



COMPTE RENDU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE CENTRAL (C.S.E.C.)

22 juillet 2020

Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal de la séance extraordinaire de CSEC du 16 avril, 6 mai, 20 mai et 3 juin 2020
2. Consultation sur le projet d'évolution du modèle distributif immobilier de la Banque Privée
3. Consultation sur le projet de modification des statuts de la société LCL
4. Information en vue d'une consultation sur le projet d'entretien annuel simplifié
5. Information en vue d'une consultation sur le projet de d'harmonisation des plages horaires du matin chez POSC
6. Information en vue d'une consultation sur la poursuite du projet de mise en place d'un assistant conversationnel
7. Questions diverses

Déclaration SNB

Les 300€ de complément de RVP suscitent de nombreux témoignages de mécontentement. Outre l'aspect déceptif lié au montant et à la communication choisie, nos collègues nous alertent sur divers points.

- Les listes de bénéficiaires sont erronées et ne peuvent être corrigées.
- Le complément de rémunération n'est pas compatible avec une note EMP à 100 ou plus.
- L'attribution des 300€ passe par une performance commerciale jugée à niveau.
- La valorisation des jours de présence acte la dévalorisation du télétravail.

Le SNB s'interroge sur ces retours trop nombreux pour ne pas être la traduction d'une réalité.

Il y a 15 jours nous vous demandions de passer un message clair sur ce sujet. Aujourd'hui force est de constater que l'interprétation locale est fort différente de ce que vous nous avez exposé dans cette instance.

Le SNB regrette qu'une solution PEPA même graduée telle que mise en place dans la plupart des banques n'ait pas été retenue.

Aujourd'hui si l'objectif était de reconnaître les efforts consentis dans la période on peut dire que la réalisation est en dessous des attentes.

2. Consultation sur le projet d'évolution du modèle distributif immobilier de la Banque Privée **Déclaration SNB.**

Nous regrettons de découvrir l'avis mis au vote par le secrétaire général. Nous ne souhaitons pas polémiquer, ce n'est ni le lieu ni le moment il y a un bureau pour cela.

Dans ces conditions les élus Snb ne participeront certainement pas au vote de l'avis proposé et le SNB en tant qu'OS représentative ayant recueilli plus de 30% des suffrages aux dernières élections donnera son avis dont je vous donne lecture.

Sur le point de l'ordre du jour.

Ce projet s'inscrit dans une logique d'offre commerciale, de marché et de recherche d'optimisation de PNB que nous comprenons parfaitement.

Pour autant nos collègues auront un volume de travail supplémentaire, un objectif de réalisation commerciale supplémentaire sans contrepartie évidente.

Le SNB estime que l'aspect rémunération passé sous silence dans ce projet et pourtant très attendu par nos collègues, sera un nouveau point décevant et ne contribuera pas à leur motivation.

Le SNB considère que le projet est lancé alors que l'outil et le back ne semblent pas prêts.

Pour ces raisons, le SNB est défavorable à ce projet.

3. Consultation sur le projet de modification des statuts de la société LCL

Avis favorable de l'instance à la majorité des votants.

Avis SNB

La modification de statuts s'inscrit dans l'évolution du modèle distributif immobilier. En tant que telle le SNB est favorable à cette modification.

4. Information en vue d'une consultation sur le projet d'entretien annuel simplifié

Une maquette sera envoyée aux élus avant la consultation du mois de Septembre.

Page 2 : la fusion note de compétences et de performance risque fort d'avoir tendance à amoindrir la première au bénéfice de la seconde. Cependant, ne convient-il pas, dans un entretien d'évaluation de les apprécier séparément ?

La note de performance n'est pas uniquement le reflet de l'atteinte des objectifs mais aussi la manière avec laquelle ils sont atteints ou pas.

On reste sur le fond de l'entretien en échange de performance et de contexte global. L'idée est de supprimer des cases qui n'apportent rien à l'évaluation proprement dite.

