



Questions/Réponses suite au **COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE** **SIÈGE OPÉRATIONNEL**

Du 18 mars 2021

PROJET DE REORGANISATION DE LA SECURITE FINANCIERE

Nous comprenons les enjeux d'une meilleure efficacité de la Direction de la Conformité.

Il nous a été expliqué la nécessité, à cet effet, d'une meilleure adéquation entre un dispositif à consolider en sollicitant à bon escient **des collaborateurs reconnus chevronnés** et la complexité des problématiques parfois même combinées (lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et la fraude).

Nous avons pris bonne note :

de la gradualité annoncée des transferts de collaborateurs sur de nouvelles fonctions dans des nouvelles filières projetées,

de la volonté soulignée de co-construire avec les collaborateurs de nouveaux outils (refonte des SVP) par des ateliers,

de l'assurance de mise en place de formations sur mesure,

des opportunités pour les collaborateurs de chaque filière d'une carrière évolutive réaffirmée,

d'une meilleure adéquation avec les exigences en terme de temporalité pour analyser les dossiers complexes,

de la volonté annoncée par la Direction de préserver des collaborateurs d'un degré de stress inhérent à certaines missions délicates.

Toutefois, l'effectif demeure iso.

Une faiblesse en terme de dimensionnement des effectifs au regard de la disparité avec celui de la SF CASA, renforcé, n'induit-elle pas précisément , en particulier pour la filière Sanctions Internationales intégrant les Embargos, une source de stress déterminant de Risques Psycho Sociaux.

La direction a affirmé veiller à faire bénéficier les équipes de renfort en cas de pics d'activité.

Vos élus SNB SNB LCL/ CFE-CGC seront vigilants sur tous ces aspects.

Nous portons à votre connaissance ci-dessous l'intégralité des questions/réponses et ne manquerons pas de vous transmettre les réponses attendues par écrit.

QUESTIONS SNB /REPONSES DIRECTION

ORGANISATION ACTUELLE

Question 1 : pouvez-vous nous communiquer des éléments de volumétrie sur les trois dernières années soit 2018, 2019 et 2020 ?

- Nombre de nouveaux dossiers de fraude par an : Légère hausse
- Nombre de nouveaux dossiers de LCB/FT par an : Baisse des dossiers Baisse sur le criblage et hausse pour les détections
Baisse des Propositions de Déclarations de Soupçons PDS
- Nombre de déclaration TRACFIN par an :
En baisse
- Nombre de dossiers de sanctions internationales par an : **communication venir sous peu.**

Question 2 : pouvez-vous nous préciser les effectifs au 31/12/2020 si possible dans chacun des pôles :

- Sécurité Financière (adjointe N. ARSAC) : 66 personnes
- Conformité réglementaire (B. MORIZET) : 13 personnes
- Pilotage et transformation (S. ORTLIEB) : 28 personnes
- Sanctions Internationales (M-B. LE NENAON) : 3 personnes
-

Question 3 : vous indiquez qu'une diminution de plus de 10% des pertes « fraudes » a été enregistrée en 2020 pouvez-vous préciser le dispositif qui a permis de réduire ces fraudes ?

Bonne question, il faut du temps pour y répondre, c'est un ensemble.

On a beaucoup mieux géré la période de confinement, il y a aussi une partie de chance.

Globalement on a été meilleurs, plus attentifs. On a bloqué des fraudes apparues avec la pandémie (fraudes aux associations notamment).

Une baisse de la production et donc une baisse des fraudes. Ce n'est pas grâce aux outils mais grâce à l'agilité et la réactivité des collaborateurs.

Question 4 : pouvez-vous nous préciser comment vous avez prévu de développer des capacités de détection par anticipation ? Cette ambition ne nécessiterait-t-elle pas un renfort d'effectifs de salariés expérimentés ?

Justement on a besoin de renforcer, mais pas en compétence technique. Ces collaborateurs sont déjà très formés.

Mon problème c'est de dégager du temps à ces salariés très compétents.

Quelques exemples de projets qui sont lancés sur les outils, vérification des documents pour les entrées en relation pour remplacer « réseaucom », un outil permet d'identifier et de bloquer les schémas de cavalerie notamment les virements vers les IBAN black listés (vers RIB de fraudeurs) Crédit après encaissement des chèques en cas de doute...

Plus d'1ME de fraudes bloquées chaque mois.

ORGANISATION CIBLE

Question 5 : pouvez-vous nous préciser les effectifs dans chacun des pôles suivants :

- Lutte contre la délinquance financière, pilotage et performance (S. ORTLIEB)
- Conformité réglementaire, cartographie et contrôles (B. MORIZET)
- Sanctions Internationales (M-B. LE NENAON)

Réponse écrite à venir.

