



Réponses apportées par la Direction lors de la séance de CCE du 14 mars 2019

RETAIL

1. SNB/FO :

L'arrêt de la programmation de l'agenda sur l'année entière oblige les collaborateurs à saisir la même chose en début de mois, ce qui est chronophage.

Combien va coûter par salarié la ressaisie mensuelle et pouvez-vous évaluer la perte de temps occasionnée ?

Réponse de la Direction : L'agenda a évolué ces 2 dernières années afin d'accompagner les nouveaux usages clients et faciliter le quotidien des collaborateurs (ex : RDV tripartite avec des experts, dissociation des RDV physique / téléphonique, la notification lors de l'annulation d'un RDV pour plus de réactivité ...). Ces évolutions contribuent à la fluidité dans la gestion quotidienne de l'activité des collaborateurs tant en agence qu'en CRC.

De plus, la prise de RDV à distance est passée de moins de 3%, avant le projet « Prise de RDV multicanal », à 10% ce qui réduit les actions en agence / CRC pour prendre le RDV et le qualifier.

De plus, nous vous rappelons que, comme cela vous l'a été indiqué lors du CCE de février 2019, l'objectif du projet est de donner plus de possibilités aux clients pour les rendez-vous et d'améliorer la satisfaction client. Cet objectif prime sur les éventuelles ressaisies nécessaires pour les collaborateurs.

2. FO :

Renforcement des équipes d'appui : Cela fait maintenant plusieurs mois que FO LCL vous demande de respecter l'article 3 de l'accord RTT du 13 septembre 2000, et ainsi renforcer « qualitativement et quantitativement » ces équipes, ce qui, comme pour les SVP, contribuerait à rendre un service de qualité à notre clientèle et ainsi améliorer tant l'IRC que l'IER. Où en êtes-vous ?

Réponse de la Direction : L'accord relatif à la réduction du temps de travail a été signé en septembre 2000. L'article 3 visait, dans le contexte de la réduction du temps de travail, à procéder à un renforcement qualitatif et quantitatif des équipes volantes pour assurer le bon fonctionnement du réseau.

Conformément à l'article 3, des discussions avaient été ouvertes sur le sujet en octobre 2000 (réunion du 26 octobre 2000) et un renforcement des équipes volantes avait été réalisé au niveau des DPP de l'époque en 2001. Pour autant, il s'agissait de mesures à court / moyen terme destinées à accompagner le passage aux 35 heures, et non de dispositions sensées s'appliquer ad vitam aeternam, indépendamment des évolutions de l'entreprise.

3. FO :

Contrat de relation client : Dans le cadre de ce contrat présenté lors de la convention managers de fin janvier 2019, certains managers demandent aux conseillers de signer un engagement d'objectifs de rendez-vous. Outre le fait que les CHS-CT n'aient pas été informés ni consultés, de qui émane cette malheureuse initiative, source de risques psycho-sociaux importants ?

Réponse de la Direction : Il n'a jamais été demandé de faire signer aux collaborateurs un engagement d'objectifs de RDV.

Si cela a été constaté il s'agit d'une pratique isolée qui ne répond pas à une instruction nationale. Le contrat de relation client repose sur des principes de repères de RDV adaptés à chaque métier et situation d'exercice

RH

4. FO :

Accord salarial AFB 2019 : FO LCL souhaite connaître la date à laquelle LCL appliquera les dispositions de cet accord signé le 7 février 2019.

Réponse de la Direction : L'accord sera bien appliqué avec une prise d'effet rétroactive au 1^{er} janvier 2019.

5. FO :

RTT et CA : dans un document interne de 2011 intitulé « Prise des congés annuels et jours de RTT chez LCL Règles et bonnes pratiques », il est écrit page 9 que les jours RTT Salariés ne sont pas accolés à des CA. Ni la loi ni l'accord RTT de LCL ne l'interdit. Nous avons déjà eu l'occasion d'aborder ce sujet dans cette instance. Vous nous aviez alors répondu qu'il ne s'agissait que de bonnes pratiques et d'une simple préconisation. Mais certains managers prennent cette préconisation pour une règle non dérogoaire. Nous vous redemandons ainsi de modifier votre document qui peut induire en erreur des CLP.

