COMPTE RENDU

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

14 mai 2020

Organisation fonctionnement COVID

Est-il envisageable de recevoir plusieurs clients (couple famille) ?
Dans un bureau de 12 m² max il n'y aura pas plus de 2 personnes dont un seul client. Dans des bureaux plus grands s'il y a deux clients il y aura deux plexiglass. Recevoir une famille entière n'est pas autorisé.

Emplacement open-space. Prise en compte de l'écart avec le mur ?
L'important est d'observer un rayon d'un mètre entre personnes. Lorsque l'on se déplace il peut arriver que la distance soit inférieure d'où la nécessité de porter un masque.

Pourquoi un masque est-il obligatoire pour le client en rdv alors qu'il est facultatif en accueil ?
En position d'accueil le contact est plus réduit et à l'abri d'un plexiglass.

Sur le document rien n'est précisé quant au déconfinement de la DdR Antilles Guyane. Pouvez-vous nous donner des précisions pour ce territoire ? Si une personne ne souhaite pas revenir elle ne revient pas, c'est vrai aussi en AG ?
Le matériel sanitaire a été bien reçu malgré la distance. La situation sanitaire n'est pas la même qu'en métropole. En DdR Antilles Guyane, les mêmes préconisations sanitaires s'appliquent qu'en métropole.

Nous nous étonnons de l'absence de référent covid dans de nombreux services en page 43 du guide de déconfinement. Avez-vous complété depuis la mise à jour du 12 mai ?
La page sera mise à jour cette semaine.

Vous conseillez page 25 du guide de déconfinement de vérifier la couverture du travail à domicile par l'assurance MRH et si besoin d'opter pour une garantie complémentaire. Dans cette instance vous avez annoncé qu'aucune démarche n'était nécessaire ? Qu'en est il finalement et qui paye ?
Le surcoût éventuel ne sera pas pris en charge. Le contrat Pacifica ne nécessite pas de démarches particulières.

Quels sont les critères objectifs qui valideront la réouverture des rideaux ? Une marge de 8 à 15 jours est évoquée, une analyse des conditions aussi : pouvez-vous détailler ces éléments et nous préciser le niveau hiérarchique de validation (DA, DGA, DR, DdR) ?

A l'évidence les attentes des clients augmentent et la concurrence ouvre ses agences. Tous les autres commerces sont ouverts. Le mode rideaux fermés peut poser plus problème que le mode rideaux ouverts et est à l'origine d'incivilités. Les décisions seront prises en fonction de la situation dans chaque entité sous la responsabilité des DA. Par exemple baisser le rideau pour réguler le flux.

Comment préconisez-vous d'organiser le filtrage en mode grille ouverte ? Tout comme le respect des gestes barrière ? Que fait-on quand un client refuse de mettre le masque ?

Pour les clients le masque est obligatoire en Rdv et recommandé en zone accueil. Pour information nous afficherons dans les agences que le masque est obligatoire.

Nous ne fournirons pas de masque au client. On va les inciter à porter un masque via nos communications. En complément on peut faire bénéficier au client du Gel Hydro alcoolique.

Par contre les toilettes LCL sont strictement réservées au personnel. Dixit M Picard les collaborateurs ont toute latitude pour refuser l'entrée des clients.

L'ouverture de petits points de vente rend impossible la rotation. Cela revient à un temps complet sur site. A quel horizon pensez-vous réduire les rotations dans ces cas-là ?

Principe de rotation maintenu mais que l'on réduit progressivement.

Pour le retail il n'y a pas de volontariat, ils font partie des rotations. Bien sûr il y a des collaborateurs avec exceptions, les autres sont en agence.

Peut-on prévoir de limiter le nombre de clients en agence en fonction du nombre de collègues ? Ainsi on s'assure du respect absolu de la distanciation sociale.

On ne peut pas avoir plus du double de personnes que le nombre théorique de l'agence.

