Réponses apportées par la Direction
lors de la séance de CCE du 18 avril 2019

1- Questions diverses du CCE extraordinaire du 29 mars 2019

RETAIL

1. FO

RVP 2019 : Lors du CCE de décembre dernier, vous nous avez présenté les évolutions de la structure de la RVP pour 2019. Lors de cette présentation, l'IRC qui était de niveau DGA en 2018, passe de niveau agence en 2019. Laurent FROMAGEAU, dans une vidéo postée sur l'Intranet, annonce que l'IRC sera pour moitié de niveau DGA, l'autre moitié de niveau agence. Qu'en est-il ?

Proposition de réponse :
Lors du CCE de décembre dernier, la question sur le niveau de mesure de l'IRC avait été soulevée puisque la mention « chaque fois que possible » figurait sur le support. Il avait été précisé que la question n'était pas tranchée par le COMEX et que des travaux étaient toujours en cours pour valider le positionnement de l'IRC : DGA/Agence voire les 2.
C'est la dernière option qui a été retenue pour des raisons de volumétrie des questionnaires clients sur les petites agences.

En outre, lors d'une communication faite au réseau le 31 janvier dernier (sujet RVP 2019) il était bien mentionnait un IRC de niveau Agence et DGA, cette information est également reprise dans le guide RVP accessible à tous.

2. FO

LCL Pilotage : Au CCE du 14 mars, Monsieur PICARD aurait déclaré qu'il contestait les chiffres de la base clientèle se trouvant dans LCL Pilotage, chiffres émanant pourtant de la direction. Pouvez-vous nous éclairer sur ce sujet ? Les chiffres de LCL Pilotage sont-ils faux ? Sur quels chiffres la RVP (création de valeur – encours clients) est-elle alors calculée et, le cas échéant, où pouvons-nous trouver ces chiffres ?

Proposition de réponse :
Conformément à ce qui est écrit dans le guide RVP, l'encours clients est calculé sur base SIAM, qui est l'unique référentiel en terme de données clients.
Ces chiffres sont consultables par tous les collaborateurs dans l'outil RVP par le détail Création de Valeur.

3. FO

Objectifs et réalisation : Pensez-vous qu'il soit normal que, sur un périmètre, un manager demande à ses équipes d'être à 40% de l'objectif annuel à fin mars sur certaines lignes ? Cela signifie-t-il que cela porterait l'objectif annuel à 160% ? En outre, demandez d'être à 40% à fin mars sur certaines lignes signifie obligatoirement de non prioriser certaines activités dans ce laps de temps, ce qui est d'ailleurs sous-entendu. Approuvez-vous cette méthode ?

Proposition de réponse :
Le point de passage de taux de réalisation budgétaire à fin mars est pour 2019 de 29% en S13 et non 40%. Cette information est disponible sous LCL Pilotage.

4. FO

Problème BO CTC ER NCF : Les justificatifs sont bien présents dans les CEC mais pas aux bons endroits. Ce qui provoque des KO, implique de traiter les BO, d'effectuer des tâches chronophages pour remettre les documents au bon endroit. Cela peut impacter la RVP. Il a été dit qu'un rectificatif avait été effectué en janvier pour qu'à partir de mars, les BO soient « bons ». Or, il semblerait qu'il n'en est rien. Qu'en est-il ?

Proposition de réponse : Les anomalies de classement des justificatifs dans le CEC sur EeR nous ont été remontées et ont donné lieu à un correctif mis en production le 17/01/2019
Les vérifications effectuées sur base d'échantillon sur les justificatifs des EER saisies depuis le 17/01/2019 ne relèvent aucune anomalie et ont tous été bien classés dans le CEC.

5. SNB

TROPHEES : Face à la nécessité de maîtriser les coûts, si nous pouvons comprendre un nombre de place à répartir pour les entités gagnantes de niveau DR ou DGA, nous vous demandons pour les années à venir à ce que l'ensemble de l'agence partent pour les trophées agences y compris les accueils trop souvent écartés au profit de collègues d'autres agences.

