Questions diverses – séance du 11/09/2019

Questions FO

1) **Modification d'organisation au sein de la ligne engagements** : Vous nous avez répondu que cette organisation était temporaire et qu'elle devait s'étaler de la dernière semaine de juin à la 1ère du mois d'août. Or, il semblerait qu'elle soit prolongée au moins jusqu'au 30 septembre, soit au moins deux mois de plus. Qu'en est-il ?

L'appui des équipes engagements en DDR a été temporaire pendant cette période estivale de façon à maintenir des délais de réponse satisfaisants pour nos clients. Il a pris fin le 23 août, compte tenu d'une activité encore relativement soutenue 1ère quinzaine d'août.

2) **Activité UMPI** : LCL, comme beaucoup d'autres établissements bancaires, connaît une activité très soutenue en matière de prêts immobiliers grâce aux taux bas. Si c'est en soit une bonne nouvelle (conquête, équipement), les moyens déployés pour y faire face semblent insuffisants. Il en résulte des délais de traitement qui s'allongent pour le plus grand mécontentement des clients. Cela nuit à l'image de LCL, tant chez nos clients que chez les tiers (notaires, vendeurs, constructeurs, artisans, …) et nos collègues. Les informations communiquées en interne sur ces délais de traitement, ne semblent pas refléter la réalité. D'autre part, le discours qui consiste à dire qu'il faille « prioriser » les tâches selon leur importance, n'est pas admissible lorsque la direction prône l'excellence relationnelle et opérationnelle. Quand allez-vous mettre les moyens pour atteindre ces excellences ?

Les volumes d'activité sont naturellement élevés en période estivale avec un pic ponctuel et particulièrement fort connu sur la fin juillet. Ainsi nous avons enregistré des volumes hebdomadaires de l'ordre de :

- 2800 retours d'offres contre 2400 en moyenne,
- 2900 déblocages (constructeurs, rachats perdants) contre 2400/2500 en moyenne,
- 2400 signatures notaires contre 1800/2000 en moyenne.

L'attente est forte sur cette période sur les signatures notaires mais aussi les déblocages de prêts (déblocages constructeurs et rachats perdants). Nous priorisons naturellement les acquisitions (signatures notaires) mais aussi les retours d'offres et les déblocages constructeurs. Nous avons des renforts sur les Unités Métiers (CDD, auxiliaires de vacances), mais des renforts supplémentaires et très ponctuels ne seraient pas adaptés pour le traitement de ces activités.
Ces volumes se sont traduits par un accroissement des délais sur cette période, qui a été plus prégnante sur le site de CLICHY.

Les délais de traitement moyens sont de :

- 2 jours ouvrés sur les retours d'offres et les signatures notaires,
- 3 jours sur les déblocages.

Pour autant, certaines activités ou dossiers peuvent être plus anciens. C'est le cas sur les déblocages. Un plan d'action a été mis en place et les stocks et délais se résorbent rapidement actuellement.
Au 13 août, seuls 25% des déblocages « constructeurs et travaux » à Clichy et 5% à EVRY/REIMS sont traités en plus d'une semaine.

3) **Retard Numérisation** : Des problèmes techniques seraient à l'origine de retards de numérisation de documents. Cela aurait eu des impacts sur les taux de conformités, notamment en juin. Une neutralisation des impacts de ce dysfonctionnement est-il prévu ?

Effectivement, des retards de numérisation fin juin ont entraîné des contrôles KO en juillet (contrôles M+1).

RCP et le contrôle permanent ont été informés de la situation au moment des incidents et un suivi a été fait. A fin juillet, la situation était totalement rétablie.
Le Taux de Zéro défaut porte sur des contrôles « démarche MIF » à M+2 et n'a donc pas été impacté par l'incident de numérisation.
Le taux de conformité des « ventes du mois » a bien été impacté mais n'influence pas le taux de zéro défaut et est juste donné à titre d'indicateur pour pouvoir agir au besoin.
Aucun des 2 taux ne rentre dans le calcul de la rémunération variable des collaborateurs.

4) **Mise à jour des DAB** : Suite à l'installation d'une nouvelle version, des dysfonctionnements sont apparus : non reconnaissance des nouveaux billets, RIB incomplets, non impression de ticket. Le problème est-il résolu ?

Ces problèmes sont effectivement résolus.