Si l'agence a 5 collaborateurs en théorie on ne peut avoir plus de 10 personnes CLP compris (Clients, Collègues, Prestataires.)

Attention PAS de RDV CLIENT dans les salons semi ouverts. On peut y travailler pour s'isoler bien sûr mais interdiction de recevoir un client.

Concernant les remises chèques

Pour les dépôts de RCG il est prévu de préciser que les enveloppes sont à usage unique.

Qui fournit le matériel sanitaire aux équipiers volants ?

Les DA des agences qui reçoivent l'équipier volant en début de semaine fournissent le matériel pour la semaine complète.

IK en zone rouge. Quelle est la référence ; lieu de résidence ou lieu de travail en zone rouge ou les deux ? Les parkings redeviennent payants. La direction prévoit-elle une prise en charge en zone rouge ? et jusqu'à quelle date ?

Le système est conservé en zone rouge uniquement. Les frais de parking ne sont pas prévus y compris en zone rouge.

Certains collègues refusent de porter le masque notamment à l'accueil. Le port du masque pour les collègues est-il une simple préconisation ou une obligation ? Si c'est une obligation en cas de refus quelles sont les mesures envisagées ?
Il n'y pas d'objectif de sanction. Il y aura un rappel à l'ordre oral dans un premier temps suivi de possibles sanctions en cas de manquements persistants ou de volonté de nuire aux autres.

La scolarisation des enfants est sur la base du volontariat. Pour ceux de nos collègues qui refusent d'envoyer leurs enfants à l'école, le travail à distance est-il maintenu jusqu'à fin mai ou fin juin comme l'a affirmé Mme Goutelle lors de la plénière du 6 mai ?
L'accord prévoit jusqu'à fin juin et ce sera tenu.

Pour les congés d'été, quelle va être la règle ? Les collègues s'interrogent.
Aucune décision n'a été prise. On ne peut que regretter la circulation des rumeurs. Pour des raisons sanitaires nous ne recourons pas sauf cas très particulier aux Auxiliaires de vacances.

Qu'en est-il des indemnités de repas d'équipe d'appui ?
Le sujet est pris. Les primes seront octroyées lorsque les personnes auront travaillé que ce soit sur site ou à distance.

Activité commerciale / Management

Avez-vous statué sur votre décision relative aux trophées 2020 épisode 1 ? La décision a été prise et sera transmise en primeur au réseau. Laquelle ?
Les résultats ont été communiqués aux équipes, les compteurs ont été arrêtés au 29 février, dans le prolongement de la RVP.

Certaines petites agences ne rouvriront pas avant septembre. Pouvez-vous nous en donner le nombre ? Quel sera leur devenir ?
Il est évident qu'une agence fermée depuis 6 mois présente un risque d'attrition majeur et de pérennité d'où le souhait de LCL de les rouvrir le plus vite possible. C'est la continuité de service qui peut être évaluée en kilomètre ou en temps de trajet selon Laure BELLUZZO. Aucune information sur la volumétrie.

TAT 90% irréaliste. Le contact à distance peut être difficilement rompu par un double appel, les dysfonctionnements de la soft phonie conduisent à l'utilisation de téléphones personnels, entre O2C et TAT il faut choisir. Quelles solutions ? Sur quoi vous basez vous pour déterminer un tel taux ?
Le TAT ne concerne que les appels entrants 350000 par semaine sur un total de 500000. D'ores et déjà 120 Dga sont à plus de75% et 50 à 80%. Comme nous n'avons qu'une activité téléphonique il est nécessaire d'insister sur cet item. Pour rappel nous étions à 40% au début de la crise.
Il est nécessaire de connaitre la densité des flux par périodes dans la journée de travail et d'adapter les appels sortants en conséquence.
Pour les pros le TAT agence pro est mesuré mais les pros en agence ne sont pas inclus dans le calcul dès lors qu'ils ne sont pas intégrés dans une boucle téléphonique.
Les rendez vous chez les clients sont interdits.