Proposition de réponse : Comme chaque année, il n'y a pas de places pour la totalité des collaborateurs des unités gagnantes. Le nombre de places est réparti en fonction des unités récompensées de niveau agences les DGA, les DR, pôles BP et CRC.
L'attribution des places est du ressort du manager y compris pour l'accueil. Il a libre choix pour faire venir les collaborateurs à valoriser par des performances commerciales ou contribution à cette performance.

6. **SNB**

TROPHEE FERMETURE GILETS JAUNES : Suite aux événements sociaux en cours certaines agences sont contraintes à la fermeture le samedi. Or le samedi représente 20% de l'activité commerciale de la semaine. Ces agences se retrouvent donc pénalisées pour les animations et les réalisations budgétaires avec ces 17 journées de manifestation. Avez-vous prévu une compensation ?

Proposition de réponse : Il n'y a pas de compensation prévue car cela ne se justifie pas. En effet, certaines unités fortement touchées par cet événement (telles que l'agence Mac Mahon) font partie des unités gagnantes.

RH

7. FO

Ouverture de MyPeopleDoc : Cet outil sera-t-il disponible du domicile (Internet) pour les salariés non présents à leur poste de travail ? Dans la négative, qu'est-il prévu ?

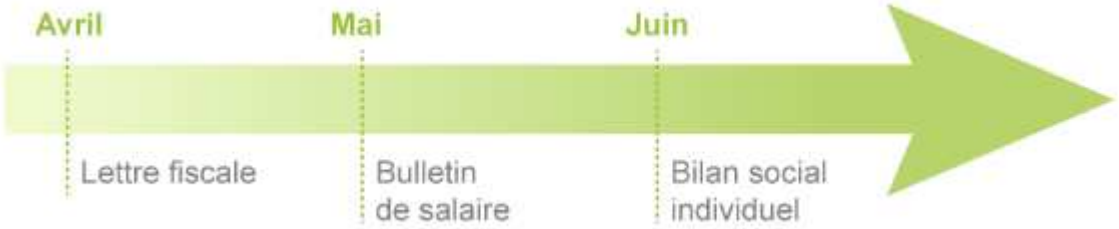
Vous avez indiqué que le bulletin de salaire y sera disponible à partir de mai. Qu'est-il prévu pour les CLP qui souhaitent continuer à recevoir leur bulletin en format papier ? Quelle communication, quand ?

Proposition de réponse :

MyPeopleDoc est disponible depuis les ordinateurs en dehors de ceux de l'entreprise.

Nous n'avons aucune connaissance des contenus, email d'authentification et encore moins des mots de passe. Il est même fortement conseillé d'initialiser son EPS (espace personnel sécurisé) avec son email personnel dans le cas d'une absence de l'entreprise ou d'un départ.

Une communication en plusieurs étapes est prévue :



Mi-mars,vous recevrez un mail de la part de « no-reply@people-doc.com » pour activer votre Espace Personnel Sécurisé. Vous trouverez sur l'Intranet un article très complet sur l'ouverture de l'espace personnel sécurisé et activation par le collaborateur.

Les collaborateurs qui souhaitent conserver un bulletin papier le recevront par la poste sans que nous puissions garantir les délais d'acheminement

La communication va être personnalisée vers les collaborateurs qui n'auront pas activé leur EPS.

Nous vous précisons que l'activation de l'EPS est nécessaire pour recevoir les documents que nous ne transmettrons plus que par voie électronique. Toutefois, un collaborateur pourrait choisir d'activer son EPS et de recevoir son bulletin de salaire par voie postale (ce n'est pas ce que nous préconisons mais c'est possible).

8. FO

Ouverture de Mypeopledoc (suite) : Suite à votre communication du 19 mars dernier, si un salarié n'active pas son espace personnel sécurisé, quelles sont les conséquences ? Les salariés n'ayant pas accès à leur messagerie professionnelle ont-ils été informés ?