Concernant la reconnaissance des billets : le problème a été résolu en très grande majorité à fin Juillet. Il reste quelques DAB en cours de bascule d'ici fin septembre. En réalité, c'est l'ancienne version (Logigab) qui ne reconnaissait pas nouveaux billets alors que la nouvelle version (LUG) les reconnaît. Il s'agit d'un problème logiciel constructeur automate.

Concernant les RIB et Impressions, le problème est également résolu.

A noter, qu'entre temps, nous avons dû faire face à une régression sur les automates de retrait, et un accroissement anormal du nombre de cartes capturées. Les correctifs reçus du fournisseur du Logiciel LUG ont été déployé avec succès en 1 semaine en août et tout est rentré dans l'ordre.

5) **Traitement du SAV assurances PACIFICA** : Malgré les moyens supplémentaires mis en place pour résorber le retard, nos clients continuent de recevoir des courriers de relance bien qu'ils aient fourni les documents nécessaires. Cela entraîne au mieux de l'incompréhension, au pire de l'insatisfaction et une image non professionnelle. Que prévoyez-vous pour remédier définitivement à ce dysfonctionnement ?

Les courriers de relance sont édités lorsque les justificatifs ne sont pas reçus et traités par l'Unité Métier IARD de Valence 30 jours au plus tard après la date de souscription du contrat. Cette première relance est suivie, lorsque cela est nécessaire, d'une seconde à 60 jours.

Compte tenu des moyens mis en œuvre, nos délais de traitement sont désormais inférieurs au premier seuil repris ci-dessus. A titre d'illustration, ce délai s'établissait à 16 jours le 14 août dernier.

Les courriers de relance adressés à 30 jours résultent ainsi véritablement d'une absence de justificatifs probants à cette échéance, et pas d'un retard de traitement imputable à LCL.

En amont, nous acceptons la souscription de contrats sans remise immédiate de documents. Il s'agit ici de notre politique commerciale, et celle-ci peut effectivement se traduire ensuite par des relances. Le moyen le plus sûr d'éviter l'écueil que vous avez relevé consiste bien sûr à obtenir, chaque fois que cela est possible, communication des justificatifs nécessaires dès la souscription du contrat.

En complément et sous quelques mois, l'Unité Métier IARD prendra contact directement avec les clients qui nous auraient fourni des justificatifs ne correspondant pas à ceux attendus, pour mise en conformité des contrats concernés.

Cette action, initiée dans le cadre du Contact Client impulsé chez POSC, sera également de nature à réduire le nombre de relances potentielles.

6) **Information erronée sur la valorisation des contrats Assurance-vie** : Vous nous aviez répondu le mois dernier que Prédica évoquait un correctif fin juillet. Sur le réseau collaboratif, un salarié évoque désormais un correctif début septembre. En attendant, ce bug mécontente la clientèle et nuit à notre image. Quelle réparation comptez-vous demander à Prédica ?

Les incidents de toute nature sont remontés soit par PREDICA directement, SNI LCL, le Processus Assurance, le réseau LCL, le SVP Assurance-Vie de Caen et nos clients via une réclamation. Les incidents font l'objet d'un suivi régulier jusqu'à complète résolution.

7) **Impact des dysfonctionnements sur l'IRC** : L'IRC étant un des critères de la rémunération variable, tant individuelle que collective, avez-vous prévu de neutraliser les mauvais avis laissés à cause des dysfonctionnements (valorisation Assurance-vie, relance IARD, délais de traitement prêts immobiliers, …) ?

La progression de l'IRC est effectivement un indicateur compris dans la rémunération variable des collaborateurs soumis à la RVP. La progression de l'IRC est également comprise dans la RVC sous la forme d'un booster.
Aucun avis client ne sera neutralisé (sauf après 12 mois, ou dans le cas où le client a entre-temps renoté).
Nous avons choisi de récompenser la progression de la satisfaction client, c'est-à-dire le résultat, et non les facteurs de la satisfaction client. De nombreuses agences parviennent à améliorer la satisfaction de leurs clients.
Par ailleurs, cela permet de garantir une méthodologie fiable et auditable pour cet indicateur, sans action manuelle ou tri de notre part.

8) **Augmentation de capital 2019 réservée aux salariés** : Combien de CLP ont participé à cette augmentation de capital ?