Pour simplifier l'évaluation annuelle, on est passé à trois espaces au lieu de cinq, afin de privilégier les échanges avec un seul espace pour les commentaires du Manager et un seul espace pour les commentaires du collaborateur.

Souhait d'être sur des projets rationnels à savoir les objectifs individuels et la tenue du poste (compétence) qui donneront une seule note.

Vous indiquez que le coût est pris en charge par le Groupe En premier lieu quel est ce coût ? Cela veut-il dire une généralisation de ce modèle à l'ensemble des entités ? La fluidité intra groupe et autres passerelles seront-elles ouvertes plus largement aux collaborateurs LCL ?

Par groupe on entend le périmètre CASA. Les caisses régionales ne sont pas concernées et ont leur propre outil d'évaluation.

Lcl, selon sa quote-part dans le groupe, paye annuellement pour l'utilisation de people care. Cette évolution ne fait pas l'objet d'une facturation particulière, de coût supplémentaire.

L'outil d'évaluation est déjà commun. Ce n'est pas l'outil qui va faire la fluidité mais il peut aider à la fluidité à l'intérieur du groupe CASA.

En quoi LCL est intervenu dans ce projet ?

Un comité décisionnel a regroupé l'ensemble des DRH du groupe qui ont participé à la constitution de ce nouveau formulaire d'évaluation en prenant l'avis des managers et des collaborateurs.

LCL a participé à la constitution de ce nouveau formulaire en appuyant sur la rationalisation et la simplicité de l'outil.

Une formation est-elle prévue pour les managers, notamment en termes de posture et d'écoute ?

On continuera de les accompagner, on réfléchit à l'extension de la formation sur la posture managériale à l'ensemble des managers.

Dans les bénéfices attendus, vous parlez d'un contenu simplifié, de plus de souplesse et d'une navigation plus fluide, le but recherché ne serait-il pas un gain de temps, au détriment de la qualité de l'échange avec le manager ?

Le but est d'être efficace et de rendre lisible les zones commentaires. Il n'y aura plus que 3 pavés, aujourd'hui les éléments étaient partagés sur plusieurs pages.

La dernière phase où le collaborateur peut donner un avis est conservée.

La volonté est d'être le plus simple possible. Le gain de temps est recherché sur l'écrit afin de laisser plus de marge sur les échanges.

Quelle durée préconisez-vous pour ce nouvel entretien annuel ?

La durée est iso une heure une et demie à deux heures selon les collaborateurs.

Pouvez-vous expliciter la phrase sur la note de performance globale « qui n'aura aucun impact sur la campagne de rémunération ».

On ne veut pas faire un lien direct et systématique entre la note de la performance globale et la MSI.

Pas de corrélation automatique entre la note et la MSI, entrent en compte les augmentations des années passées, le métier.....

Une seule note est plus simple et contourne la difficulté de se positionner en cas d'écart entre les deux notes telles qu'elles étaient précédemment.

Page 4 : je cite "Evaluation des objectifs de l'année en cours et fixation des objectifs de l'année à venir (par le collaborateur d'abord) » De quels objectifs parle-t-on ?

Il s'agit d'objectifs individuels. Le conseiller n'a pas le choix sur les objectifs.

Quelle va être la marge de manœuvre du collègue dans cette relation (position de N-1, environnement économique local, conditions de travail et typologie du poste). ?

Pas de changement par rapport à aujourd'hui l'avantage de l'outil est de pouvoir préparer l'entretien directement dans l'outil.

Possibilité de modification des objectifs...à l'initiative de qui ? Quels critères seront retenus ? La pandémie du COVID 19 serait-elle rentrée dans ce dispositif ?

Qui aura la main pour modifier les objectifs en cours d'année ? Sous quelle forme ? Entretiens normés ? Programmés ? Traçabilité ?