Proposition de réponse :

Nous vous renvoyons à l'article dans Easy RH « Que puis-je consulter sur mon Espace Personnel Sécurisé (EPS) ? » et la foire aux questions accessibles depuis l'article : « Pour le bulletin de paie, si vous n'avez pas exprimé le choix d'un envoi « papier » de votre bulletin, il est automatiquement déposé tous les mois dans votre Espace Personnel Sécurisé. Nous vous conseillons de l'activer au plus vite. Si vous souhaitez opter pour un envoi « papier », vous pourrez le faire depuis votre Espace Personnel Sécurisé, et cette option sera valide pour les futurs bulletins ».

Pour les collaborateurs absents, un courrier sera envoyé très prochainement à leur domicile pour leur expliquer comment activer leur Espace Personnel Sécurisé.

9. FO

Résultats IER par périmètre : Au CCE du 14 février 2019, vous avez refusé de nous communiquer les résultats de l'IER par périmètre, prétextant que cela mettrait la pression entre périmètre. Or, force est de constater que cette pression est mise actuellement sur les salariés de périmètres où la participation a été très basse. Qu'en pensez-vous ?

Proposition de réponse : L'objectif de la démultiplication des résultats de l'IER est de construire des plans d'action en associant les collaborateurs pour améliorer l'indice d'engagement et de recommandation.

10. FO

Résultats IER par périmètre (suite) : Comment expliquez-vous qu'une organisation syndicale communique les scores IER par grande direction, information que vous avez refusé de nous communiquer ?

Proposition de réponse : Nous vous confirmons que nous n'avons pas communiqué les résultats détaillés aux instances représentatives du personnelles et aux organisations syndicales.

11. FO :

RTT et CA : Si nous partageons la nature et la finalité différentes des jours de congé annuel et des jours de RTT, vous ne justifiez aucunement l'interdiction d'accoler des jours de RTT et des jours de CA. Bien au contraire, vous dites que les jours RTT doivent être répartis tout au long de l'année, donc y compris en juillet et août, période de congés annuels. Pouvez-vous nous donner les textes justifiant cette interdiction ?

Proposition de réponse :Il appartient à l'employeur, en vertu de son pouvoir de direction et d'organisation de l'activité au sein de l'entreprise de concilier la prise des congés et JRTT du personnel avec le bon fonctionnement de la poursuite de l'activité au sein des unités, notamment en leur absence ;

Ces principes justifient que même si les dispositions légales ou conventionnelles ne prévoient pas tout expressément, que les modalités de prise des jours de repos et congés soient arrêtées par l'employeur dans le respect de la réglementation applicable et des accords d'entreprise;

Les règles et pratiques LCL relatives aux congés et RTT découlent de ces principes et ne contreviennent nullement aux dispositions réglementaires en la matière.

Les règles sont connues depuis de nombreuses années, sont affichées sur l'internet RH et/ ou consultables sur « easy RH » et vous invite à vous y reporter.

La définition des congés ou JRTT, de nature différentes, sont précisés par la loi ou l'accord d'entreprise;

Ceci étant rappelé, il découle de ces principes que les modalités de prises de ces jours peuvent donc différer comme nous vous l'avons indiqué précédemment.

Les règles et bonnes pratiques internes à LCL sont, selon les cas, soit des recommandations soit des obligations ; il est donc normal qu'un manager s'y réfère et les fasse respecter puisqu'elles sont faites pour cela

12. SNB

Le 21 mars, les salariés ont reçu un lien d'activation de l'espace personnel sécurisé de stockage Mypeopledoc.com. Une fois activé, cet espace n'est pas accessible à partir d'un poste de travail LCL, en raison de restriction d'accès liées à la politique de sécurité LCL (voir image écran ci-dessous).

Accès refusé - "LCL_Global BlackList;Business/Economy;Office/Business Applications" (content_filter_denied)

La politique actuellement en vigueur pour LCL ne vous permet pas d'accéder à l'URL demandée :
http://www.mypeopledoc.com/

[22/Mar/2019:09:51:28 +0100] - DIS3P18PRX1-LCL-Central-M : pour toute autre assistance, veuillez contacter votre équipe support.