Dans ce projet de réorganisation visant à réduire le stock de dossiers en cours, nous ne notons aucun renfort en effectifs de la Sécurité Financière LCL.

Pas d'objectif de réduction du niveau des stocks car niveau acceptable et naturel.

Question 6 : est-il prévu un bilan en cours d'année 2021 ? Oui

Un renfort d'effectif serait-il envisagé courant 2021 si la situation du stock ne s'améliorait pas ?

Si besoin on aura des renforts, comme par le passé. Gros accroissement des effectifs sur ce service. On est passé de 85 à 115 personnes.

Pas de sujet concernant les stocks.

Mise en œuvre de 3 filières de traitement selon l'origine et la complexité de l'alerte

Question 7 : pouvez-vous nous préciser comment et par qui sera effectuée la pré-qualification des alertes ARO en cas simple ou complexe ?

Actuellement, le lundi, entre 100 à 250 dossiers remontés par les agences passent en comité de lecture (un binôme) pour déterminer s'il y a lieu d'instruire le dossier. Ils sont ainsi pré qualifiés puis ventilés. Cette mesure sera étendue à Fraudes.

Comité de Lecture (pré qualification) à définir avec les collaborateurs et qui décidera soit sans suite, soit à l'étude « analystes » ou « chargés d'investigation ».

Question 8 : concernant les alertes FIRCOSOFT/NORKOM pourquoi n'est-il pas envisagé également une pré-qualification en cas simples et en cas complexes notamment dans le cas de clients Entreprises ?

Ce sont des alertes automatiques, qui sont déjà presque pré qualifiées.

Question 9 : comment seront traitées les alertes monétiques des réseaux internationaux VISA et MASTERCARD dans ce nouveau dispositif ?

Excellente question. GDR porteur je pense. Deux niveaux...1 er niveau en UM, niveau 2 pris en charge par les analystes et les chargés d'investigation de la Direction de la Conformité.

2 métiers distincts sont identifiés : « analystes » et « chargés d'investigation »

Question 10 : pouvez-vous nous communiquer les 2 fiches métier correspondantes précisant le niveau d'expertise associé ?

Oui nous le ferons.

Il est fait mention de pesées de poste adaptées : E2 à E4.

Question 11 : pouvez-vous nous préciser combien de salariés ont actuellement un niveau d'expertise E2 et sous quel libellé métier ?

On vous donnera l'information

Question 12 : est-il prévu de les faire évoluer en E3 dans le cadre de cette réorganisation qui va développer la double compétence « Fraude et LCB/FT » au titre du « Criblage/Détection »

A terme c'est ce que nous allons faire, et ajuster en fonction de l'expertise et des missions.

Question 13 : dans le cadre de la généralisation de WOLF et du suivi des contrôles de risques et de blanchiment :

- Est-il prévu de donner accès à WOLF aux équipes de DRCP pour le suivi des ARO ?

Oui c'est prévu cette année, le problème on ne peut pas donner accès à Wolf comme ça... Dans WOLF il y a des données hautement sensibles. Sanctions pénales en cas de divulgation. Il faut faire des développements pour pouvoir adapter l'outil. Le lot 3 est budgété.

- Est-il prévu de donner accès à la main courante « fraude » aux équipes de DRCP ?

Non mais on extrait des données et les leur transmet.

Question 14 : comment les nouveaux projets en cours (notamment la mise en place du GDR FLUX dans le cadre de la lutte contre la fraude sur les virements) sont-ils pris en charge dans le cadre de cette réorganisation ?

Rien n'est tranché à ce jour, il y a plusieurs études notamment sur la partie Entreprises.

L'équipe Sanctions Internationales regrouperait en cible 6 personnes.

Question 15 : pouvez-vous détailler le périmètre exact de cette équipe en charge des Sanctions Internationales ?

L'idée c'est d'être en mesure de bien respecter la réglementation.

Analyse de certaines entrées en relation passées au crible dès lors qu'elles concernent des pays sensibles.

L'exécution des contrats, la vérification des clauses sanctions internationales (CSI).

Activités : de suivi sur les flux, les alertes sur le Trade Finance, suspicion sur un nom figurant sur une liste de sanctions.

Ces activités sont très sensibles (exemple : le militaire, le sujet très important des BDU Biens à double usage).

Le gel des avoirs (DGT).

Question 16 : dans la nouvelle organisation, qui est en charge des déclarations TRACFIN ?

Au niveau des experts et au sein des équipes d'analystes.

A terme, on va doter certains experts de la fraude de cette possibilité. C'est d'ailleurs une demande qu'ils avaient faite (exemple : abus de faiblesse).

