Réponses apportées par la Direction lors de la séance de CSEC du 8 janvier 2020

1. **Dépréciation de l'écart d'acquisition de LCL** : Par un communiqué de presse, Crédit Agricole S.A. a annoncé le 17 décembre dernier, cette nouvelle dépréciation d'un montant de 600 M€ qui fait suite à celle de 2017 de 491 M€. En moins de deux ans, la valeur comptable actualisée de LCL a donc nécessité une dépréciation de 1,1 milliards d'euros dans les comptes du groupe. Comment expliquez-vous la dépréciation de la valeur de LCL ?

   Réponse : Comme cela a été indiqué par Mr Grégory ERPHELIN dans le LCL en direct du 18 décembre dernier, « la dépréciation constatée sur LCL reflète l'environnement macro-économique et financier actuel dans lequel nous opérons, et plus particulièrement le contexte de taux extrêmement bas, comme tous nos concurrents. Cette dépréciation, effectuée dans les comptes de Crédit Agricole S.A., n'aura aucune incidence sur les résultats et l'activité LCL. »

2. **Crédit Mutuel (suite)** : Vous avez répondu que vous vouliez *« simplement rappeler au CSEC que contrairement à LCL, certaines entreprises sont restées au niveau légal en matière de Dialogue Social ».* Nous parlions à ce moment-là du Crédit Mutuel. Insinuez-vous que l'accord ou les accords « dialogue social » signés au Crédit Mutuel se réduisent à la loi ? Ce qui, sauf à nous en apporter la preuve contraire, n'est pas le cas. D'ailleurs, quel syndicat aurait intérêt à signer un accord qui se limite à la loi ? La loi s'appliquant d'elle-même. Est-ce encore un mensonge de votre part ?

   Réponse : Cette affirmation était générale et ne concernait aucune entreprise en particulier. Pour rappel, en dehors des dispositions d'ordre public, les entreprises peuvent, par voie d'accord, aménager le cadre légal, sans que ces stipulations ne soient nécessairement plus favorables aux collaborateurs.

   En tout état de cause, vos accusations quant à la sincérité des propos de la DRH de l'entreprise sont inacceptables et nous vous invitions à veiller à conserver un ton courtois et respectueux lorsque vous vous adressez à la Direction.

3. **Offre groupe (suite)** : vous avez répondu à notre question en nous renvoyant à l'Intranet Groupe. Si nous avons posé la question, c'est que la réponse n'est pas dans l'Intranet. Nous réitérons notre question : pour l'offre SFR, SFR envoie un lien personnalisé sur l'adresse mail LCL du salarié, lien que le CLP ne reçoit jamais si messagerie non ouverte sur l'extérieur. Comment ces salariés peuvent-ils bénéficier de cette offre groupe ?

   Réponse : Le mail adressé par SFR pour l'envoi du lien personnalisé peut être reçu sur la messagerie professionnelle du collaborateur (prenom.nom@lcl.com ou prenom.nom@lcl.fr).

4. **Incitation à la désobéissance par le Directeur Général (suite)** : nous sommes en attente de la réponse.

   Réponse : en attente

5. **Record de démissions chez LCL en 2019** : Selon vos propres données, LCL devrait enregistrer un nombre record de démissions en 2019, aux alentours de 750. Puisque, parallèlement, l'effectif de LCL baisse, le taux de démission devrait donc augmenter significativement chez LCL.

   A titre de comparaison, en 2018 :
   - le Crédit Mutuel affichait 407 démissions pour un effectif de 32.842 soit 1,24%
   - CIC Est affichait 56 démissions pour un effectif de 3054 salariés soit un taux de 1,83%
   - Société Générale : 1.481 démissions pour un effectif payé de 41.833 soit 3,54%

   Le taux de démissions était déjà de 3,71% en 2018 par rapport à l'effectif payé.