C'est un sujet de discussion entre le manager et le salarié cela ne relève pas de l'outil.

S'agissant d'un document groupe, la possibilité théorique existera. La fixation des objectifs se fait par la direction et la politique de l'entreprise est déclinée par les managers. Les salariés peuvent faire une proposition en amont mais le manager décide en dernier ressort.

Toute modification d'objectifs entraîne un nouveau processus de signature donc un entretien.

Qui va valider les objectifs en cas de désaccord entre le conseiller et le manager ?

Pas de changement vs la situation actuelle. Après échange avec le conseiller, c'est le manager qui a la main.

Le collaborateur aura-t-il la possibilité de notifier par écrit son désaccord sur certains items ?

Oui dans la zone de commentaire en fin d'évaluation.

L'entretien professionnel se fera-t-il le même jour ?

Pas de changement possibilité de faire le même jour ou pas.

Quelles évolutions allez-vous donner à l'entretien professionnel ?

Il n'est pas prévu de faire évoluer l'outil d'entretien professionnel.

Proposition SNB : profiter de la création de ce nouvel outil pour y insérer un point d'étape formalisé concernant le niveau d'atteinte des objectifs. Cela permettrait de profiter de ce temps d'échange pour inclure l'EMP et ainsi s'inscrire dans une logique d'évaluation globale en mettant fin à la problématique de la réalité des entretiens EMP.

Page 5

Les étapes 2,3 et 4 de l'ancienne version fusionnent pour faire une seule étape dans cette nouvelle version, la seconde.

Dans votre présentation, le pavé Contexte Global de l'étape Performance disparaît, pourquoi ?

Avec l'année compliquée pour le moins que nous vivons tous, cet aspect semble incontournable face à l'actualité.

C'est un choix de simplification. Dans la zone de commentaire pourront être notés les éléments de contexte global.

Le SNB vous demande en conséquence de maintenir cet item lors de l'évaluation 2020 qui s'annonce compliquée pour nos managers.

La disparition des pavés « Commentaires » nous interpelle par le fait que l'évaluation risque d'être réduite à une expression binaire, quelle est votre vision ?

C'est le pavé le plus important, tous les commentaires sont regroupés au même endroit tant pour les managers que les collaborateurs.

Dans le planning page 6 vous indiquez « Travaux préparatoires fonctionnels et techniques » phase courante de mai à octobre ? De quoi s'agit-il ?

Il s'agit de l'ensemble des travaux menés pour s'assurer du bon fonctionnement final tels que des tests S.I.

5. Information en vue d'une consultation sur le projet de d'harmonisation des plages horaires du matin chez POSC

Est indiqué "des collaborateurs souhaitent un élargissement de la plage mobile" Peux t on en connaître le nombre ? Les sites ?

Il n'y a pas de nombre disponible à ce jour, mais cela représente 16% sur les 4 sites qui ont ces horaires.

8 sites sont impactés par ces modifications ce qui représente 326 personnes et 44% du personnel cible. 35% en moyenne des collaborateurs iront déjeuner un peu plus tard.

Quel est le ressenti et le constat des salariés des 4 sites utilisant déjà cette plage horaire mobile du matin ?

Ils sont satisfaits de cet élargissement. 16% des salariés arrivent après 9H, l'ensemble des salariés semble satisfait. La préférence était plutôt pour une plage horaire mobile du matin 8h-9h.

La direction ne reviendra pas sur le créneau choisi même si nous avons défendu une nouvelle fois la volonté du plus grand nombre d'opter pour une plage 8h-9h.

Nous avons connaissance du souhait de salariés qui voulaient une plus grande souplesse sur la plage mobile du matin, mais il nous semble que cela était surtout pour une arrivée à 8h. Pourquoi choisir 8h30-9h30 au lieu de 8h-9h ?

Comme cela avait déjà été expliqué par le passé cela nous permet d'être en adéquation avec les horaires des agences et des clients.

