Réponses apportées par la Direction lors de la séance de CCE du 6 juin 2019

RETAIL

1. FO

Commissionnement sur distributeur de monnaie : courant juillet, il est prévu de facturer la distribution de monnaie, tant pour nos clients que pour les non-clients. Si, pour ces derniers, cela peut se comprendre, pourquoi facturer nos propres clients ? Avez-vous anticipé leurs réactions ? Cela risque de créer de l'insatisfaction (impact IRC) et des incivilités.

Réponse de la Direction : Les opérations d'échange billets/monnaie sur les DRM (Distributeurs de Rouleaux de Monnaie) seront bien facturées à partir de Juillet. Cela figure bien au guide tarifaire. La facturation est de 3 € l'opération.
Sont principalement concernés les clients PRO et BEIGF. Une communication, via un affichage, est prévue un mois avant la mise en place de la facturation dans l'agence et un argumentaire Clients est également à disposition des conseillers. Pour information, la plupart des établissements bancaires facture déjà ce service et la tendance est à la généralisation.

2. FO

Point sur ouvertures d'agences jusqu'à 20 heures : Il semblerait que le test soit arrêté dans toutes les agences concernées et ce, depuis déjà quelques temps. Qu'en est-il ?

Réponse de la Direction : Le test d'ouverture d'agences jusqu'à 20h était prévu dès l'origine pour une durée de 3 mois, 4 soirs par semaine, courant sur la période de septembre à novembre 2018 et sur la base du volontariat. Ce test concernait 9 agences Part/Pro/ étudiants et 1 Pôle BP répartis sur toute la France.
Le test n'a pas été reconduit et une réflexion globale sur le sujet des horaires agences est actuellement menée. En tout état de cause, les éventuelles évolutions feraient l'objet d'une communication sociale devant les instances sociales compétentes.

3. FO

Avantage + : Il semblerait que vous ayez décidé d'arrêter ce programme de fidélité que vous jugiez être une grande réussite et une première en France (cash-back). Qu'en est-il ?

Réponse de la Direction : Il ne s'agit pas d'un arrêt mais d'une évolution. Le nouveau programme s'appelle Citystore et sera lancé d'ici fin juin. Plus simple, le nouveau programme générera du cask-back à chaque achat avec nos enseignes partenaires et créditera le compte du client dans un délai maximum de 45 jours.

POSC

4. FO

Simulations assurance auto PACIFICA : Pouvez-vous nous expliquer pourquoi les simulations en ligne ressortent systématiquement plus chères chez LCL que chez les caisses régionales du Crédit Agricole (même véhicule – même CRM) ? Cela met dans l'embarras de nombreux conseillers.

Réponse de la Direction : Il ne peut y avoir de systématisme, LCL et les CRCA peuvent avoir des tarifs différents selon les communes, la nature du portefeuille et son ancienneté, des risques et des taux de transformations contrats/devis et des stratégies des entités.

5. FO

Délais de traitement OSC : Pouvez-vous nous communiquer les délais actuels de traitement, notamment les prêts immobiliers finalisés à débloquer ? Le cas échéant, un plan d'actions correctif est-il prévu ?

Réponse de la Direction : Point sur les stocks à traiter (toutes UMPI comprises) au 27/05 matin:

- *414 signatures notaires pour un volume hebdo entrant de 177, donc moins de 2 JO de stocks.*
- *844 déblocages pour un volume hebdo entrant de 2754, donc moins de 2 JO de stocks.*

Les délais sont plus sensiblement allongés sur CLICHY (3 Jours sur les déblocages, 3 à 4 jours sur les signatures notaires), et plus courts sur EVRY/REIMS (1 à 2 jours). Les délais sont contenus et pas d'alerte particulière à ce jour.

6. FO

Point sur la mise à disposition de vélos au personnel : Merci de nous faire un retour sur cette expérimentation (taux d'utilisation, couverture assurance, généralisation, …).

Réponse de la Direction : A date, nous ne bénéficions pas du recul nécessaire pour vous faire un retour sur cette expérimentation. Un bilan pourra être fait à compter de la rentrée prochaine.

RH

7. FO

Le variable : Vous avez répondu à notre question relative au variable que les modalités de LCL prévoyaient que la présence du salarié au 31 décembre de l'année était impérative pour percevoir un variable. Or, sans disposition inscrite en ce sens dans la Convention collective, dans un accord d'entreprise ou dans le contrat de travail, la jurisprudence accorde un variable au prorata-temporis. Merci de nous préciser votre position.

Réponse de la Direction : Nous maintenons les termes de la réponse qui vous a été apportée le 16 mai dernier. Ainsi, la condition de présence à l'effectif payé est nécessaire pour être éligible au dispositif du Variable. En conséquence, quand cette condition n'est pas remplie, ce dispositif ne prévoit de paiement du Variable, même au prorata temporis ce qui est conforme à la réglementation en vigueur.

8. CFDT

Une fois de plus, nous apprenons par hasard le changement de nom du service paie ainsi que la modification de l'organisation du service : changement et redimensionnement des portefeuilles au sein des équipes, modification des périmètres, suppressions de postes…
Pour la CFDT il s'agit encore une fois d'un dossier sous-jacent à la présentation faite au CE siège « évolution de l'organisation Direction des ressources humaines ». Comme pour le service social la Direction nous cache sciemment des informations qu'elle annonce par ailleurs aux salariés tout en affirmant avoir consulté les instances. Ne serions-nous pas face à un nouveau délit d'entrave ? Ces modifications ont forcément un impact sur les conditions de travail et les effectifs.
Aussi, nous réitérons notre demande d'avoir un dossier de présentation complet sur ce projet.