Les conséquences des démissions sont désastreuses pour une entreprise : turn-over, premier irritant client (perte de repère, de confiance), image d'instabilité, mauvaise réputation employeur, coûts générés importants (gestion administrative des nombreuses ruptures de contrat et des embauches induites, consommation d'une grande part du budget formation par les nouveaux embauchés qui pallient ces vagues de démissions, destruction de la culture d'entreprise, …).

Que comptez-vous rapidement faire pour enrayer cette hémorragie ?

Réponse : Comme cela a déjà été évoqué en CSEC, ce sujet fait actuellement l'objet d'une étude dont nous vous parlerons lorsque cette dernière sera finalisée.

6. **Nouvelle carte pass restaurant SODEXO** : Pouvez-vous nous communiquer le nombre de CLP qui aurait refusé le bénéfice de cette carte ? Des salariés se plaignent de refus de paiement par des sites de livraison de repas qui, pourtant, acceptent cette carte. Un cryptogramme serait nécessaire alors que la carte délivrée aux CLP n'en possède pas. Qu'en est-il ?

   Réponse : En janvier 2020, 207 collaborateurs qui ont refusé les titres restaurant. Pour mémoire, au mois de décembre 2019, 13 108 collaborateurs ont eu une commande de titres restaurant.

   En ce qui concerne les achats en ligne avec la carte, la Sodexo nous a indiqué que si le site en ligne accepte les cartes Pass Restaurant, le paiement se fait à l'aide du N° de carte au recto et des 3 derniers chiffres du numéro au verso.

7. **Priorisation des tâches** : sur le réseau collaboratif, il a été répondu à un conseiller qu'un dossier de prêt n'avait pas été pris en charge rapidement en raison des « priorisations » des tâches, sa demande n'était pas arrivée la « bonne » semaine. Pensez-vous que ce procédé soit compatible avec le niveau de satisfaction que nous souhaitons atteindre (leader) ?

   Réponse : Les activités de crédits font l'objet de priorisations qui diffèrent selon le contexte et la nature des opérations à réaliser. A titre d'exemple, en fin d'année, nos équipes mettent un point d'attention particulier sur les mises en force des dossiers pour répondre aux attentes des clients. C'est le cas notamment pour les acquisitions de défiscalisation et certains prêts réglementés. Les opérations de déblocage des fonds pour les acquisitions sont donc traitées en priorité.

   De la même façon, la commercialisation des prêts à Taux Zéro a été arrêtée fin novembre, dans le but de pouvoir rédiger les offres dans les meilleures conditions. C'est l'analyse de ces dossiers et leur complétude qui permet ensuite de valider ou non le projet avec un PTZ. Ces dossiers sont traités sur tout le mois de décembre en UMPI.

8. **Classement frais bancaires établi par Meilleurebanque.com** : dans ce classement, pour les frais de tenue de compte, l'étude déclare que seules 10 banques sur 102 étudiées n'en facturent pas dont LCL. Est-ce un scoop ?

   Réponse : LCL ne facture pas de Frais de tenue de compte aux clients résidents à partir du moment où leurs revenus sont domiciliés chez LCL comme l'indique l'extrait du guide tarifaire ci-après :

TENUE DE COMPTE	
Tenue de compte*	
➤ Client résident[1] (par trimestre)	
- pour les clients domiciliant leurs revenus chez LCL	**offerts**
- pour les clients optant pour l'offre "Relevés et documents en ligne"	**4,50**
- pour les autres clients	**6,00**
➤ Client résident hors de l'Union Européenne (par compte et par trimestre)	
- compte de dépôt ou Compte sur Livret ouvert au nom d'un résident dans un pays EAI[2]	**26,25**
- compte de dépôt ou Compte sur Livret ouvert au nom d'un résident dans un autre pays que ceux précités	**52,50**

Il n'y a pas eu de changement de politique depuis la mise en place des Frais de Tenue de Compte.

9. **Mise en redressement judiciaire du groupe parapétrolier Bourbon** : Dans un article des Echos du 11 décembre 2019, il est écrit que 1,5 milliards de dette seront abandonnés. LCL étant l'une des principales banques créancières, quel impact cela va-t-il avoir pour lui ?

