

**La mise en portefeuille n'est pas encore terminée** (ça devait prendre six mois, ki disait), l'objectif est imminent, peut-être serons nous informés au CE d'octobre, à moins qu'on nous annonce une énième segmentation ?



Ils ont raison d'être prudents puisqu'il nous est indiqué que le transfert de la clientèle grand public à l'accueil s'est traduit par un nombre imposant de comptes débiteurs sur le poste du superviseur. La direction nous explique qu'en fait il n'y a pas de nouveaux débiteurs mais c'est leur rassemblement sur un seul portefeuille qui le rend déraisonnable. Le CE estime que le portefeuille doit arriver propre et que pour le moins un état contradictoire doit être effectué. La direction en convient (il est vrai que c'est devenu tellement compliqué de créer une autorisation et qu'on a tellement de pression commerciale que créer une autorisation pour un client connu et ancien n'est pas forcément la priorité). (Z'ont qu'à délocaliser les débiteurs en Inde ou créer une filiale, et puis c'est tellement rentable un débiteur solvable)

Concernant les états de dépassement, les directeurs devront s'assurer qu'il n'y a pas de débiteur chronique.

Le Président rappelle alors quelques principes de base : La clientèle grand public n'est pas une clientèle stratégique mais a convenance à rester clients, ce qui n'est pas le cas des clients débiteurs de l'agence.

**Point sur les AMF** : De nouvelles installations sont prévues : MONTPELLIER, ANNECY, SAINT TROPEZ, TOULON, LYON DUQUESNE, SAINTE MAXIME, CLERMONT FERRAND, MANDELIEU, MARSEILLE JOLIETTE, VALENCE, CANNES PONT DES GABRES, SAINTE FOI LES LYON, LYON BELLECOUR (aucune sur NICE).

Certaines agences pourtant prévues dans le PDD (donc murement réfléchi) n'auront pas d'AMF: VILLEFRANCHE, MARSEILLE 5 AVENUES, SALON DE PROVENCE, VICHY, MARSEILLE SAINT LOUP.



Que s'est il passé, Paulo (STEEL) a visité le réseau à vitesse grand V et il a redéfait le plan de développement pourtant établi par des gens compétant (On peut au moins le supposer). Eh, ça repose sur quoi ? d'abord, l'homme aux nerfs d'acier ne se trompe jamais et ces agences ont été victimes du délit de sale gueule. Il a apporté une appréciation négative sur l'utilité de mettre un amf dans certains endroits parce qu'ils ne donnaient pas une bonne image de marque d'HSBC. On aurait pu leur faire un lifting ou au moins un coup de peinture.

La CFDT a exprimé son mécontentement car il y a avant tout un facteur économique (Evolution du PNB et du RBE des agences et un facteur humain –les emplois) avant de trancher sur le look. On ne sait pas si ces agences vont survivre ou pas, mais on commence à nous parler de l'annonce d'un plan de fermetures qui serait communiqué en novembre (Comme disait ma grand-mère, il n'y a pas de fumée sans feu). La CFDT a donc demandé des informations sur leur rentabilité (avant et après le départ des comptes premiers et des clients entreprises) et sur les montants d'investissements passés et à venir. La CFDT ne croit pas un seul instant que la décision de mettre ou non un amf ne repose que sur l'image de HSBC. Elle reprend les propos de la direction : Quel que soit l'endroit dans le monde, le client doit être reçu de la même façon, ce qui se rajoute à nos interrogations sur le devenir de certaines agences laissées à l'abandon.

Bien évidemment, la CFDT ne manquera pas de vous tenir informés au fur et à mesure du développement des informations de la direction.

**Remboursement des frais de déplacement pour les gens se rendant en formation** : Le retard a été constaté pendant les vacances (juillet /aout) qui, comme tout le monde le sait, sont une période faste pour partir en formation. L'objectif est de valider les remboursements sous 48 Heures.

**Nombre de succursales dans La région** : 9 leurs superviseurs sont cadres. La CFDT s'inquiète de l'évolution de carrière des autres superviseurs cadres employés dans des agences. Elle craint que leurs promotions soient limitées dans les années à venir, même en cas de mutation dans une succursale. Quel développement de carrière pour ces salariés ?