CONCERNANT L'ACCOMPAGNEMENT RH

Question 17 : à quel métier correspond la création du niveau d'expertise E4 ? chargés d'investigation

Combien de salariés seront concernés par cette nouvelle qualification ? une petite dizaine

Est-ce que ces postes seront proposés à des salariés actuellement en E3 ? oui

Question 18 : des mobilités internes – entrées et sorties- sont-elles envisagées dans le cadre de ce projet ?

Non, pas de mobilité particulière. On a simplement des personnes qui partent et seront remplacées, sans rapport avec le projet.

Question 19 : Est-il prévu un plan de formation spécifique pour viser à une « double compétence » Fraude et LCB/FT ?

Oui tout à fait. Le plan de formation doit être adapté.

Oui, ça va être du sur mesure.

Le poste d'adjointe du Directeur de la conformité est supprimé.

Question 20 : que recouvrent les fonctions de ce poste de Secrétaire Général de la Sécurité Financière ?

La gestion RH, le pilotage des budgets, la logistique, le PCA, la préparation des comités (ex : COMEX), les demandes d'enquêtes des régulateurs, la formation (le respect des formations obligatoires/ formations IFCAM), la RSE.

3 responsables sont désignés dans l'organigramme.

Question 21 : pouvez-vous nous préciser le périmètre respectif et les effectifs encadrés par

- N. ARSAC
- N. JUTTET DUVAL
- P. JAILLY

Effectifs stables

La liste sera envoyée.

Question 22 : A quel périmètre est affecté le poste d'adjoint en la personne de G. GUEHO ?

Réponse à venir.

Réponse obtenue après le CSE : Gwennaïg GUEHO est très expérimentée de par ses missions exercées à la DDC et également de par ses précédentes fonctions au sein du réseau.

Vous nous exposez la répartition des collaborateurs par filières ainsi que la redistribution des tâches.

A/ Nous émettons des réserves quant au *dimensionnement des filières* à notre sens perfectible et vous remercions par avance des précisions que vous nous apporterez à ce sujet :

1/ Comment des activités a priori omises et traitées à ce jour par LAB/FT « Pôle Embargo » précédemment sous la responsabilité de Pascal Tong vont être traitées? A savoir :

- Les mesures de gel des avoirs (traitement et suivi au quotidien)

Réponse obtenue par recoupement avec la réponse obtenue à la question 15 : mission dévolue aux Sanctions Internationales.

- Les demandes de non objection **préalables** afférentes à des opérations Trade mais soumises en amont directement par les R2CI ou la Direction du Commerce International, *donc à ce stade sans criblage ni traitement dans l'outil du Trade SOPRA IB et donc non filtrées par FIRCOSOFT*, très pressantes, objets de divers échanges, allers et retours entre R2CI ou DCI et DDC et criblages à effectuer par la DDC.

Réponse obtenue après le CSE : périmètre des Sanctions Internationales.

Il est exact que tous les intervenants doivent être identifiés.

2/ Comment envisagez-vous de *ré-équilibrer* la disparité entre le dispositif de la SF CASA qui a bénéficié de renfort depuis près de 3 ans et celui de la DDC (en l'occurrence le pôle Embargo devant intégrer les Sanctions Internationales) dont l'incidence corrélative réside dans la volumétrie croissante des flux à analyser ainsi que la fréquence accélérée (en raison de la force décuplée de la SF CASA) des relances à l'équipe Embargo (effectif demeuré inchangé : 3 collaborateurs depuis plus de 2 ans et situation critique en période de vacances) ?

Réponse à venir par écrit

Début de réponse obtenue : activité soutenue, des pics d'activité (exemple : le renouvellement des garanties) mais le projet OFAC vient de se terminer.

3/ Avez-vous anticipé une volumétrie conséquente des flux qui seront à analyser (qui seront soumis par SF CASA) lors de la reprise de l'économie et de la sortie de la crise sanitaire, à l'instar de ce qui s'est produit début juillet 2020 conséquemment à la sortie du premier confinement ? Et si tel est le cas, avec quel dispositif en terme de renfort ?

Pas de corrélation pour la conformité à mon sens.

Réponse obtenue après le CSE : en cas de pic d'activité des solutions en terme de renfort seront recherchés.

4/ Avec le nouveau dispositif Banque Nouvelle Proximité avez-vous anticipé une augmentation de la volumétrie afférente aux ARO et si tel est le cas de quelle manière ? Le réseau transmettra-t-il ces ARO, que vous nous indiquez pré-analysés, via WOLF ?

Pas plus d'ARO en lien avec le nouveau dispositif.

Oui transmission et suivi dans l'outil WOLF.

5/ L'organigramme reprend un manager parti à la retraite et remplacé depuis 12/2020 par un chargé de SF issu des Sanctions Internationales. Ainsi nous comprenons que le Pôle Sanctions Internationales comprendra 2 hiérarchiques et 4 chargés de SF. Les missions *initiales* propres au Pôle Sanctions Internationales reposent donc désormais sur un seul chargé SF au lieu de deux. Cette situation est-elle tenable et y compris en période de vacances ?