Proposition de réponse : Pour des raisons de confidentialité, cet espace est accessible à partir de n'importe quel équipement personnel (smartphone, ordinateur, tablette). En revanche, l'activation de l'espace personnel sécurisé peut se faire à partir de n'importe du poste de travail du collaborateur.

13. **FO :**

Accord salarial AFB : Nous ne vous avons pas demandé si l'accord salarial AFB signé le 7 février 2019 sera appliqué chez LCL. Encore heureux qu'il sera appliqué ! Nous vous avons demandé à quelle date, rétroactivement au 1er janvier 2019, il sera appliqué. Merci d'une réponse circonstanciée.

Proposition de réponse : Les minima prévus par l'accord AFB du 7 février 2019 ont été intégrés pour la paie de mars 2019. Les mesures seront appliquées rétroactivement au 1er/01/2019.

14. **FO :**

Application de la grille de classification : L'article 33-1 «mise en œuvre » dit : « Il appartient à l'entreprise de placer les collaborateurs, tout au long de leur carrière, au regard de cette classification en tenant compte à la fois des éléments qui contribuent à la définition des 11 niveaux retenus et de la qualification de chacun des collaborateurs ». Si un salarié occupe un métier depuis 3 années, que ses évaluations sont bonnes, comment expliquez-vous qu'il ne soit pas placé au premier niveau de ce métier ?

Proposition de réponse : LCL veille à ce que chaque salarié soumis à la grille de classification soit bien classé au regard de ses fonctions effectivement occupées en tenant compte des définitions des niveaux. La situation de chaque collaborateur est examinée régulièrement, notamment lors de la revue annuelle, au regard des prérequis et des critères de chaque niveau, en termes de responsabilité et de tenue de poste. Les situations individuelles éventuelles peuvent être remontées pour examen

15. **FO**

MSI et PEPA : Contrairement à l'esprit de la PEPA, certains managers disent aux salariés non bénéficiaires de MSI, que c'est à cause de la PEPA qu'ils n'ont rien. Nous vous demandons d'intervenir et de communiquer sur ce sujet : la PEPA n'a aucune incidence sur le budget MSI annoncé lors de la négociation salariale. Ces deux sujets sont distincts. Nous vous en remercions.

Proposition de réponse :Comme précisé dans le préambule de l'accord relatif à la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat – en ligne sur l'Intranet - cette prime est sans incidence sur l'enveloppe de 1,5% consacrée en 2019 aux Mesures Salariales Individuelles.

16. **FO**

Montants RVC par tranches de rémunération : Chaque année, la direction nous communique ces montants, auparavant dès mi-février, ces derniers temps, mi-mars. En tant que signataire de l'accord, merci de nous les communiquer.

Proposition de réponse :

*pour une **rémunération** de*	*la **prime** brute cumulée sera de*	*soit environ n **mois de salaire** (base 13 mois)*
30 000 €	***3 832 €***	*1,7 mois*
35 000 €	***4 096 €***	*1.5 mois*
40 000 €	***4 361 €***	*1.4 mois*
45 000 €	***4 626 €***	*1.3 mois*

17. FO

Prime PEPA et cadres autonomes : vous nous avez répondu qu'un correctif avait été fait pour les personnes (cadres autonomes) concernées par le « décalage » de plafond d'attribution de la prime. Cela signifie-t-il que tous les cadres autonomes concernés ont été automatiquement régularisés ?

Proposition de réponse : La régularisation a en effet été faite pour les cadres autonomes concernés sur la Paie du mois de mars.

18. FO :

DA Adjoint et notion de manager : Désolé mais non, vous n'avez pas répondu à la question. La fiche métier du DA Adjoint dit bien que le DAA est manager. Merci de revoir.

