

HSK : du nouveau !

Début avril la **CFTC** alertait la Direction sur les effets rebonds dus au rapatriement des appels HSK de niveau 2 (HSK 2) au sein des CRC.

Il nous avait été remonté les différentes problématiques, qui ont fait l'objet d'une réunion de concertation le 25 avril, entre la Directrice des CRC, la responsable du site de Fussy et la **CFTC**.

Appels HSK 2 – équipe du soir et du samedi

Concernant le traitement de ces appels, il a été annoncé le **recrutement de 3 collaborateurs en vue de renforcer l'équipe du soir, et l'arrivée de 7 CDI étudiants sur la journée du samedi.**

Débordements d'horaires de sorties suite appels HSK 2

1) S'il est prévisible lors de la prise d'appel que le temps de traitement estimé va amener à un dépassement d'heure de sortie, le CAD a la possibilité de demander à ce que le client rappelle le lendemain.

2) Nous avons rappelé l'impérieuse nécessité d'appliquer les accords sur le temps de travail en vigueur chez HSBC France.

Ainsi, pour les salariés en décompte horaire, tout temps de travail doit être comptabilisé.

En conséquence, **les dépassements d'horaires de sorties inférieurs à 15 minutes peuvent être récupérés à l'initiative du CAD**, sous réserve que ce dernier en tienne un décompte à transmettre a posteriori à son responsable d'équipe.

Evaluations 2018

Il sera tenu compte dans les évaluations de fin d'année 2018 des augmentations de DMT qui seraient liées au traitement des appels HSK 2.

La **CFTC** se félicite de ces échanges constructifs avec la Direction, qui auront permis la prise en compte des inquiétudes exprimées par les collaborateurs.

N'hésitez pas à nous en faire un retour !

La CFTC reste plus que
jamais à vos côtés pour
défendre votre vie !

Pascal BELOUIS
Teddy DEDUIT
Delphine DENIMAL