Combien de salariés sont concernés par ce projet ?

326 collaborateurs sont concernés.

6. Information en vue d'une consultation sur la poursuite du projet de mise en place d'un assistant conversationnel

Point de forme pourquoi POSC est intégré dans le titre de la première page ?

Les équipes IA ont été rattachées à POSC au printemps dernier.

Page 2 : Vous développez l'assistant conversationnel, ne serait-il pas préférable de renforcer les effectifs du SVP ?

« Recentrer les collaborateurs des SVP sur des questions à plus forte valeur ajoutée » pouvez –vous développer et nous donner des exemples ?

La réponse à des questions simples libère du temps. Ex : puis-je assurer ma trottinette ? quand suis-je obligé de le faire ? où puis-je l'utiliser ? etc, etc... En creusant la problématique nous arriverons à des considérations plus techniques qui relèvent de SVP cette fois.

« Faire gagner en autonomie les collaborateurs du réseau » Sur quels arguments repose cette affirmation ?

La connaissance du taux du livret A par exemple impose de rechercher l'info dans le système. L'assistant donnera la réponse à la question instantanément.

Page 3 :

Faute de retour en CSE Central pouvez-vous nous donner les résultats détaillés de l'expérience menée entre mars et mai 2019 ?

Quelle est la taille et la composition de l'échantillon ? En quoi est-il représentatif ?

La direction nous revient plus tard n'ayant pas le détail. La question était plutôt de savoir si l'outil est une vraie attente des collaborateurs. Pas d'info sur la taille et la composition de l'échantillon.

Si les attentes des conseillers ont été confirmées c'est qu'elles ont été identifiées dans un premier temps. Quelles étaient ces attentes ?

Pas d'échantillon représentatif à proprement parler.

Une seule question simple posée : utiliseriez-vous cet assistant conversationnel ou pas ?

Qu'elle est le principe du « magicien d'OZ » ?

Il convenait de vérifier que cette offre (assistant conversationnel) avait un sens et que son utilisation était pratique pour les collaborateurs. Tests réalisés à partir d'acteurs humains pour une migration vers une voix et un système virtuels adaptés.

Quel est le coût de cet assistant conversationnel ? Comment, le prestataire Living Actor sera rémunéré, licence annuelle ?

Le coût d'environ 100K€ ne porte pas sur l'assistant conversationnel en tant que tel mais sur un projet global avec une évolution du ou des outils liés à ce nouveau process d'où des investissements à moyen terme.

Quelle évolution des effectifs attendez-vous sur le SVP et quelle est sa pérennité ?

Avec cet assistant, on n'est pas en substitution mais en complémentarité.

Il n'y a pas de volonté de substituer l'un à l'autre. L'assistant doit être en capacité de répondre à des questions simples. Les appels au SVP seront plutôt pour les cas plus complexes ou techniques avec un échange avec un spécialiste avec plus de temps.

Nous avons renforcé le service Succession de 4 personnes comme nous allons renforcer le SVP Crédit de 6 personnes.

80% de réponses semble peu par rapport aux attentes d'un tel outil, un appel sur 5 sera nécessaire auprès du SVP. Qu'elle est la nature des questions non répondues ?

Si la question est simple avec l'icône sur le poste de travail le conseiller obtient une réponse rapide et fiable. Si l'assistant ne comprend pas la question, il ne donne pas de réponses donc pas de risque

opérationnel ou d'inexactitude de réponse. On ne veut pas prendre de risque d'avoir des mauvaises réponses. Si l'assistant n'est pas en capacité de répondre, le conseiller s'oriente sur les SVP.

Avec les retours, nous travaillons sur les réponses non abouties dans le « BOT » pour améliorer la compréhension par l'assistant. « C'est une phase d'apprentissage ».

En la matière on considère qu'un taux de 70% est un bon taux.

« Sur la base de ces éléments, les conditions de travail des collaborateurs ne sont pas modifiées ».