Proposition de réponse : Comme nous avons déjà répondu lors des CCE du 16 janvier et du 14 février dernier, les fiches de poste indiquent les tâches pouvant potentiellement être réalisées par les collaborateurs occupant le poste concerné et non celles réellement exercées par l'ensemble de ces-derniers. Ainsi, un DA Adjoint peut être managé mais cela n'est pas systématique.

19. FO :

Nombre de licenciements pour abandon de poste et pour inaptitude : Nous sommes très surpris de votre réponse. En effet, c'est une information qui a des impacts tant économiques que sur les conditions de travail. Si elle ne vous intéresse pas, elle intéresse néanmoins les élus et représentants du personnel. Vous vous devez de communiquer les informations demandés par des élus ou représentants du personnel. Sa non transmission est un délit d'entrave puni d'un an d'emprisonnement et/ou d'une amende de 3.750 €.

Proposition de réponse : Nous vous avons déjà répondu lors du CCE du 14 février 2019 que nous ne communiquions pas ce type d'information.

20. FO

Demande de levée de sanction disciplinaire à l'encontre d'un lanceur d'alerte : En résumé, vous persistez et signez : malgré la loi protégeant les lanceurs d'alerte, LCL en a sanctionné un. Est-ce bien cela ?

Proposition de réponse : Les éléments concernant la fraude cavalerie constatée sur le marché Entreprise en février 2018, vous ont déjà été communiqués lors des CCE des mois de mai et juin 2018. La Direction n'entend pas modifier la position qu'elle a prise.

DIVERS

21. SNB

La direction a récemment procédé à une optimisation de son parc immobilier, avec pour conséquence la migration de nombreux collègues. L'argument principal mis en avant était la possibilité de louer ces locaux.

Pourriez-vous nous faire un état des locaux que nous avons quittés et qui sont loués ?

Proposition de réponse : En Ile-de-France, les immeubles dont LCL est propriétaire et qui ont été libérés en vue d'une mise en location sont les suivants :

- *Libération totale de l'immeuble de Monsigny*
- *Libération des étages sur l'immeuble Feydeau*
- *Libération d'un étage sur 9 rue du 4 septembre*

Pour l'immeuble de Monsigny, la signature du bail date du 10 octobre 2018. Concernant les deux autres immeubles, la mise en location est actuellement en cours. Le bail sur 9 rue du 4 septembre sera par exemple signé d'ici la fin du mois.

22. CFDT

Certains POSC ont dû commencer à 14 heures et n'ont pas pu faire la totalité de leur demi-journée du 2 janvier. Ils se sont vu retirer des heures du compteur. Que pouvez-vous faire pour régulariser ? Ce n'est pas très équitable par rapport aux autres salariés qui ont eu une demi-journée tandis qu'eux ont fait leur demi-journée, mais se sont vu retirer des heures sur leur paie.

Proposition de réponse : Chaque collaborateur qui est venu travailler le 2 janvier a été crédité, par l'administrateur local, sur son compteur Horvar d'une demi-journée (temps équivalent à la moitié de son régime horaire journalier). Ce crédit correspond bien à la demi-journée allouée par la RH. Dans le cas où il y aurait eu malencontreusement un oubli de ce crédit, il faut que le collaborateur se rapproche de son manager afin de régulariser cette situation.

L'application Horvar incrémente le compteur du collaborateur sans aucune incidence vis-à-vis du salaire du collaborateur. Nous n'avons pas eu de remontée de collaborateurs qui se seraient vus retirer des heures sur leur paye pour cette demi-journée du 2 janvier. Au cas où vous auriez connaissance de telles situations, nous vous proposons de nous les remonter (ou à son manager) afin qu'une régularisation soit effectuée dans les plus brefs délais.

23. FO :

Offre promotionnelle Black Friday : Nous ne vous cachons pas notre doute de voir la direction comprendre un jour notre question. Celle-ci est pourtant simple : Pourquoi une offre promotionnelle ouverte à l'ensemble de la clientèle (sauf aux clients CLP), n'est pas ouverte aux clients CLP ? L'argument que vous donnez n'est pas de circonstance. En effet, l'URSSAF parle de tarif promotionnel à prendre en compte pour le tarif de référence servant à appliquer un avantage (30%). Or notre question ne porte absolument pas sur ce point. Nous reformulons donc : Pourquoi une offre promotionnelle ouverte à l'ensemble de la clientèle n'est pas accessible à la clientèle CLP ?