   Réponse : Le montant de la dette évoqué dans l'article de presse des Echos concerne l'ensemble des créanciers français et étrangers et ne doit en aucun cas être attribué en totalité à LCL, qui est un créancier minoritaire dans ce dossier.

Information relative aux stages et à l'alternance dans le cadre de la politique sociale

10. Pourquoi n'y a-t-il pas de stagiaires aux Antilles Guyane ? c'est le seul site qui n'est pas concerné.

    Réponse : Aux Antilles-Guyane, en 2018, il y a eu deux stagiaires à la BEIGF : un en Guadeloupe et un en Martinique.

11. Répartition des alternants par région. Votre document indique 2 personnes en 2018 pour les Antilles-Guyane alors que le document relatif aux effectifs qui nous a été remis en CE du mois de mars 2019 mentionne 4 personnes

    Réponse : Au 31 décembre 2018, il y avait 4 alternants aux Antilles-Guyane : 2 en Guadeloupe, 1 en Martinique et 1 en Guyane.

12. Pourquoi n'y a-t-il pas d'embauche d'alternants recrutés en CDI aux Antilles-Guyane alors que la pyramide des âges flèche plus vers les 50 – 60 ans et où LCL AG prend tout son sens « LCL âgés »

    Réponse : Les embauches des alternants se font en fonction des opportunités, nous n'avons pas eu en 2018 de postes à pourvoir correspond au profil de jeunes en alternance.

13. ***Objectifs des personnes porteuses de mandats :*** Apparemment, on ne tient pas compte des mandats des représentants du personnel et une personne en particulier. Le problème a été évoqué en CSE Central et n'a toujours pas trouvé d'épilogue car vous deviez vous rapprocher de la RH. Qu'en est-il ?

    Réponse : Le manager et le RDI sont sensibilisés au sujet et ce point sera apprécié lors des entretiens d'évaluations et du versement de la rémunération variable.

14. ***Règlement Intérieur :*** Pourquoi il n'est pas précisé dans l'article 4 du règlement intérieur, que les instructions données par le supérieur hiérarchique doit se faire dans le respect des procédures et réglementations à vigueur ? Cette précision est d'importance car le salarié peut être sanctionné pour avoir accompli une demande du supérieur qui lui, n'aura pas respecter les procédures. Et si cela vous arrange, vous profiterez également pour sanctionner le supérieur.

    Pour rappel, la Direction a bien pris la précaution de mentionner au bas de la page 4 du dossier « Information en vue d'une consultation sur le projet de refonte de la rémunération variable et des libellés d'emploi présenté en CSEC du 11 octobre 2019 » que, **Toute décision se réaliserait dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.**

    Réponse : Le règlement intérieur est un tout indissociable qui reprend les principes et règles en vigueur dans l'entreprise à respecter.

Il s'impose, notamment dans sa partie discipline générale, à tous les salariés de LCL conformément à son article 2, c'est-à-dire à toute personne présente dans l'Entreprise, notamment aux stagiaires, aux intérimaires, et les salariés d'Entreprises extérieures intervenant à quelque titre que ce soit, étant rappelé que la notion de salarié vise tout collaborateur qu'il soit manager ou non.

A défaut de respecter les principes évoqués dans le Règlement intérieur tout collaborateur manager ou non, peut être sanctionné en application de celui-ci.

En conséquence, tout manager en tant que salarié de LCL doit respecter la loi, les règlements (décrets, arrêtés), les instructions internes en vigueur dans l'entreprise au même titre qu'un collaborateur ordinaire et /ou s'abstenir de les enfreindre ;

Tout collaborateur qui aurait un doute sur le respect de la conformité ou des lois et règlements par sa hiérarchie, à défaut d'échange avec son manager peut, en tout état de cause, adresser au directeur de la conformité pour se faire conforter.