Quelle est la pertinence de cette phrase qui semble décorrélée du sujet ?

Cet assistant est un nouvel outil mis à la disposition pour assister le conseiller et lui donner des réponses claires, instantanées et fiables. Le pilote se fait sur la base du volontariat. La Direction estime que cet outil n'a pas d'impact sur les conditions de travail. Sa présentation est la plus complète possible, pour la direction il n'y a pas de transformation des conditions de travail, et ne changera pas d'avis, quant à la tenue d'une CSSCT Centrale.

Pourquoi effectuer un test/pilote sur 4 DDR seulement, combien de sollicitations de l'outil vous paraissent nécessaires pour tirer un enseignement significatif ?

On fabrique un outil qui doit être utile et se caler au mieux des attentes. Ce test devrait impliquer environ 1500 personnes, conseillers Part Pro BP et LCL Mon Contact. On estime que ces 1500 personnes posant 2 à 3 questions seraient un volume représentatif.

Qui seront les référents d'agences ?

Les DA ou les personnes choisies pour leur appétence sur ce type de sujet.

Le test d'avant pilote sur 100 collaborateurs du 6 au 11 mai a-t-il été réalisé ? Pourquoi une base si réduite (100) une durée si courte, c'est à dire en semaine de pont et de fermeture exceptionnelle du 9 mai (Covid 19) soit 2 jours ouvrés restants ?

Il s'agissait d'un petit test qui a servi à vérifier qu'il n'y avait pas de problème technique et de vérifier la possibilité de connexions de 100 personnes. Une seule journée était suffisante pour le faire.

Les résultats notamment 82% de satisfaction ; Comment pouvez-vous être aussi affirmatif sur un retour d'un si petit échantillon et sur une période aussi limitée (2 JO) ? Même question pour le test du 13 mai à mi-juillet sur une base élargie (+ 300, 400) ?

Les utilisateurs ont liké ou non à la fin de l'utilisation. Dans ce type de technologie, un taux de compréhension des questions supérieur à 70% est considéré comme un bon taux.

Le test a montré que les utilisateurs étaient bien connectés, que 82% étaient satisfaits des réponses apportées claires et rapidement.

Le pilote permettra de voir si cela se confirme sur un échantillon plus large.

Quelles sont les prochaines évolutions techniques attendues de cet assistant conversationnel ? Pour quelle date et quels objectifs ?

Pas d'autres domaines que ceux annoncés IARD et Immobilier, puis banque au quotidien, puis monétique. A ce stade il s'agit d'un complément au SVP dans ces domaines.

Il ne s'agit pas pour le moment d'intervenir en SAV c'est-à-dire en relation avec le client. Le langage professionnel et celui du client étant différents donc source de nouveaux travaux et évolutions.

[Avez-vous prévu d'adapter ce type d'outil à d'autres types de tâches ?](#)

La prochaine étape à court terme « reconnaissances des mails » pour orienter le traitement, par exemple « mail de réclamation » et « mail de documents ».

Cet aspect n'est pas comparable à Watson qui lui propose une solution globale à l'entreprise entière. Nous avons des travaux en cours pour améliorer l'outil avec une liste de contenus à ajouter. Dans l'ordre, les domaines à couvrir, IARD et l'Immobilier, la Banque Au Quotidien plus tard et ensuite la Monétique.

[Un verbatim fait référence à LCTOUT, pouvez-vous nous faire un point sur cet outil est-il à maturité et quel est son devenir face à l'arrivée de ce nouvel assistant ?](#)

C'est une base référentielle qui impose la lecture de documents pour trouver l'information. Elle permet de creuser des sujets et aller chercher des informations d'un degré de complexité plus important. Ces sujets sont alors pris en charge par SVP.

L'assistant conversationnel n'a pas vocation à se substituer à LCTOUT, ce dernier est une base documentaire qui permet d'approfondir les sujets.

