Réponses apportées par la Direction
lors de la séance de CSEC du 12 et 13 février 2020

CFDT

1. Projet de refonte des libellés d'emploi et de la RVP

- Tout d'abord, la CFDT rappelle à la Direction ses demandes énoncées en plénière CSE C de décembre 2019 et confirmées par mail le 18 décembre 2019 concernant le dossier « refonte de la rémunération variable et les libellés d'emploi ».

  Nous vous remercions de nous apporter vos réponses.

  - La possibilité d'un « recours » pour les salariés insatisfaits (en termes de missions, de responsabilités…) pour trouver une solution,

    Réponse : Les salariés insatisfaits concernés ont, selon le process habituel, la possibilité de demander un entretien avec son RDI.

  - Concernant les cadres intégrés passant autonomes, la CFDT demande une compensation en RBA,

    Réponse : Ce point a été évoqué de nouveau lors de la négociation annuelle obligatoire. Il sera demandé aux RDI de faire une étude complémentaire de la rémunération fixe des salariés passant de cadre intégré à cadre autonome lors de ce changement de statut.

  - L'application immédiate et en une fois (et non pas sur les 3 années) de l'opportunité plus haute de variable,

    Réponse : Il est rappelé que les salariés impactés par cette revalorisation sur 3 ans ne concerne que 400 salariés des fonctions supports. Comme indiqué lors de la réunion du CSEC d'octobre, on n'avait pas décidé de revoir la rémunération des métiers des fonctions support ; il se trouve que, dans l'harmonisation, on s'est aperçu que l'on avait, sur un même niveau de responsabilité, plusieurs pourcentages. Ce sont des strates de l'histoire donc on a mis un pourcentage et certaines personnes vont bénéficier de cette harmonisation. On n'est pas tout à fait sur le même objectif, qui était de revaloriser les DA, les Conseillers en patrimoine, les Conseillers en Banque Privée ou les Chargés d'affaires Entreprises. Nous ne souhaitons pas retenir cette proposition.

  - L'intégration d'un élément différenciant pour les salariés référents formateurs ou signataires habilités pour POSC notamment,

    Réponse : Un point d'attention est apporté à chaque collaborateur, compte tenu de ses missions, tant sur sa rémunération fixe que sa RVP.

  - Concernant l'EMP, nous demandons à ce que les salariés puissent avoir un droit de réponse (surtout pour ceux qui auront moins de 50%),

    Réponse : Nous vous informons qu'il n'y a pas de validation systématique demandé lorsque le salarié est noté >100%. Pour les collaborateurs inférieurs à 50% sur les objectifs individuels, nous avons retenu votre idée et informerons le DR des collaborateurs concernés chaque trimestre afin qu'il puisse donner son avis.

  - L'alignement de l'opportunité de l'Adjoint Conseiller Banque Privée à celle du Conseiller Particuliers, soit 3 650€,

    Réponse : Nous n'avons pas modifié les cibles de variable des Conseillers Adjoint, cibles qui sont en cohérence avec le marché.

- La communication à chaque salarié de sa fiche métier complète reprenant les missions majeures et mineures, les niveaux cibles, le statut (Tech/Cadre intégré et autonome) et l'opportunité du variable individuel (% ou montant),

  Réponse : Il est prévu que les Managers reçoivent systématiquement les collaborateurs dont un changement structurant est constaté.

- Une revalorisation de toutes les opportunités des variables du Réseau Retail.

  Réponse : Il n'est pas prévu de revoir la rémunération variable de toutes les lignes métiers. Seules des augmentations sur des métiers ciblés et la mise en place de la Rémunération Variable de la Performance pour les métiers qui n'existaient pas, sont envisagées.

- Nous vous rappelons, par ailleurs, que la CFDT reste toujours dans l'attente :

  - De la présentation en CSE C de la structure de la RVP 2020, pour les fonctions supports (au siège et en régions par ligne métier), POSC-OSCE, la BEIGF et les Centres LCL Mon Contact.

  - De la liste des codes CNE des emplois avant et après votre projet.