Proposition de réponse : Nous avons bien compris votre question et vous avons déjà fourni tous les éléments de réponse lors des CCE du 13 décembre 2018, du 16 janvier 2019 et du 14 mars 2019.

Vous disposez donc de tous les éléments vous expliquant les raisons pour lesquelles une offre promotionnelle, telle que l'offre Black Friday, peut ne pas être accessible aux collaborateurs, même sans décote supplémentaire.

24. FO

Arrêt de la programmation de l'agenda sur l'année entière : Nous prenons bonne note de votre réponse que nous ne manquons pas de communiquer à nos collègues : « L'objectif du projet est de donner plus de possibilités aux clients pour les rendez-vous et d'améliorer la satisfaction client. Cet objectif prime sur les éventuelles ressaisies nécessaires pour les collaborateurs ». En résumé, la clientèle avant tout, même avant la santé des salariés ! FO LCL n'est pas du tout convaincue que c'est en agissant de cette manière que la clientèle soit satisfaite : c'est en traitant bien les salariés et en leur offrant les moyens nécessaires pour effectuer leur travail que la satisfaction clientèle sera au rendez-vous.

Réponse de la Direction : Nous prenons note de vos remarques.

2- Questions diverses de la séance du 18 avril 2014

RETAIL

1. **SNB :**

Nous avons été interpellés par des collègues concernant la terminologie des affiches annonçant les jours fériés avec la mention «fermeture exceptionnelle».
Ces jours de fermeture ont toujours été fériés. Peut-on préciser « lundi de Pâques », « fête du travail » etc…….
Une fermeture exceptionnelle est en raison de travaux, ou problèmes divers ! De plus pourquoi indiquer «votre agence», ce qui laisse supposer que les autres agences seront ouvertes.

Proposition de réponse : Les affiches sont émises localement par les managers. Une bibliothèque d'affiches normalisées a été mise à leur disposition leur permettant de gagner en rapidité d'installation sur les différents besoins que peut avoir une agence.
Les affiches concernant les jours fériés entrent dans ce cadre. Elles précisent la mention - jour férié - sans en préciser la nature. Le terme - exceptionnel - renvoie aux jours d'ordinaire ouvrables sur une semaine de travail habituelle.
Ces éléments permettent de respecter les standards de communication usuels pour LCL, renforçant le lien privilégié, le relationnel, entre le client et son agence locale.
Le fait d'afficher le terme –férié- montre un caractère général de la fermeture au niveau national.

2. **FO :**

Arrêt de la programmation de l'agenda sur l'année entière : Vous avez répondu « Nous prenons note de vos remarques ». Que cela signifie-t-il ?

Proposition de réponse : Cette question est récurrente et nous estimons vous avoir apporté tous les éléments de réponse nécessaire.
Pour rappel, à l'occasion du CCE du 14 mars dernier nous avions déjà abordé la question et indiqué que l'agenda a évolué ces 2 dernières années afin d'accompagner les nouveaux usages clients et faciliter le quotidien des collaborateurs (ex : RDV tripartite avec des experts, dissociation des RDV physique / téléphonique, la notification lors de l'annulation d'un RDV pour plus de réactivité …). Ces évolutions contribuent à la fluidité dans la gestion quotidienne de l'activité des collaborateurs tant en agence qu'en CRC.
De plus, la prise de RDV à distance est passée de moins de 3%, avant le projet « Prise de RDV multicanal », à 10% ce qui réduit les actions en agence / CRC pour prendre le RDV et le qualifier.

Par ailleurs, nous avons aussi rappelé que la bonne pratique, pour les conseillers, est que les activités réunions soient planifiées pour 1 mois et idéalement à des jours et horaires différents,
Les autres activités (appels sortants, suivi clients..) peuvent quant à elles, toujours être planifiées mais en fonction des rendez-vous déjà pris.