Réponse de la Direction : Cette pratique d'entreprise s'explique par la nature différente des congés annuels et des jours de RTT. La pose des congés annuels représente une absence suffisamment longue et continue, accordée en contrepartie d'une période de travail, afin d'assurer un repos effectif au collaborateur. La pose d'un jour de RTT correspond plutôt à une absence ponctuelle et relativement brève, pour assurer une durée du travail hebdomadaire de 35h en moyenne sur l'année, à répartir sur tout le long de l'année.

Ils n'ont donc pas vocation à être accolés ni à être cumulés, chacun ayant une finalité différente.

6. FO :

Durée légale du travail en France : Pouvez-vous nous donner votre interprétation de la durée légale du travail en France ?

Réponse de la Direction : Il n'y a pas d'interprétation par LCL des textes en la matière. Les dispositions relatives au temps de travail sont en ligne dans EASY RH. Merci de préciser votre question.

7. FO :

Plafond de rémunération pour attribution de la prime MACRON : Le CSP a répondu qu'il y aurait un plafond spécifique pour les cadres autonomes. En effet, comme l'URSSAF considère que la durée du travail d'un cadre autonome est de 218 jours annuels, et puisque les cadres autonomes chez LCL ne travaillent que 211 jours, la direction applique une modulation du plafond, considérant que les 7 jours de différence sont des jours d'absence. Or, comme établi dans l'accord RTT du 13 septembre 2000, un cadre au forfait jours chez LCL perçoit une rémunération base temps plein pour 211 jours de travail. Considérer qu'il ne travaille que 11,61 mois au lieu de 12 est donc totalement contraire à notre accord RTT. FO LCL vous demande de rectifier cette erreur d'interprétation et d'attribuer la prime aux CLP qui en auraient été privés à cause de cette erreur.

Réponse de la Direction : Le CSP a fait une application exacte des directives de l'URSSAF. Toutefois, un correctif a été fait pour les personnes concernées par ce décalage.

8. FO :

Monétisation des 10 premiers jours de CET (hors transfert PERCO) défiscalisés dans le cadre du Crédit Impôt Modernisation et Recouvrement : Vous nous aviez répondu, lors de la séance du 13 décembre 2018, qu'il appartient au salarié de mentionner distinctement les revenus ouvrant droit au CIMR et ceux n'y ouvrant pas droit. Certes. Mais si le centre des impôts demande un justificatif, que devra-t-il lui fournir pour prouver que cette somme

ouvre bien droit au CIMR ? En effet, sur le bulletin de paie ne figure pas le nombre de jours de CET monétisés.

Réponse de la Direction : Afin que les salariés puissent disposer d'un justificatif à produire auprès de leur Centre des Impôts, le CSPP établira une attestation précisant le nombre de jours monétisés en 2018 aux collaborateurs ayant monétisé des jours en 2018.

9. CGT

Nous voulions vous faire part d'une situation qui semble perdurer. Pour rappel, les salariés à temps partiel ont le choix de cotiser au prorata de leur temps de travail ou sur la base de leur salaire équivalent temps plein.

Pour ceux qui ont pris l'option de cotiser à temps plein, une erreur de déclaration a été faite sur l'année 2017. Ainsi, les cotisations vieillesse 2017 reprises sur les relevés de la CNAV sont erronées. Ce problème a été signalé à de nombreuses reprises dès la fin du 1er semestre 2018 et un courrier a été adressé pour informer le CSPP de cette anomalie.

D'après une réponse faite lors de la délégation de personnel d'une région, en date du 12 octobre 2018, ce problème devait être corrigé au 1er novembre 2018. Après vérification faite le 13 février 2019, la régularisation concernant ces salariés n'a toujours pas été effectuée.