Nombre de salariés qui ont participé : **2461** collaborateurs pour un montant total de 14 222 696 €.

Si l'on considère que les CLP sont ceux qui ont un compte bancaire LCL, ils sont **2 115** collaborateurs à avoir indiqué un compte bancaire LCL dans leur souscription.

9) **Paiement des jours de congés annuels** : Le bulletin de paie n'indique pas le nombre de jours de congés qui ont été payés. Le salarié est donc dans l'impossibilité de vérifier le calcul. Nous vous demandons de modifier le logiciel de paie pour que le nombre de jours indemnisés apparaisse sur le bulletin de paie.

Pour la pose, le nombre de jours de congés payés s'affiche sur le bulletin du mois en cours (nous appliquons par défaut la règle du maintien de salaire pour chaque congé posé. Une fois tous les congés posés, nous vérifions avec la règle du 1/10e ce qui est le plus avantageux et faisons une régularisation si nécessaire) :

Retenue congés payés	8,00	-184,587	-1 476,70
Retenue congés payés	5,00	-184,587	-922,93
Maintien congés payés	8,00	184,587	1 476,70
Maintien congés payés	5,00	184,587	922,93

Pour le paiement lors de l'établissement du SDTC, le nombre de jours congés payés ne s'affiche pas sur le bulletin de paie car nous comparons la méthode la plus favorable entre la règle du 10ème et le maintien de salaire.

10) **Calcul des indemnités de départ** : Ce calcul n'est jamais communiqué au salarié partant, que ce soit dans le cadre d'un licenciement, d'une rupture conventionnelle individuelle, d'un départ à la retraite, d'une mise à la retraite, … Pire, l'Administration Paie et Déclaratif répond que ces calculs sont confidentiels ! Or, l'employeur doit remettre le détail du calcul. Quand allez-vous automatiser la communication de ces calculs ?

Pour rappel, les indemnités de rupture sont calculées conformément aux dispositions légales et conventionnelles en vigueur. Pour en savoir plus, vous avez la possibilité de vous reporter à easy RH.
Par ailleurs, l'employeur n'a pas l'obligation légale de fournir les feuilles de calcul relatives aux indemnités de rupture, à l'occasion de la remise du solde de tout compte.
Enfin, il n'est pas possible de mettre en œuvre l'évolution que vous demandez au niveau du SI paie.

11) **Accord relatif à la prime exceptionnelle du pouvoir d'achat** (Prime dite MACRON) : *FO LCL* a saisi le défenseur des droits pour dénoncer une discrimination directe vis-à-vis des salariés à temps partiel aux salaires les plus bas, et une discrimination indirecte vis-à-vis des femmes. Avez-vous répondu au défenseur des droits et pouvez-vous nous communiquer votre réponse ?

Au regard du contentieux en cours, nous ne souhaitons pas communiquer notre courrier de réponse.

12) **Heures supplémentaires** : Suite à la lettre ouverte de *FO LCL* du 20 mai dernier, LCL applique depuis juillet et rétroactivement au 1er janvier 2019, la loi relative à la défiscalisation et à la désocialisation des heures supplémentaires. Concernant le calcul de ces heures (taux horaire à appliquer), vous deviez étudier le sujet. Avez-vous conclu ?

L'étude est actuellement toujours en cours.

13) **Mesures relatives à l'aménagement de la fin de carrière** : Ces mesures sont actuellement inscrites dans un accord collectif dont la durée déterminée se terminera le 30 septembre 2019. Envisagez-vous de telles mesures lors de la prochaine négociation QVT ?

A ce jour, il n'est pas envisagé d'ouvrir des négociations sur de nouvelles mesures de temps partiel aidé à destination des seniors en fin de carrière.

14) **Banque nationale :** Alors que vous avez mis en place la banque nationale, qui a pour principe que toute agence doit considérer un client LCL comme son client, ne pensez-vous pas que facturer 8,70 € (conditions tarifaires) un retrait espèce dans une autre agence est contradictoire avec ce principe ?

Le principe « LCL Banque Nationale » est d'offrir à chaque client le même service dans TOUTES les agences LCL et d'agir, localement, en responsabilité et dans un esprit de service pour TOUT client LCL.

Il n'y a pas dans le principe de « Banque Nationale » la notion de « même » tarification, mais celle de « même » service. Pour autant les équipes du Marketing Cartes et Prix travaillent actuellement sur cette tarification.