Nos collègues nous font part de leur anxiété croissante concernant la réalisation des objectifs commerciaux initiaux, quelles sont les mesures envisagées par la Direction pour les rassurer ?
Les attendus pour les 3 mois à venir sont définis dans l'animation communiquée la semaine dernière. Ils fixent les priorités à l'exclusion d'autres axes.

Les objectifs de 70 et 80 % d'ouverture d'agences sont à fin juin. Or certains managers réouvrent l'ensemble de leur dispositif. Quel est le territoire de référence (DR DDR BP) ? Quelle est la bonne lecture de l'échelle de progressivité dans le temps ? Allez-vous communiquer en toute transparence le nombre d'agences ouvertes semaine après semaine ?
Le périmètre considéré est national.
L'instabilité de la situation sanitaire actuelle ne permet pas de se donner un objectif d'ouverture dans le temps. En parallèle, la Direction nous communiquera dans 15 jours la liste des agences ré ouvertes (même partiellement). Cependant elle n'a pas une vision prospective du fait de l'inconnu sur les retours des salariés en agence.

Quand vous nous dites que 95% des rendez-vous se font en ligne comment expliquez-vous que la semaine dernière 41% des ventes réalisables en VAD ont été réalisées en face à face. Ces données sont extraites du tableau de bord hebdo multicanal.
Les rendez-vous chez les clients sont interdits. Aucune promotion des rendez-vous physiques n'est faite. Ils représentent 4% des rendez-vous et n'ont pas vocation à augmenter. 75% des rendez-vous se tiennent par téléphone et 20% en mail. Si un client souhaite un rdv physique on l'appelle pour s'assurer qu'il est indispensable de se déplacer.
Dans les 41%, vous n'avez pas les process dégradés apparus depuis peu (épargne et ouverture de comptes pour les mineurs par exemple).
Le tableau n'est pas fiable à l'heure actuelle.

Pouvez vous nous confirmer que les Pros et conseillers ligne entreprise particulièrement concernés par le PGE peuvent déclarer des heures supplémentaires y compris en position de travail à distance ?
Les heures supplémentaires effectuées en travail à distance sont recevables sous réserve de validation du manager comme pour les heures effectuées en agence. C'est en collaboration avec le manager il n'y a aucune différence de traitement entre les salariés.

Quels seront les métriques concernant les cibles RDV par métiers (CCPART, CPRIVE, PRO…) ?
Pas de métriques, cela dépend des spécificités agence. Nous sommes en train de travailler à une adaptation du modèle précédent.

Durant cette période pour le moins exceptionnelle et compliquée, certains managers sont pressants en matière d'activité et de résultat (ventes en quantitatif) en oubliant l'aspect qualitatif du travail, ce qui peut parfois pousser les salariés à franchir la « ligne blanche », un rappel (assez énergique) serait fort souhaitable en ce sens, c'est du moins une forte demande du SNB.
Le chantier est en cours. Devant le fleurissement des tableurs Excel, je vous confirme qu'il n'est pas nécessaire de faire d'autres suivis que ceux annoncés en réunion le jeudi 7 mai. Rien n'est décidé concernant l'adaptation des objectifs, la RVP et la reconnaissance financière des collaborateurs. Les attendus sur la période sont publiés.

Quelles avancées ont été faites sur la RVP deuxième trimestre ?

On est en train de travailler sur les RVP et EMP . Les réflexions sont en cours.

On a bien sûr la volonté de reconnaître l'activité actuelle des conseillers Pro.

Risques

Notre inquiétude sur l'envolée des risques s'avère fondée au regard des chiffres du T1. Quel est votre regard ?

Nous sommes très préoccupés par la situation financière de certains de nos clients. Particulièrement aéronautique, CHR évènementiel.

Il y aura des impacts à venir sur le coût du risque chez LCL qui était au plus bas (18 points de base jusqu' alors) Il faudra probablement passer une dotation complémentaire aux provisions dans les trimestres à venir avec des conséquences sur nos résultats.