Quand les salariés concernés peuvent-ils espérer un retour à la normale ? Un courrier d'information ne pourrait-il pas leur être adressé pour les informer de l'avancée de la situation ? Quel impact cette erreur a-t-elle eu pour les salariés concernés partis en retraite depuis 2017 ? Comment seront régularisées les pensions minorées du fait de cette erreur déjà versée ?

Réponse de la Direction : Nous avons appris le 11 mars 2019 que les régularisations qui ont été effectuées en DSN au mois de Novembre 2018 par LCL sur cette erreur de déclaration n'ont toujours pas été intégrées dans les comptes retraites des collaborateurs.

Il s'avère que la CNAV ne parvient pas à récupérer les informations déclarées par LCL via la DSN ; car leur outil leur permettant de récupérer ces données ne prend pas en compte les blocs de régularisation de la DSN.

Pour autant, nous tenons à préciser qu'avant d'effectuer ces régularisations 2017 en 2018 ; LCL avait pris contact avec ses correspondants URSSAF et/ou CNAV pour échanger avec eux sur la marche à suivre dans ce cas de figure. La solution de cette régularisation via les blocs DSN est donc une solution qui nous a été communiquée et validée par nos contacts.

En conséquence, nous allons prendre contact avec nos correspondants URSSAF et/ou CNAV pour pallier avec eux ces anomalies dans les meilleurs délais (échange de données de manière sécurisée mais via un moyen autre que la DSN...) afin de pouvoir régulariser de manière pérenne cette situation.

10. SNB

Les MSI sont annoncées courant du mois de mars, peut-on connaître l'enveloppe et le nombre de bénéficiaires par ligne métiers ?

Réponse de la Direction : La mise en paiement est en cours pour la paie de mars. L'enveloppe est celle qui a été décidée lors de la NAO. Les analyses seront faites ultérieurement avec le bilan de la campagne salariale.

11. CFDT

Nous souhaiterions des précisions sur le mode de calcul du taux d'absentéisme. Selon l'expert, la Direction appliquerait un mode de calcul qui nous favorise et que les autres ne font pas, par rapport aux 360 jours ou 365 jours.

Qu'en est-il ?

Réponse de la Direction : Le taux d'absentéisme¹ dans le Bilan Social LCL est calculé de la façon suivante : Nombre de jours d'absences calendaires² / (Effectif Payé Moyen Mensuel en nombre³ X 365)

Cette méthode est notamment utilisée par :

- CASA (avec qui on a harmonisé notre présentation du BSE ;*
- le service statistique de l'Association Française des Banques qui publie chaque année les résultats de son enquête Benchmark - Emploi et rémunération ;*
- l'ANAP (L'Agence nationale d'appui à la performance des établissements de santé et médico-sociaux)*

Il existe effectivement la méthode préconisée par l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) qui consiste à rapporter le nombre de jours d'absence aux jours normalement travaillés.

Toutefois, nous avons fait le choix de rester sur notre méthode de calcul actuelle car le fait d'avoir une méthode de calcul constante dans le temps nous permet de pouvoir mesurer les évolutions à moyen, voir long terme. De plus, le choix d'avoir la même méthode de calcul que celle de l'AFB permet de pouvoir se comparer avec d'autres banques de la place.

*Par ailleurs, l'objection qui consiste à dire que, toutes choses égales par ailleurs, un même nombre de jours **ouvrés** d'absences conduit à une mesure différente d'une année à l'autre suivant le positionnement des absences dans la semaine et introduit donc un biais dans la mesure de l'évolution d'une année à l'autre n'est pas pertinente. En effet, cet éventuel biais est tout relatif dans la mesure où les collaborateurs d'un certain nombre d'agences de LCL travaillent du mardi au samedi.*

12. CFDT

Nous avons un litige concernant le tableau LCL concernant les absences pour le motif de décès ascendant. L'article 59.1 de la convention collective précise une autorisation d'absence pour décès des autres ascendants et descendants sans précision. Parmi les ascendants, on retrouve les oncles et les tantes. Dans votre document, vous les excluez. Pourquoi ?