Réponse de la Direction : L'évolution du nom du service paie et plus globalement la disparition du CSPP sous son ancienne forme pour devenir pour la partie administration et paie « Administration,

paie & Déclaratif » a été présenté au CE Siège et annexes du 24 mai 2018, dans le sujet « Proposition d'évolution de l'organisation de la Paie LCL au sein du Pôle Services RH ».
L'évolution de l'organisation de APD (avec fusion de 2 équipes et le transfert vers les équipes paie Est ou IdF de certains fonds de commerce pour équilibrer la charge ou dans une logique de cohérence des portefeuilles) ont été annoncés au CE Siège et annexes du 23 mai 2019. Il n'y a pas d'annonce différente ou supplémentaire faite aux équipes. Il est aussi clairement écrit que le poste du RE vacant sera de fait non remplacé. Cette évolution d'organisation ne porte pas en elle d'autre impact.
Pour autant, au sein d'une équipe les fonds de commerce vivent. Un RE peut décider d'organiser différemment un fonds de commerce en fonction de la séniorité d'un gestionnaire de paie, ou s'il passe à temps partiel, ou si les périmètres des RDI en région évoluent (on essaye d'avoir un ou 2 GP maximum en face de chaque RDI). C'est de la gestion courante.
Sur la suppression de postes : Nous suivons l'évolution de l'équilibre entre la charge d'activité, les optimisations possibles et la courbe des effectifs, dans un effort de simplification et d'efficacité opérationnelle comme le reste de l'entreprise. Une procédure de recrutement en CDI est en cours sur une équipe et des intérimaires sont appelés lors d'absences longue durée.

DIVERS

9. CFDT

Imprimantes connectées : Les normes présentées lors de la mise en œuvre de ce projet étaient d'une imprimante par étage et pour 10 personnes maximum.

Réponse de la Direction : Il y a eu 2 cas d'usage pour le déploiement des copieurs multifonction Canon sur les sites LCL :

- *Remplacement d'anciens matériels Ricoh offrant des services équivalents (photocopie, impression, scan) = remplacement 1 pour 1*
- *Remplacement d'anciens photocopieurs Ricoh uniquement = a minima 1 pour 1, voire davantage selon identification de besoins complémentaires par les référents des branches métiers concernées – en moyenne autour d'une dizaine d'utilisateurs par copieur multifonction Canon pour les sites agence (variable selon la configuration des lieux).*

Il semble que vous ayez modifié ces normes de manière unilatérale sans avertir les salariés ni les instances représentatives alors même que le dispositif ne fonctionne toujours pas correctement. Nous apprenons que ces normes seraient : 1 imprimante connectée par site et pour 40 personnes.

Réponse de la Direction : Il n'y a pas de norme LCL définissant un taux d'équipement d'un copieur multifonction Canon pour 40 personnes.

Nous pensons que ces nouvelles dispositions risquent de dégrader un peu plus le dispositif des imprimantes connectées et de créer à la fois une insatisfaction clients et des conditions de travail détériorées. Par ailleurs, nous nous interrogeons quant à la sécurité des informations clients ou entreprise, certaines imprimantes semblant être partagées par des agences ou services différents.

Réponse de la Direction : Pour garantir la confidentialité des éditions, l'impression effective de documents, bien que lancée depuis un poste de travail, nécessite l'identification de l'utilisateur sur le multifonction Canon.

Enfin, nous vous mettons en garde quant à la sécurité de nos collègues dans les sites à étages, car ils seraient dans l'obligation de monter et descendre régulièrement les escaliers augmentant ainsi le risque d'accidents.

Réponse de la Direction : S'il y a des sites LCL, ou étages de bâtiment, où l'équipement en copieurs multifonction Canon est insuffisant, l'information doit être partagée avec le pilotage de la branche métier concernée, pour confirmation du besoin et demande à SNI d'un équipement complémentaire.

Aussi, la CFDT vous demande de conserver les normes prévues initialement dans votre projet de déploiement et vous demande également un retour sur les tests effectués en vue d'améliorer ce service.

Réponse de la Direction : Les principes d'implémentation rappelés dans la 1ère réponse sont bien restés les mêmes. Enfin, la question sur « les tests effectués en vue d'améliorer ce service » est imprécise : il faut préciser à quelle campagne de tests il est fait référence.

Réponses aux questions en suspens du CCE du 16 mai 2019

10. CFDT

Quid de l'arrêt de la « peluche Lion » ?

Réponse de la Direction : Nous avons fait une pause sur l'offre enfant 'Peluche Lion' afin de faire un premier bilan. En relais, une nouvelle offre commerciale est proposée depuis le 1er juin. Alimenté du bilan, nous prévoyons de proposer « l'offre Peluche Lion » pour accompagner la dynamique de fin d'année 19.

11. SNB

Quid du paiement de la journée « target » du 2 janvier 2019 pour les salariés concernés (6 ou 7) ?

Réponse de la Direction : l'intégralité des dossiers collaborateurs connus (déclarés par les managers comme ayant travaillés le 02/01/2019) ont été payés via une majoration de 30% sur leur bulletin de paie. Quelques dossiers non connus en temps et en heure ont été régularisé courant mai et certains le seront en Juin. A l'instant T, tout est régularisé.