



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

COMPTE RENDU SUCCINCT DU CE REGION OUEST DU 19 JANVIER 2017



QUESTIONS RBWM

Prorogation des mandats des élus jusqu'aux prochaines élections le 18 mai si 2^{me} tour 2 juin 2017.

Comment se décompose les 20 RDV par semaine pour 40 semaines soit une base de 800 RDV /an ?

- 10 RDV entretiens stratégiques : entretien de conseil à valeur ajoutée – RDV physique ou visio voir par téléphone (RDV proactif ou à la demande du client) : action ou concrétisation (temps moyen estimé : 1 H 30 par RDV)
- 10 RDV physiques, téléphoniques par définition RDV qui ne prennent pas autant de temps qu'un RDV entretien stratégique (temps moyen estimé : 0 H 30).

La qualification des entretiens est effectuée par les comptes rendus RMP.

La Direction informe qu'une étude va être menée pour recenser les tâches quotidiennes sans valeur ajoutée afin de dégager le maximum de temps commercial des RM.

Nous espérons que la Direction ne va rien oublier ...

Présentation des ambitions 2017

2 chemins complémentaires :

- Croissance de la base clients -taux d'acquisition relativement soutenu – objectif 57 500 clients soit + 20 %. Cela permettrait de stabiliser la base clients à 805 000 fin 2017.

L'attrition est essentiellement concentrée sur la clientèle Mass Market.

- Evolution des encours – new money : l'objectif est de collecter 730 millions d'avoires nets.

Actuellement, HSBC est la banque principale de 40 % des clients.

Le premier levier pour la conquête est le crédit immobilier (35 %), le 2^{me} réactualisation de la grille financement des travaux et prêt relais. Il est prévu de relancer les offres (2 fois 80€) et de sortir une offre famille.

Marché PRO : une réflexion en cours (capacité de remboursement et non sur la LTV) avec plus de pouvoirs en local, développement d'un modèle de scoring pour les personnes morales dont SCI, livraison AAPS 02/2017; sur les offres, 200 euros pour les nouveaux clients pour devenir la banque principale du client via HSBC EASY

Livraison de la Limite Prêt Attribuée pour nos Entrepreneurs Individuels sur le 2^{me} trimestre 2017.

Le taux de concrétisation des OC « déversées » par la Direction des Ventes dans les BAL des RM (de l'ordre de 3 à 4 %) est tout bonnement catastrophique. Que compte faire la Direction des Ventes pour ne plus « submerger » les agences d'informations totalement inutiles auxquelles il est toutefois absolument nécessaire d'apporter une réponse sous peine de sanctions ?

Limitées en nombre. Un RM doit prendre 4 opportunités de contact (OC) par jour.

Correctif : le taux de concrétisation des OC est de 35 % et non de 3 à 4 % ce qui signifie que les OC sont une aide précieuse pour les prises de RDV et de contact client.

Nous constatons de nombreux retards dans le traitement des renégociations de prêts. Ils ne sont plus enregistrés sous TATOU lors de la numérisation. Quand le retard sera-t-il apuré ? Qu'en est-il de la communication au niveau du réseau ?

Plan d'urgence : Task Force mise en place au sein de Sales Support de 15 ETP.

En terme d'organisation, priorisation des dossiers acquisition puis rachat.

Contrôle en local du Directeur d'agence avant envoi des dossiers au SRE.

Suite à la fermeture du service Help Desk Métier, qu'est-il prévu pour soutenir les agences qui sont sollicités par leurs clients sur les problématiques sensibles de monétique ?

Il est prévu un dispositif à 2 niveaux : CRC ou Directeur d'Agence.

Monétique : renforcement des clients directement en agence

Qu'est-il prévu pour assister les RM sur l'instruction des dossiers de crédit dans AAPS ?

Webex Crédit à 12 h chaque jeudi. En attendant ...débrouille toi ...

Comment va être organisée la BSC des RM pour 2017 ?

La circulaire sur la rémunération variable a été diffusée vendredi 12 janvier 2017.

GOAL est un outil de développement étroitement lié à RMP qui va permettre de récupérer d'après la base d'information « activité », la nature d'activité, le nombre d'activité ... au travers des évolutions des encours et du PNB. Cet outil va accompagner le conseiller dans le cadre de son développement (statistiques, outil de partage, ...). Les directeurs de PYRENEES et GIRONDE ont déjà été formés sur cet outil. Le RM aura connaissance des informations lors de son entretien.

Comment sont fixées les ambitions des agences qui souffrent de postes vacants ?

Prorata Temporis.

Pourquoi les remontées des réalisations de TPDC ne se font-elles pas ?

La Direction n'a pas connaissance de dysfonctionnement.

QUESTIONS CMB

Certains BBC ont vu leurs ambitions de production de crédit MT / leasing, de PNB « new to bank » doublés par rapport à 2016. Quels sont les nouveaux moyens mis à leur disposition pour pouvoir atteindre ces objectifs totalement démesurés ? Les objectifs doivent être réalistes et atteignables.