Réponse de la Direction : L'article 59-1 de la Convention collective de la banque prévoit effectivement l'octroi de 2 jours d'absences rémunérées pour les salariés confrontés au décès d'un autre ascendant ou descendant que le père, la mère (du salarié ou de son conjoint) ou les enfants (du salarié ou de son conjoint).

Il résulte d'une directive d'interprétation émise par la branche et appliquée uniformément par les banques, que le décès des « autres ascendants et descendants » visés à l'article 59-1 de la CCB ne concernent que les ascendants et descendants en ligne directe (grands-parents, petits enfants...), ce qui exclut, les tantes/oncles/ neveux/nièces des salariés.

CONFORMITE

13. FO :

Nouveau dispositif de droit d'alerte professionnelle : Au CCE du 14 février dernier, le responsable de la conformité est venu nous présenter le futur dispositif de droit d'alerte professionnelle, en application de la loi SAPIN II, mis en place dans chaque entité du groupe. Pour LCL, il a été annoncé la publication de la NOP en semaine 8, une communication ainsi qu'une vidéo postées sur l'Intranet, et enfin, l'envoi d'un mail

¹ Indicateur 181 bis

² Indicateur 181

³ Indicateur 114.2

d'information à l'ensemble des salariés à l'ouverture du portail prévu le 1er mars. Or, à ce jour, nous n'avons eu aucune communication sur le sujet. Qu'en est-il ?

Réponse de la Direction : La NOP Droit d'alerte est en cours de signature au Secrétariat Général et sera diffusée courant mars. La Direction de la Conformité peaufine le plan de communication afin de tenir compte des échanges qui ont eu lieu lors de l'information au CCE.

14. SNB :

Pouvez-vous indiquer sur le site BKMS la mention suivante : « Attention, si vous faites une déclaration via votre poste, la possibilité de vous tracer existe ? » ?

Réponse de la Direction : Non car cela laisserait supposer que nous traçons les connexions ce qui n'est pas le cas.

15. FO :

Qu'entendez-vous par délai raisonnable pour la durée de l'enquête ?

Réponse de la Direction : Nous considérons qu'un délai de 2 mois est un délai raisonnable pour la durée de l'enquête.

16. FO :

Le CCE est-il concerné par la désignation d'un référent harcèlement sexuel ?

Réponse de la Direction : La désignation du référent harcèlement est prévu par le code du travail dans le chapitre du CSE. Il sera donc désigné post élections professionnelles. Dans cette attente, les DP ou les membres CHSCT sont totalement compétents en la matière et constituent à ce jour des relais sur ces problématiques.

OFFRE COLLABORATEURS

17. FO :

Offre promotionnelle Black Friday : vous deviez revoir la réponse (Sauf erreur, cette offre commerciale était accessible à l'ensemble de la clientèle sauf les CLP. Pourquoi cette exclusion ? Notre question ne porte absolument pas sur la réduction supplémentaire de 30%.)

Réponse de la Direction : Après interrogation, l'URSSAF nous a écrit la réponse suivante : « Cas particulier des tarifs promotionnels :

Des tarifs promotionnels peuvent être pris en compte en tant que tarif de référence pour déterminer l'octroi d'un avantage à condition que l'offre promotionnelle, en cours au moment de la souscription faite par le collaborateur, soit :

- *Etendue sur une durée de plus de 6 semaines.*
- *Proposée à l'intégralité de la clientèle, sans exclusivité (offre nationale). »*

