devra payer cette amende avec des majorations dues à la lenteur du circuit d'envoi. HSBC prend-elle en charge cette majoration ?

Mme JOLAIN rappelle que HSBC France est locataire des véhicules qui constituent son parc, avec l'obligation légale de déclarer l'identité du conducteur utilisant le véhicule au moment d'une infraction donnée. Cette déclaration est notifiée par e-mail au conducteur.

A réception de l'amende, HSBC France déclare le conducteur à l'Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions (ANTA). Celle-ci doit ainsi adresser au conducteur l'amende modifiée. Aucune majoration ne peut être demandée par cette agence dès lors que le délai de déclaration par l'Entreprise est respecté.

Les cas individuels à l'origine de cette question seront transmis par les Elus à la Direction pour identifier le dysfonctionnement dans le processus.

V. Suites à donner

Le tableau de suivi des suites à donner est passé en revue et actualisé en séance.

Mme JOLAIN annonce que l'installation d'une caisse recyclante à Lyon-Guillotière interviendra dans le courant de janvier 2019. La date précise est en cours de fixation par les différents acteurs concernés. Le projet d'installation d'une telle caisse à Sainte-Foy-lès-Lyon est en revanche suspendu.

En cas de défaillance des AMF le samedi matin, Mme JOLAIN indique que l'agence ou le dabiste doit appeler un téléopérateur au 08 26 10 33 94. Celui-ci gèrera le problème à distance ou demandera l'intervention d'un technicien sur place.

Les équipes du Siège n'ayant pas la capacité d'établir la liste des agences, M. SCHNELL ne remet pas au CE la liste des Directeurs et Sous-directeurs d'agence, par agence, avec niveau de charge de leur portefeuille, mais indique les règles appliquées lors des mises en portefeuille. Selon la fonction, le taux de chargement du portefeuille est le suivant :

- 90 % pour un Sous-Directeur Patrimonial ou Premium ;
- 60 % pour un Directeur adjoint de Succursale ;
- 50 % pour un Directeur d'Agence avec 2 RM ;
- moins de 50 %, variable selon les portefeuilles des RM, pour un Directeur d'Agence avec 3 RM ;
- 0 % pour un Directeur d'Agence avec plus de 3 RM.

M. SCHNELL ajoute qu'il existe quelques exceptions d'agences dont le Directeur adjoint n'a pas de portefeuille clients : Nice-Gubernatis, Lyon-Bourse, Paris-Opéra, Lille, Paris-Auber et MAP.

M. SCHNELL détaille les statistiques relatives aux réclamations :

- **Marché Pro**

Sur un total de 528 réclamations au niveau national en octobre 2018, les premiers motifs sont :

- l'insatisfaction sur la nouvelle organisation (11 % des réclamations) ;
- les commissions et tarifs (11 %) ;

- le transfert de clients d'une agence à un Centre Pro (8 %) ;
- les opérations de paiement (5 %).

- **Marché Connect**

Sur un total de 700 réclamations au niveau national en novembre 2018, les premiers motifs sont :

- la tarification des frais d'intervention, de tenue de compte, etc. (19 %) ;
- le suivi commercial des clients en agence (19 %).

Selon M. USCIATI, beaucoup de réclamations ne sont pas saisies dans l'outil. Il pointe également un risque de perte de clients Pro en grand nombre avec la nouvelle organisation.

Dans ce contexte, M. USCIATI interroge la Direction sur la situation de la base client du périmètre Sud.

M. SCHNELL mentionne les évolutions chiffrées suivantes, mesurées entre le 31 décembre 2017 et la semaine 46 de 2018 :

- Premier, de 103 088 à 107 159 clients, dont :
 - Top Tier (clients en agences RBWM), de 2 138 à 2 480 clients ;
 - Mid Tier : de 6 058, à 6 166 clients ;
 - autres Premier, de 94 892 à 98 513 clients ;
- Advance, de 25 448 à 24 997 clients ;
- Mass Market, de 15 066 à 13 490 clients ;
- Mineur, de 14 236 à 14 522 clients.

Au total, M. SCHNELL souligne que la base a augmenté, passant de 161 264 à 163 890 clients sur la période.

En l'absence de Connect à l'époque, les Elus souhaitent collectivement savoir comment les chiffres ont pu être comptabilisés au titre du 31 décembre 2017.

M. SCHNELL inscrit la question en suite à donner.

Concernant les Attachés Commerciaux volants de la région, Mme JOLAIN annonce un poste à pourvoir dans le groupe Rhône-Alpes. Le recrutement est en cours.

Mme JOLAIN indique que le taux d'UC sur les contrats d'assurance-vie de la région Sud est de 25 %.

Mme JOLAIN annonce que les motifs de démission chez RBWM restent en suite à donner, faute de temps pour analyser chaque situation individuelle.

S'agissant de l'attribution des véhicules de service, Mme JOLAIN rappelle qu'il s'agit par principe de répondre à un besoin lié à l'activité quand l'utilisation des transports en commun et celle des outils de communication à distance ne sont pas possibles. En outre, cette attribution intervient à partir d'un kilométrage estimé supérieur à 8 000 kilomètres.

Concernant les évolutions d'AT vers Superviseur, Mme JOLAIN indique que les situations sont étudiées selon les mêmes critères qu'en cas de mobilité. Par ailleurs, le RRH France fait actuellement un point avec chaque DG pour identifier les cas de mutualisation effective de Superviseurs. Le cas échéant, ceux-ci bénéficieront de la prime de multiaffectation.

Mme ALLOUCHE indique avoir déjà signalé trois cas au RRH.

M. SCHNELL confirme que ces situations seront étudiées par celui-ci.

Enfin, Mme JOLAIN annonce que la prochaine réunion de la commission de Suivi du projet Transformation RBWM se tiendra le 15 janvier 2019.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15 heures 20.

Michel SCHNELL
Président du Comité d'Etablissement
de la Région Sud

Delphine DESCHENES
Secrétaire du Comité d'Etablissement
de la Région Sud