

## Y AVAIT-IL UN PILOTE... DANS LA PHASE PILOTE ?

Nous reproduisons ci-dessous un large extrait des demandes que la **CFTC** a adressées à la responsable des CRC HSBC France – suite à l’internalisation des appels HSK de niveau 2, à compter du 3 avril :

*« ...Il a été constaté pendant la « phase pilote » qu’à compter de 18h30, heure de fin de prise de poste de l’équipe de jour, les collaborateurs de l’équipe du soir traitaient quasi-exclusivement des appels HSK de niveau 2. Dès lors, leurs possibilités de rebond commercial étaient quasi réduites à néant (aucune disponibilité entre chaque appel entrant) et en outre si un appel était pris à 21h50 le collaborateur avait la certitude et l’obligation de rester en heures sup., certes en principe récupérables, mais qui peuvent néanmoins leur causer de gros problèmes d’organisation.*

*Par ailleurs les membres de l’équipe de jour se voient eux-aussi pénalisés car ils traitent dorénavant des appels HSK de niveau 2 au fil de l’eau, de sorte qu’ils peuvent être amenés à dépasser leur horaire de sortie sans que soient comptabilisés les dépassements si ceux-ci sont inférieurs à 15mn, sans parler de l’impact sur l’atteinte de leurs objectifs commerciaux.*

A ce stade, deux demandes sont formulées :

- *neutralisation des appels HSK de niveau 2, de sorte qu’ils n’impactent pas les DMC et DMT des appels de niveau 1,*  
**ou**  
*augmentation des DMC et DMT, pour tenir compte de l’internalisation des appels HSK de niveau 2,*  
**ou**  
*création d’une équipe HSK dédiée.*
- *révision des objectifs commerciaux pour tenir compte de l’impact de cette internalisation (dans l’hypothèse où la création d’une équipe HSK dédiée ne serait pas la solution retenue).*

*Nous vous remercions de bien vouloir nous revenir sur ces sujets qui préoccupent grandement l’ensemble des équipes... »*

Si l'internalisation des appels HSK de niveau 2 est en soi tout à fait louable, et reconnaissance implicite de la qualité des équipes des CRC, on ne peut que regretter que la phase pilote n'ait pas été suffisamment axée sur les effets collatéraux de cette internalisation, en particulier concernant les aspects commerciaux et conditions de travail.

Nous voulons croire que les éléments factuels rapportés et la volonté de la **CFTC** de s'inscrire dans un dialogue social constructif permettront de combler cette lacune, et nous vous tiendrons bien entendu informés des suites de nos échanges avec la Direction.

**La CFTC** reste plus que jamais  
à vos côtés pour  
*défendre votre vie !*  
**Rejoignez-nous !**

**Pascal BELOUIS**

**Teddy DEDUIT**

**Delphine DENIMAL**