



## **Avis, voté à l'unanimité, lors du CSEC du 15 novembre 2022 relatif à la Consultation sur le projet d'organisation de la filière Paiement et de renforcement de la lutte contre la fraude paiements**

Les élus du CSEC sont consultés le 15 novembre 2022 sur le projet d'organisation de la filière Paiement et de renforcement de la lutte contre la fraude paiements, suite à une réunion de présentation lors du CSEC des 7 et 8 septembre 2022.

Tout d'abord, les élus du CSEC tiennent à souligner que le projet de création d'un Centre Anti-Fraude serait, en soi, une avancée permettant à LCL de gagner en efficacité dans le cadre de la lutte contre la fraude paiement et de rassembler sous une même gouvernance les différentes équipes en charge de la fraude paiement. Néanmoins, les élus regrettent que plusieurs éléments qui auraient dû être pensés et analysés dès la conception du projet l'aient été insuffisamment.

En premier lieu, nous déplorons qu'aucune étude des conditions de travail des équipes transférées n'ait pas été présentée. En effet, la réussite de toute conduite de projet dépend de la prise en compte du contexte actuel, et des facteurs de régulation et de dégradation que connaissent les équipes. Le rapport de l'expert met, notamment, en avant que les pôles Fraude et Litiges Monétique présentent des conditions de travail dégradées (alertes précédentes sur GPSE) du fait de plusieurs facteurs :

- Pour toutes les équipes : un renouvellement important des effectifs liés, à la diminution des postes en CDI, à l'accroissement de la part des CDD (25% en 2021) et au turnover, l'ensemble aboutissant à une déperdition des compétences ;
- Plus spécifiquement, côté litiges porteurs : des effectifs non adaptés au volume de dossiers à traiter, au regard de la complexité des situations, du manque de procédures écrites notamment sur les nouveaux moyens de paiement et d'un circuit décisionnel qui manque d'efficacité.
- Toujours aux litiges porteurs : une charge qui en conséquence s'accumule et aboutit à la constitution de « stocks » de dossiers qui nuisent à la qualité de service et mettent sous pression les équipes.
- Enfin, à nouveau pour toutes les équipes : des locaux jugés - par les salariés rencontrés par les experts mais aussi par les élus au CSEC - comme fortement dégradés et dont l'impact sur les conditions de travail semble sous-évalué par la Direction.

Dans ce contexte, le projet propose des axes d'amélioration intéressants qui pourraient notamment permettre d'améliorer l'élaboration et la diffusion des procédures ainsi que l'efficacité des processus décisionnels. Mais le calendrier affiché du projet pourrait mettre en difficulté les équipes au lieu de les soutenir : mise en place avant la réalisation effective des gains de productivité attendus par d'autres projets (transfert d'activité SVP, SMS automatique) alors que certains CDD ont déjà été arrêtés du fait du transfert d'activité sur Villejuif et que des incertitudes fortes pèsent sur le renouvellement d'autres contrats en CDD en décembre et le remplacement de salariés partant en retraite. De plus, le projet serait lancé pendant le pic saisonnier de l'équipe Litiges porteurs. Or, comme tout projet de réorganisation, la mise en place du nouveau pôle demandera aux équipes de s'investir dans la nouvelle organisation. Penser que les processus peuvent changer, que des nouvelles organisations peuvent être mises en place, que des équipes peuvent être remaniées, sans que cela n'impacte la charge des salariés au motif qu'elles pratiqueront demain le même métier qu'aujourd'hui dénote d'une méconnaissance de la réalité des conditions de travail du terrain.

Aussi, concernant les équipes Litiges et Fraudes, nous demandons à ce que les CDD soient maintenus tant que les gains de productivité ne sont pas atteints, que les salariés partant en retraite soient remplacés par des contrats pérennes et que le projet soit décalé au second trimestre 2023.

De plus, étant donné les débats sur le site d'Evry, nous demandons la visite d'un ergonomiste, avec la réalisation, si besoin, de mesures de pollution chimiques et biologiques, afin d'établir un constat objectif sur l'état des locaux. Nous demandons également que les équipes soient relocalisées à Evry en cas de déménagement, comme s'y était engagé LCL lors de la mise en vente du site.



## **Avis, voté à l'unanimité, lors du CSEC du 15 novembre 2022 relatif à la Consultation sur le projet d'organisation de la filière Paiement et de renforcement de la lutte contre la fraude paiements**

Concernant les équipes de l'UM Paiements Monétique et Flux, nous soulignons que ces équipes risquent de souffrir d'une déperdition des compétences progressives du fait des départs à la retraite de ses salariés vu que les plus de 55 ans représentent plus de 50% des effectifs. Ce point est un élément de contexte à prendre en compte dans la conduite du changement notamment concernant le poste de l'Expert métier Flux. Par ailleurs, il demeure indispensable pour les porteurs du projet d'effectuer un travail de réassurance auprès des salariés des Flux Internationaux et Interbancaires sur le fait que le projet ne prévoit pas :

- De les transférer vers une autre structure comme cela a pu l'être pour l'activité Chèques vers CA Chèques,
- De déménagement afin de rapprocher les équipes de Clichy et d'Evry.

Les salariés ont par ailleurs besoin d'être rassurés sur la capacité du Responsable Métier de la future UM Paiements Monétique et Flux à manager et à accompagner les 2 sites de Clichy et d'Evry.

Concernant le pôle expertise fraude, aujourd'hui à la conformité, nous regrettons que le projet ne soit pas suffisamment explicité dans les transformations de tâches et de missions induites, ce qui contraste avec le discours communiqué par la Direction aux salariés qui minimisent les évolutions.

Sur ce point, nous souhaitons, notamment, que la Direction apporte des éclairages sur les impacts du projet sur les missions et le calibrage de la charge concernant les salariés du Pôle Expertise Fraude de la DDC. En effet, pour cette équipe, l'activité devrait être scindée entre ce qui reste à la Conformité et ce qui reste aux Paiements, ce qui implique des reports de charges et de responsabilités. Bien que la Direction ait indiqué que l'activité de ce Pôle soit évolutive selon les types de fraudes les plus rencontrés à un instant T, nous considérons qu'il est néanmoins nécessaire de calibrer la charge (y compris côté Conformité), de définir les missions et de définir dès à présent comment l'activité sera partagée entre la Conformité et les Paiements. Bien que ces points puissent connaître des évolutions dans le temps, nous considérons qu'un premier travail de prescription des tâches doit être réalisé au risque, dans le cas contraire, de créer de la confusion et l'existence de tâches non adressées. Nous demandons, donc, à la Direction des précisions sur les futures missions des experts et les reports de charges au sein de la Direction de la Conformité.

Enfin, étant donné les futures interactions entre les différents services du futur pôle Paiements et Flux, nous demandons à la direction de présenter, au prochain CSEC, un document explicitant le rôle et les missions de chacun, les interactions et liens de dépendances entre les services et les logigrammes décisionnels sur les différents dossiers.

Cette résolution vaut avis et vœux du CSEC.

Votants : 23

Pour : 23

Contre : 0

Abstention : 0

Ne prend pas part au vote : 1

Lionel PICHODO

SECRETAIRE GENERAL