Par conséquent,

- *Si l'offre promotionnelle est d'une durée de plus de 6 semaines et est proposée à l'intégralité de la clientèle de LCL, alors ses tarifs promotionnels peuvent être pris en compte en tant que tarif de référence. L'analyse du respect d'une décote de -30% maximum s'applique au regard de ces tarifs promotionnels et non des tarifs publics.*
- *Si l'offre promotionnelle est d'une durée de moins de 6 semaines (cas de l'offre promotionnelle Black Friday) et/ou n'est pas proposée à l'intégralité de la clientèle, alors ses tarifs promotionnels ne peuvent pas être pris en compte en tant que tarif de référence.*

Ce sont donc les tarifs publics qui demeurent tarifs de référence. Si ces tarifs promotionnels présentent une décote de plus de 30% par rapport aux tarifs publics, alors la souscription par un collaborateur à ces tarifs promotionnels sera analysée par l'URSSAF au regard des tarifs publics et ne sera alors pas conforme à la réglementation URSSAF.

L'offre promotionnelle Black Friday ayant eu une durée de moins de 6 semaines, elle ne pouvait donc pas bénéficier aux collaborateurs (même sans décote de 30%).

DIVERS

18. FO :

Limite de date d'envoi des questions diverses : Lors de la séance de février, nous vous avez indiqué ne pas pouvoir répondre à une de nos questions car posée trop tardivement (pourtant 6 jours avant la séance). Pouvez-vous nous éclairer sur les délais à respecter ?

Réponse de la Direction : Comme cela a été évoqué à plusieurs reprises avec le secrétaire du CCE, la Direction doit recevoir les questions au moins 7 jours avant la date du CCE pour disposer du temps nécessaire pour y répondre.

19. FO :

Renforcement des équipes SVP : vous nous avez répondu en CCE que LCTout, voir les experts, compenseraient la diminution des SVP. Or, il n'en est rien. Les conseillers se plaignent de ne pouvoir joindre les SVP pour obtenir une réponse très technique rapidement. Pourtant, cela irait dans le sens d'un service de qualité rendu à la clientèle et ainsi améliorer tant l'IRC que l'IER. Allez-vous enfin revoir votre position sur le sujet ?

Réponse de la Direction : Suite à votre question complémentaire, nous tenons tout d'abord à vous préciser que le plan d'action décrit précédemment n'a pas encore pu produire tous ces effets :

- ✓ *La nouvelle base de connaissance LCTout est installée depuis décembre 2018. En fonction des remontées des utilisateurs, des ajustements sont encore apportés. D'autre part, le moteur de recherche est auto-apprenant, il va donc s'enrichir au fur et à mesure des requêtes des conseillers. Sur la base de ces éléments, il est nécessaire de laisser le temps aux conseillers de s'approprier l'outil avant que la baisse des appels auprès du SVP ne se fasse ressentir.*
- ✓ *Le contact client sera déployé au deuxième trimestre 2019. Le plein effet de son impact ne sera donc constaté qu'à partir de cet été.*
- ✓ *Des actions entreprises, notamment sur l'arborescence du SVI , en particulier sur la partie SAV Prêts Immobilier, ont permis de réduire le nombre d'appels des notaires et de libérer des ressources pour la partie SVP*

D'autre part nous avons lancé deux autres chantiers afin d'améliorer la qualité de service des SVP :

- *L'installation de « chatbots » sur les SVP, en commençant par le périmètre IARD. Grâce à l'intelligence artificielle, ces chatbots seront en mesure de prendre en charge les questions simples des conseillers, les télé-techniciens des SVP se concentrant sur les appels nécessitant leur expertise. En fonction des résultats sur l'IARD, d'autres domaines pourront bénéficier de ces chatbots*
- *Une étude du mode de fonctionnement de nos SVP afin de définir des axes stratégiques d'amélioration et de les traduire en dispositions opérationnelles est actuellement en cours*

20. FO :

IRC : Nous avons appris qu'il y aurait une notion d'évaluation « mal calibrée » correspondant à l'attribution d'une note par un client qui ne reflète pas son ressenti. Ce taux d'évaluations « mal calibrées » serait content. Comment identifiez-vous une évaluation « mal calibrée » ? Quel est ce taux ?