Une question sera plutôt à destination de cet assistant conversationnel et LCTOUT plutôt dans le cadre de la préparation d'un entretien.

[Quelle différence faites-vous entre une expérimentation et un test, les deux termes étant employés dans cette présentation ?](#)

[Vous allez nous consulter sur le projet de mise en place d'un assistant conversationnel le 23 septembre alors que le pilote élargi et ses conclusions ne seront pas connus avant la fin octobre, pour quelles raisons cette consultation précoce ?](#)

Tous les éléments apportés par le pilote élargi semblent suffisants pour une mise en œuvre et il n'y a pas nécessité de décaler la consultation.

[Doit en déduire que nous n'aurons pas le retour du pilote dans cette instance ?](#)

Y. MOUILLET : « Non, non il ne faut pas dire qu'il n'y aura pas de retour, la démarche est de partager l'ensemble des points.

On peut tout à fait revenir dans cette instance pour vous faire un retour. »

7. Questions Diverses

Point Direction

Arrivée d'un nouveau portail RH sur intranet. Ce portail sera commun à toutes les entités CASA. Le lancement se ferait mi-septembre avec la communication concomitante.

Point Csec vacances

Carnac : Les travaux de sécurité ont été effectués alors que la commission de sécurité ne doit passer que le 7 août bien que prévue 2eme quinzaine de juillet.

Le site ne serait pas ouvert cette année compte tenu de l'avancée de la saison.

Meschers : la direction a demandé la restitution du site. En décembre les élus du Csec ont demandé un certain nombre d'informations. En début de semaine une nouvelle estimation a été transmise par la direction qui se traduit par une baisse de 6,5% en quatre ans. Il se trouve que le Csec a réalisé 810Ke de travaux il y a 4 ans et que les conditions contractuelles de restitution ne semblent pas réunies. La direction conteste cette position estimant que les conditions de restitution sont réunies.

Quel est le protocole d'information des élus en cas de fermeture pour suspicion ou cas avéré de covid ?

Le secrétaire du CSE sera dorénavant avisé. Le message sera passé aux RRH.

Peut-on avoir un point définitif sur la pose des congés d'été sur juillet / août / septembre vs 2019 ?

Ces chiffres ne sont plus suivis et ils sont comparables entre les deux années. On est dans le trend habituel.

Il est à prévoir une volonté que le dernier quadrimestre soit "très actif" commercialement.

Quel calendrier d'actions commerciales prévoyez-vous ?

Réflexion en cours.

Quelle va être la politique de recrutement d'ici fin 2020 ? En nombre et niveaux d'études ?

La requête n'a pas été effectuée. A revoir plus tard.

Quand pourrons-nous avoir une vision sur les notes EMP T2 vs 2019 ?

A revoir en septembre

Combien de collaborateurs ont-ils été notés à 100 et plus vs 2019 ?

A revoir en septembre

Combien de collaborateurs ont-ils touché 300€ alors qu'ils ont été notés à 100 et plus ?

A revoir en septembre

Evolution des délégations de prêts immobiliers :

Un document a été mis sur intranet avec pour objectif de se désengager des apporteurs d'avoir une vigilance accrue sur le risque et une exigence de rentabilité.

Les managers doivent motiver les dossiers de durées supérieures à 25ans et d'endettement supérieur à 30%. Une délégation en prix est élargie de 0,20%. Une strate de délégation a été supprimée. Il reste les niveaux agence DR et DDR.

Police assurance en cas d'utilisation d'un véhicule personnel pour un motif professionnel.

Si l'usage du véhicule personnel est répétitif pour des raisons professionnelles l'extension de garantie et le surcoût occasionné est pris en charge.

Dans le cas d'une utilisation occasionnelle, la prise en charge de la franchise (200€) de l'assurance auto mission est à la discrétion de la direction locale.

La définition de la notion d'occasionnel reste à préciser.