Enfin, nous vous rappelons que, comme cela vous l'a été indiqué lors du CCE de février 2019, l'objectif du projet est de donner plus de possibilités aux clients pour les rendez-vous et d'améliorer la satisfaction client. Cet objectif prime sur les éventuelles ressaisies nécessaires pour les collaborateurs.

RH

3. **FO :**

Résultats IER par périmètre : vous avez répondu : « L'objectif de la démultiplication des résultats de l'IER est de construire des plans d'action en associant les collaborateurs pour améliorer l'indice d'engagement et de recommandation ». En réalité, les salariés se font sermonner comme des enfants car, soit ils n'ont pas été assez nombreux à participer, soit le résultat n'était pas à la hauteur des espérances de la direction. Cette dernière cherche-t-elle à

faire pression sur les salariés ? Les salariés ne seraient-ils pas libres de leur participation et de leurs réponses ?

Proposition de réponse : Par principe, cette enquête est réalisée sur la base du volontariat et apporte toutes les garanties pour préserver l'anonymat des participants. Ce qui permet à chacun de pouvoir s'exprimer en toute liberté.

4. **FO :**

DA Adjoint et notion de manager : Nous ne pouvons vous laisser affirmer que « les fiches de poste indiquent les tâches pouvant potentiellement être réalisées ». Nous vous rappelons si nécessaire que l'évaluation d'un salarié est basée sur les missions inscrites sur la fiche de poste. Si, potentiellement, nous suivions votre affirmation, comment un salarié saurait quelles tâches lui incombent et quelles tâches ne lui incombent pas ?

Proposition de réponse : Nous avons déjà répondu à cette question.

5. **FO :**

Nombre de licenciements pour abandon de poste et pour inaptitude : Vous nous avez répondu que vous ne communiqueriez pas ce type d'information. Est-il utile de rappeler que l'employeur a l'obligation de communiquer les informations réclamées par les syndicats nécessaires à leurs missions ? Cette réponse est un élément important et révélateur du climat social et des conditions de travail dans l'entreprise. Nous réitérons donc notre demande.

Proposition de réponse : Les informations obligatoires relatives au nombre de départ de l'entreprise selon la classification vous sont communiquées dans le bilan social et rentrent dans le cadre de la consultation sur la politique sociale, les conditions de travail et l'emploi.
Nous sommes donc en conformité avec les dispositions légales.

6. **FO :**

Demande de levée de sanction disciplinaire à l'encontre d'un lanceur d'alerte : Nous notons votre refus de modifier votre position et maintenez donc la sanction prise vis-à-vis d'un lanceur d'alerte. Vous vous mettez ainsi dans une situation d'illégalité totale.

Proposition de réponse : Nous avons déjà eu l'occasion d'évoquer ce dossier en CCE, qui a déjà fait l'objet d'une instruction. Nous maintenons notre position.

7. **FO :**

Convention de forfait : La loi n°32016-1088 du 8 août 2016 - article 8 - dit qu'un avenant à la convention de forfait conclue entre un salarié et son employeur doit déterminer le taux de majoration (qui ne peut être inférieur à 10%) applicable à la rémunération du temps de travail supplémentaire dû à la renonciation d'une partie des jours de repos. Cet avenant est valable un an sans reconduction tacite. Comment cela est-il appliqué chez LCL ?

Proposition de réponse : Le collaborateur qui a signé une convention de forfait jours peut en effet selon la loi, individuellement et en accord avec son employeur, décider de renoncer à des jours de repos. Dans ce cas, il bénéficie en contrepartie d'une majoration de salaire d'au moins 10% et un avenant à sa convention de forfait doit être signé. Cet avenant ne peut porter le forfait de jours travaillés à plus de 235 jours (nouvel article L3121-66).
Cette disposition existait déjà avant la loi Travail (ancien article L 3121-44). La loi Travail a précisé que l'avenant à la convention de forfait n'était valable que pour l'année en cours et n'était pas renouvelable par tacite reconduction.