Réponse de la Direction : Il n'y a pas de mesure de réponses « mal calibrées », cette notion n'existe pas. Toutes les réponses des clients, par principe, sont bonnes et reflètent leur perception.

Le terme en question, pris dans la discussion, ne servait qu'à résumer le point de vue de ceux qui se sont convaincus (à tort) que des clients se « trompent » en donnant une note qui serait « sous-évaluée ». Ce qui compte, ce n'est pas la perception des clients dans l'absolu, par rapport à une clé de lecture (NPS) décidée par convention, mais la manière dont cette perception évolue dans le temps, et conduit l'IRC à progresser ou non.

Ce sont donc bien les actions d'améliorations concrètes décidées et appliquées par l'ensemble des équipes qui auront une véritable influence favorable sur la satisfaction, et donc sur l'IRC qui n'en est que l'instrument de mesure.

21. SNB :

Concernant l'usage exclusif de la messagerie GEM dans les échanges avec les clients, beaucoup de collègues de la Banque Privée nous indiquent que cet outil est inadapté à leur métier. Il engendre une perte de productivité, de réactivité, et un risque avéré de mécontentement clients. Donc, il semble moins adapté à la Banque Privée qu'au Retail. Comptez-vous améliorer l'outil GEM pour le rendre plus adapté aux réalités du quotidien de la Banque Privée ?

Réponse de la Direction : Nous avons identifié des difficultés avec l'utilisation de la messagerie GEM et notamment avec les adresses électroniques « .fr ». Cela pose effectivement problème en Banque Privée car nos conseillers ont une relation de proximité qui fait qu'ils échangent très fréquemment par mail avec les clients. Cela a été remonté à l'équipe en charge du projet qui étudie actuellement les solutions à ce problème. En tout état de cause, il n'est pas envisagé de remettre en cause l'utilisation de la messagerie GEM.

22. CFDT :

Certains POSC ont dû commencer à 14 heures et n'ont pas pu faire la totalité de leur demi-journée du 2 janvier. Ils se sont vu retirer des heures du compteur. Que pouvez-vous faire pour régulariser ? Ce n'est pas très équitable par rapport aux autres salariés qui ont eu une demi-journée tandis qu'eux ont fait leur demi-journée, mais se sont vu retirer des heures sur leur paie.

Réponse de la Direction : Nous vous apporterons une réponse par mail la semaine prochaine.

QUESTIONS DEJA REPONDUES

23. FO :

DA Adjoint et notion de manager : Nous attendons toujours une explication claire par rapport à la fiche métier qui nous avait été présentée au CCE le 9 octobre 2014.

Réponse de la Direction : Nous avons déjà répondu à la question lors des CCE du 16 janvier et du 14 février dernier.

24. FO :

Nombre de licenciements en 2017 et 2018 : Nous sommes toujours dans l'attente des chiffres pour les motifs « inaptitude » et « abandon de poste ».

Réponse de la Direction : Nous vous avons déjà répondu lors du CCE du 14 février 2019 que nous ne communiquons pas ce type d'information.

25. FO :

Demande de levée de sanction disciplinaire à l'encontre d'un lanceur d'alerte professionnelle : Par un décret d'avril 2017 et applicable au 1er janvier 2018, le lanceur d'alerte professionnelle bénéficie d'une protection. Or, au premier trimestre 2018, LCL a infligé une sanction disciplinaire à un salarié de la BEIGF qui avait alerté sa hiérarchie sur un volume de flux anormalement élevé par rapport au chiffre d'affaires d'une entreprise cliente et qui s'est avéré être une fraude. A maintes reprises, FO LCL vous a demandé de lever cette sanction contraire à la loi et contraire à la décence.

Avez-vous pris une décision ?

Réponse de la Direction : Les éléments concernant la fraude cavalerie constatée sur le marché Entreprise en février 2018, vous ont déjà été communiqués lors des CCE des mois de mai et juin 2018. La Direction n'entend pas modifier la position qu'elle a prise.