**Ligne d'accueil** : La CFDT estime que certaines agences manquent d'effectif. La direction rétorque que l'effectif de ce métier est supérieur à la cible de fin 2009 (+ 10) du fait des CDD et des intérimaires.

La CFDT réplique que cela ne répond pas aux problèmes soulevés : le sous effectif dans des agences et les salariés à statut précaires qui ne peuvent appliquer les règles de sécurité. Elle demande par ailleurs que les CDD dont le contrat devait s'arrêter au 21 décembre soient informés d'une éventuelle prorogation afin qu'ils puissent prendre les bonnes décisions. Mieux vaut garder un bon élément déjà formé plutôt que transformer à nouveau les CDA en formateurs.

**Appréciation à mi année** : La CFDT rappelle les conclusions de l'expert, c'est une source de stress supplémentaire.

La Direction tente de limiter l'impact en déclarant qu'il n'y a que 4 % de l'effectif noté en 4 ou 5, du fait d'un retard dans la production.

La CFDT revient sur un élément essentiel de l'appréciation, il s'agit de noter la compétence, l'analyse du risque, la capacité à manager, l'esprit d'équipe... mais certainement pas la réalisation des objectifs dont la seule sanction est l'attribution ou non d'une rémunération variable.



La CFDT dénonce le stress supplémentaire créé à cet occasion ainsi que la pression commerciale qui font l'actualité dans d'autres entreprises et qui se terminent par des drames humains.

### **Le profit à tout prix ne doit pas se faire à ce prix.**

**Procès du GRH ?** Une fois de plus, la CFDT dénonce les manquements de la GRH. Le Président qui conteste ce point reçoit lecture par vos élus CFDT de certains mails envoyés à leur GRH et restés sans réponse. La direction est alors obligée de constater le malaise. La CFDT demande à ce que cette personne ait également une appréciation semestrielle et qu'il soit vérifié si le périmètre qui lui est attribué n'est pas trop important lui empêchant de fonctionner correctement ou s'il s'agit d'une mauvaise volonté?

**Visiteurs mystère** : 37 % des agences ont moins de 83 %



Les raisons de ces scores : La non mise en place progressive des standards dans l'accueil, l'accueil téléphonique défaillant et l'accueil physique. Ce dernier sujet est réglé : tout le monde sourit. C'est bien connu, « quand tu souris, je ris aussi, je t'emmène au paradis (fiscal ?) »

La CFDT s'élève contre la pénalisation de la Rem var liée à la note donnée par le visiteur mystère. Elle rappelle que les notions de prime discrétionnaire et subjective sont interdites par la jurisprudence. Elle invite les autres organisations syndicales à mener ce combat ensemble. ( *ras le bol des augmentations à la tête du client* )

**Train de la planète** : La direction se satisfait de cette opération médiatique : La CFDT aura la même satisfaction lorsque les néons changés dans les Agences Premiers seront le travail de l'électricien voisin de l'agence plutôt que de faire venir quelqu'un de Londres par avion pour faire ce job (*bonjour le nombre de kilos de CO2 consommés*)



**Justice** La direction d'HSBC a introduit une action au TGI de PARIS avec entre autres comme demande l'annulation des élections du CCE. Elle ne supporte pas de voir la CFDT avec une majorité absolue dans cette instance.



Drôle de manière de construire un dialogue social de qualité.

Le comité d'établissement s'est déclaré partie intervenante à la procédure pour demander la non recevabilité de l'action entreprise par HSBC. La Direction d'HSBC vient d'être déboutée, elle a été jugée irrecevable. Elle est condamnée à verser 1 500 EUROS au comité d'établissement.

Le comité invite la direction à un véritable dialogue social avec les représentants du personnel plutôt que de dépenser inutilement l'argent issu du travail des salariés d'HSBC ou tout au moins de s'entourer de conseillers de meilleure qualité. Se tromper tout simplement de tribunal à ce niveau d'intervention relève de la fantaisie la plus totale.

Il reste une procédure pendante auprès du Tribunal d'instance de LYON où la direction et le SNB tentent de faire là aussi annuler les élections du CCE