- enveloppes bonifiées

- taux privilégiés

- campagnes de crédit

- renforcement de synergie avec RBWM.

Les services centraux ne disposent pas des mêmes outils de suivi de l'activité commerciale que le réseau, ce qui oblige les RM à alimenter 3 systèmes différents de reporting avec les mêmes informations (Chiquito Business Plan et Client Vision). Comment les responsables de cette organisation peuvent-ils expliquer ce mode de fonctionnement ?

Période intermédiaire dans l'attente des nouveaux outils comme SAB,...Pas de panique, ça vient !

Suite aux phases tests de SAB, quels sont les différents retours pour les EER ... ?

Phase pilote test :

Périmètre mis en place en décembre 2016 pour l'entrée en relation : 3 CBC et 1 BBC

L'outil est facile à prendre en main.

L'initialisation de la personne morale est jugée rapide, fluide et simple.

Les termes utilisés dans SAB demande un effort d'appropriation.

Depuis l'ouverture du site pilote, 7 entrées en relation ont été initiées dans SAB.

La ligne « leasing sales », très nettement réduite après le plan Trajectoire, semble être sous-dimensionnée avec des zones géographiques Province très larges, trop larges. Que compte faire la Direction pour retrouver des tailles de zones réalistes ?

Correctif : réduction après le plan de réorganisation 2016 – En cours d'étude via un canal direct, une aide à distance, un middle office en central.

HOST

L'espace CAP Mobilité est maintenant ouvert, quels enseignements peut-on déjà tirer des toutes premières demandes ?

354 appels reçus, 324 entretiens, 565 collaborateurs ont participé

RH / AUTRES

Point sur les postes vacants

Postes vacants sans annonce interne/externe : ce sont des postes ni gelés, ni supprimés. La Direction a décidé de surseoir au remplacement de ces postes dans l'immédiat. Pour ce faire, une analyse Métier permet de connaître le taux de chargement du PTF. Si le portefeuille des autres RM de l'agence est en dessous de la cible HSBC, la Direction surseoit au remplacement du poste vacant. Le portefeuille est donc dispatché sur les autres RM.



GIRONDE	DA Royan AT Cognac RM ADV Angoulême – départ 28/01 RM ADV Poitiers RM ADV Bruges le Bouscat RM ADV Bordeaux	Recherche en cours Recherche en cours Attente retour accord Retour congés parental en mars Arrêt maladie Arrêt maladie
PYRENEES	RM 1^{er} Toulouse RM 1^{er} Ramonville RM ADV Bayonne RM 1^{er} DAX RM4 Biarritz	Congés maternité Arrêt maladie – recherche en cours
GRAND OUEST	RM 1^{er} Tours RM PRO Angers RM ADV Angers RM 1^{ER} Rennes AT Volante RM4 Rennes	Maternité Attente accord Maternité
CENTRE	RM ADV Vierzon RM ADV Issoudun RM PRO Orléans / St Marceau RM 1^{ER} Saint Marceau RM 1^{er} Saint Benoit du Sault RM ADV St Marceau / Orléans RM ADV Orléans RM ADV Nevers RM ADV La Guerche Rl 1^{er} Chartres	Poste vacant en 02/17 – Mobilité int 05 Retour du collaborateur en 03/2017 Poste occupé par un volant Retour du collaborateur en 03/2017 Accord recrutement interne DA Nevers qui assure l'intérim Recrutement externe arrivée 17/01/17

Dans quelles conditions et sous quels délais doit s'organiser le remplacement d'un congé maternité ?
Pas de règle.

Quels sont les résultats et les enseignements de l'enquête Global People Survey ?

Quelques chiffres :

38 % de taux de participation au niveau du Groupe Région Ouest.

70 % des collaborateurs s'expriment ouvertement.

67 % ont confiance dans le management

79 % des collaborateurs agissent avec discernement.

37 % ont confiance dans la stratégie

1 collaborateur sur 2 est fier de travailler pour HSBC

28 % des collaborateurs recommandent l'entreprise HSBC.

Les critères de calcul du PNB RBWM ont-ils été modifiés entre 2015/2016 et 2016/2017 ?

Pas de modifications.

Demande de rappel du détail de tous les critères concernant l'évaluation des collaborateurs en fin d'année.

Pas de changement à l'existant. Ha bon ???

Vos représentants CFDT en RÉGION OUEST :

Yvan TREMEAU	06.83.85.74.99
Dominique DESPRES	06.25.54.57.79
Sylvie LANORE	06.79.46.29.57
Sylvie VINCENT	06.87.71.76.53
Christophe HORNICK	06.84.31.62.71
Eric HUME	06.74.33.09.25

RÉSOLUMENT À VOS CÔTÉS

Cfdt:
S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

**Mes droits, j'y tiens,
Aujourd'hui, j'adhère !**