Il n'est jamais demandé chez LCL à un cadre en forfait jours de renoncer à une partie de ses jours de repos. Cette disposition ne trouve donc pas d'application chez LCL.

Précisons que cette disposition est sans rapport avec l'article 2.4 du chapitre 6 de l'accord 35 heures. Cet article prévoit en effet que la valeur attachée à la différence entre la durée annuelle de travail du

cadre autonome (211 J/an) et celle du cadre intégré (206 J/an) trouvera sa traduction sur la rémunération variable individuelle, dont la valeur cible et la valeur plafond seront rehaussées de 25%. Cette disposition de l'accord 35 heures n'a aucun lien avec l'abandon ou la renonciation des jours de repos par le collaborateur en forfait jours, qui existait déjà avant la loi Travail. D'ailleurs, l'article L3121-66 ne se rapporte pas à la convention de forfait elle-même, puisqu'il évoque la nécessité de rédiger un avenant à cette dernière.

8. SNB :

Il n'est pas mentionné sur votre dernier envoi sur la « Rémunération Globale » le montant minimum d'augmentation en cas de changement de classification.
Il serait pertinent de préciser ces mesures minimales décidées unilatéralement par la Direction et qui sont malheureusement souvent la règle appliquée.

Proposition de réponse : La garantie d'une augmentation minimale s'applique pour les promotions jusqu'au passage cadre inclus. Ainsi, il est prévu d'appliquer :
- *Un minimum de 900 € d'augmentation de RBA pour la catégorie Technicien ;*
- *Une augmentation de 5% de la RBA avec un minimum de 1800 € pour un passage Cadre*

9. SNB :

Espace sécurisé "People doc"
- **L'espace gratuit pour tous les salariés inscrits le restera toujours, même pendant la retraite ?**
- **Pour les salariés qui démissionnent ou travaillent dans une filiale Groupe, le service restera-t-il toujours gratuit ?**
- **Le fait qu'un salarié ne dispose pas d'internet ou un poste informatique à domicile et utilise son poste de travail, peut-il poser un problème autre que celui de la confidentialité ?**

Réponse de la Direction : La réponse a été donnée en séance par Lionel Leroy.

POSC

10. FO :

Traitement du SAV assurances PACIFICA : Pour cause d'effectif insuffisant, il est réclamé aux souscripteurs des justificatifs déjà fournis. En effet, les délais de traitement seraient de plusieurs semaines. Des clients reçoivent mêmes des courriers de menace de résiliation de contrat ! Dans l'incompréhension totale, cela provoque une insatisfaction qui se retrouvera dans l'IRC, et créé également des incivilités. Il en est de même pour le délai de traitement des résiliations de contrat. Quand allez-vous mettre en place les moyens nécessaires pour pallier ce dysfonctionnement ?

Réponse de la Direction : Nous avons mis en place les actions suivantes pour améliorer la qualité de service de l'unité métier Assurance Dommages de Valence :
- *Un plan d'action suivi chaque semaine sur les délais de traitement. Ce suivi est publié tous les lundis dans les réseaux collaboratifs :*

(en jours)	*Semaine 3*	*Semaine 15*
Résiliation	*15*	*13*
Avenants	*42*	*19*
Contrôle Carte Grise	*109*	*70*
Recherche/ Réclamation	*69*	*32*

- *Renfort de 6 CDD depuis le début de l'année*

- *Depuis la semaine dernière, le transfert de 12 etp de charge d'activités vers l'unité métier Banque au quotidien de Nantes qui devrait porter ses fruits rapidement*
- *Nous poursuivons avec l'animation commerciale nos actions vis-à-vis du réseau pour aller mieux trouver de l'information dans LCTout et mieux utiliser le recours aux experts*
- *Nous testons un chatbot sur le produit Multi Risque Habitation qui accompagne les collaborateurs sur la détermination du nombre de pièces à assurer dont les résultats sont encourageants*

******