15) **Index Égalité Femmes/Hommes** : L'employeur doit transmettre les résultats de cet index au CSE en amont de la première réunion suivant la publication de l'index. A cet effet, le ministère du Travail a mis à disposition des employeurs un modèle facultatif de transmission des données de l'index au CSE. Sauf erreur, ni le CCE, ni le CSEC ont eu cette information.

LCL étant une entreprise de plus de 1000 salariés, la date limite de publication de l'index égalité professionnelle a été fixée au 1er mars 2019. C'est à cette date que nous avons informé le CCE en publiant l'index sur l'année 2018 dans la BDES. Le 1er mars 2019, nous avons également mis à jour notre internet du résultat de cet index. La publication de l'index 2019 est prévue en mars 2020.

16) **Complémentaire santé obligatoire CA Assurances** : de nombreux CLP nous ont fait part de dysfonctionnements importants relatifs aux frais de soins de santé (demandes de facture acquittée envoyées par courrier lent – ce qui augmente les délais, délais importants de traitement des dossiers (retours devis, remboursements, …). De plus, CAA n'accuse jamais réception des envois des adhérents, ce qui les laissent dans l'incertitude totale. Pouvez-vous intervenir auprès de CA Assurances afin que le service à la clientèle soit digne d'une grande compagnie d'assurance ?

La grande majorité des justificatifs peuvent être transmis via l'espace web et l'application mobile. Cette solution dématérialisée réduit d'ailleurs significativement les délais de traitement. Seuls les justificatifs d'hospitalisation, chirurgie réfractive, implants dentaires et cures thermales doivent être transmis par courrier. CAA se réserve tout de même le droit de demander les justificatifs originaux aléatoirement pour contrôle. Si le problème persiste, merci de nous indiquer le nom du salarié concerné afin de débloquer la situation.

Questions SNB

1) Le ROI est-il communiqué en CSE ou CSEC lors des travaux agences ?

Le ROI n'est pas communiqué systématiquement lors des travaux agences. En revanche, les dossiers non compris dans le programme de rénovation font l'objet d'un calcul du ROI.

2) Sur Montrouge et Guyancourt ont a disposition une flotte de véhicules verts, des vélos électriques une navette inter campus. Qu'est-il prévu à Villejuif ?

Notre parc de véhicules de service est le parc le plus vert de toutes les entités du groupe CA en termes d'émission de CO2. Nous travaillons pour y inclure des véhicules hybrides, les véhicules électriques ne se prêtent pas aujourd'hui à nos besoins du fait des infrastructures nécessaires et des autonomies.

Nous disposons dans nos parkings de Villejuif de prises de recharges électriques pour les véhicules personnels des collaborateurs, ainsi que de prises pour les vélos électriques.

Il n'est néanmoins pas prévu d'étudier les offres de mise disposition de vélos électriques ou de navette inter-campus à court terme.

3) En avril-mai 2019, les salariés à temps partiel qui souhaitent cotiser à 100% sur leur retraite complémentaire ont reçu un courrier dans lequel Il est fait mention de l'impossibilité de déclarer l'option auprès des caisses concernées, et ce, pour la seconde année consécutive.

   Nos collègues sont invités à fournir l'attestation jointe au courrier pour faire valoir leurs droits auprès des caisses en cas de départ à la retraite.
   Ce problème a été signalé lors du point DSN de mai, de nouveau abordé lors des CCE de mai et juin.
   A ce jour, les collègues concernés n'ont toujours pas reçu de courrier de régularisation.
   Le problème est-il résolu ? »

Les actions de régularisation des cotisations des droits retraite des salariés à temps partiel et temps réduit sont finalisées chez LCL. Toutefois, le système d'information de la CNAV n'est pas adapté à ce jour pour traiter des régularisations via échange automatisé, contrairement à la norme DSN en vigueur. Par conséquent, la CNAV nous renvoie vers la solution standard, à savoir une action individuelle de demande de régularisation de ses droits par l'assuré.
Face à cette situation nouvelle, un plan d'action est en cours de finalisation. Un courrier explicatif et une attestation de droits sont prévus pour les salariés concernés d'ici début octobre.
Nous mettrons également à la disposition de ces derniers une équipe dédiée à répondre à leurs questions et à les aider dans leurs démarches.