Réponse obtenue après le CSE : les «hiérarchiques » n'exercent pas seulement ce rôle.

B/ En ce qui concerne la distribution des tâches nous nous posons la question suivante :

Le Pôle Investigations LAB/FT traitant les dossiers complexes peut-il également traiter les escalades afférentes à leurs dossiers et ne pas solliciter comme actuellement l'actuel Pôle Embargo prochainement intégré aux Sanctions Internationales ? Le Pôle Embargo était confronté à la bonne compréhension des tenants et aboutissants de ces dossiers afin d'être en mesure d'établir les escalades et être en mesure de répondre aux compléments d'informations demandés par la SF CASA.

Le dispositif de la nouvelle organisation sera expliqué.

La Filière Investigations Fraudes pourra-t-elle désormais effectuer les DS afférentes à ses dossiers et dans le cas contraire et malgré votre volonté de favoriser la polyvalence, quelle filière sera sollicitée à cet effet ?

Réponse obtenue par recoupement à la réponse obtenue à la question 16 :

A terme, on va doter certains experts de la fraude de cette possibilité. C'est d'ailleurs une demande qu'ils avaient faite (exemple : abus de faiblesse).

C/ A quelles lettres E2, E3, E4 correspondent les missions des différentes filières ?

Un collaborateur provenant par exemple du Pôle Fraude, E3, désormais en charge de dossiers LAB FT (et donc en formation) demeurera-t-il E3 ?

Réponse obtenue après le CSE : un collaborateur E3 n'aura pas de lettre de niveau inférieur.

D/ Un retour précédent d'expérience délicat assez récent, d'où des craintes concernant les collaborateurs issus de la filière actuelle LAB FT devant rejoindre la filière Criblage, Détection et Analyse des cas simples :

Une précédente expérience motivée par la nécessité de résorber un retard avait consisté à établir, au sein de la même filière LAB FT, deux équipes composées pour l'une de chargés de SF (dont des collaborateurs confirmés) appelés à traiter des dossiers simples et une autre équipe appelée à traiter des dossiers complexes.

Cette mesure avait été très mal vécue, source de frustrations et des collaborateurs s'étaient sentis dévalorisés.

Comment cette fois-ci avez-vous pensé renouveler cette expérience sans occasionner ces mêmes perceptions négatives ?

Réponse obtenue après le CSE : cette expérience a été mal expliquée et non concluante. Il ne s'agissait pas d'une réorganisation. La réorganisation projetée est différente.

Parmi les 24 collaborateurs issus de LAB FT et devant rejoindre la filière Criblages, Détection et Analyse des cas simples bon nombre doivent être confirmés et susceptibles d'être affectés.

Réponse obtenue après le CSE : Un chargé de SF intégrera la filière criblage (souhait personnel).

Comment avez-vous prévu d'accompagner les managers concernés par ce mouvement et susceptibles d'être confrontés à ces mêmes manifestations de déception de la part de collaborateurs entrants ou sortants pour les deux filières concernées.

Réponse obtenue après le CSE par recoupement avec autres questions :

Une trajectoire d'évolution de carrière est réelle (exemple donné d'opportunités de mobilités dans le Groupe).

E/ Point sur le reliquat représentant les dossiers fraudes simples non traités par POSC Bordeaux

Quel est le niveau de contribution de POSC Bordeaux en la matière ?

Réponse obtenue après le CSE : La contribution ne change pas.

8 collaborateurs issus du Pôle Fraudes vont rejoindre la filière Criblage, Détection et analyse des cas simples. Combien de collaborateurs issus des fraudes vont-ils continuer à exercer les mêmes fonctions mais dédiés uniquement aux cas simples ?

Réponse obtenue après le CSE : Un chargé de SF intégrera la filière criblage (souhait personnel).

Et à l'instar de notre précédente question comment allez-vous soutenir les managers concernés par ce mouvement et la déception prévisible des collaborateurs concernés ?

Réponse obtenue par recoupement à des réponses obtenues à d'autres questions :

Des attentes, des ressentis ont été pris en considération dans ce projet (exemple : besoin d'aménagement en terme de temps pour les dossiers complexes)

F/ Quelles solutions technologiques développez-vous permettant de développer la capacité de détection par anticipation ?

Les dysfonctionnements concernant le robot permettant de collecter les pièces requises dans le cadre des droits de communication (par exemple les doublons ou pièces non collectées) sont-ils résolus ?

Réponse obtenue après le CSE : des dysfonctionnements concernant le RPA perdurent et SNI a été sollicité.