- Comme la CFDT vous l'a déjà signalé, de nombreux salariés ont eu leur entretien d'évaluation sans être informés des critères et objectifs tant individuels que collectifs sur lesquels ils seront évalués en 2020 : à quelle date les salariés auront une lisibilité sur ces éléments ? Comment les managers de proximité sont informés sur ces éléments ? Quelle est leur rôle dans le choix de ces critères ?

  Réponse : La direction POSC a défini, lors de l'ouverture des évaluations, des objectifs à saisir :
  - *4 à 5 objectifs communs pour chaque type de métier POSC*
  - *au minimum 2 objectifs définis par le manager avec son collaborateur*
  - *1 objectif défini par le collaborateur, dans le cadre de ses plans d'action*

  L'accompagnement a bien été effectué par les managers auprès leurs équipes durant toute cette période

  La CFDT constate que la lisibilité de ce projet annoncée par la Direction n'est pas encore visible et réitère sa demande de présentation dans les CSE du dossier de refonte de la RVP et des libellés emplois.

- Les salariés nous interrogent : les courriers prévus par la Direction sur le changement de leurs libellés d'emplois et niveaux de responsabilité ont-ils été adressés aux salariés ?

  Réponse : La remise des courriers aux collaborateurs par les managers est actuellement en cours, Ces courriers seront également prochainement disponibles sur l'Espace Personnel Sécurisé des salariés.

2. Libération immeuble Rhin

Dans le dossier présenté en CSE C sur la libération de l'immeuble Rhin, la Direction indique que la fin du bail de l'immeuble Rhin est le 1er Janvier 2024.

Or, d'après la communication d'ICADE, le propriétaire, en 2017 les baux des immeubles Loire et Rhin sur Villejuif ont été renégociés par anticipation pour dix ans portant ainsi l'échéance des baux à 2027. La CFDT vous demande la confirmation de la date d'échéance du bail des immeubles Rhin et Loire.

Réponse : Le contrat de bail relatif à l'immeuble Rhin indique effectivement que la durée du bail est de « 10 années entières et consécutives » à compter du 1er janvier 2017. Néanmoins, il précise également que « le preneur pourra toutefois donner congé à l'expiration de la 7ème et 9ème année du bail moyennant un préavis de six mois par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou

par acte extrajudiciaire ». LCL dispose donc bien de l'opportunité de sortir du bail à compter du 1er janvier 2024.

Toutefois, la priorité de LCL est de retrouver un repreneur pour la totalité du bâtiment et ce, dès le 1er janvier 2021. Dans ce cas, le repreneur reprendrait le bail en cours, sans que nous soyons contraints d'attendre la fin du bail.

Il existe également la possibilité de trouver 2 ou 3 successeurs à des dates différentes, et que le bâtiment soit divisé.La sous-location est également une option que nous envisageons. Sur les locaux sur lesquels nous n'aurions pas trouvé de successeurs, on peut imaginer d'avoir sur 1 ou 2 étages, ou même la totalité du bâtiment, un sous-locataire, qui nous payerait le loyer, et nous permettrait d'attendre jusqu'à l'échéance du bail.

3. RVP centres LCL Mon Contact

Lors de la présentation de la RVP Réseau retail 2020 au CSE C, aucune présentation spécifique n'a été faite pour nos collègues de LCL mon contact.
Merci de nous présenter la constitution du pavé réalisation budgétaire des conseillers à distance d'une part et des experts en ligne par métier (assurance, crédit ou conquête), d'autre part.
A défaut de spécificité, merci de nous expliquer de quel niveau est comptabilisée la réalisation budgétaire et comment, en fonction du métier de chaque agence, nos collègues de LCL Mon Contact pourraient avoir un impact sur l'évolution des différentes lignes.

Réponse : nous vous avons apporté la réponse en séance.

4. Item Angle Neuf dans la RVP

Lors de la présentation de la RVP réseau retail, vous nous avez indiqué la création d'une ligne « diversification angle 9 ». Cette ligne qui appartient au pavé évaluation managériale sera alimentée en fonction des présentations et transactions angle 9 et concerne tous les salariés du réseau retail.

- Merci de nous indiquer si les salariés de LCL Mon Contact sont concernés et nous expliquer, si c'est le cas, comment en fonction de leur métier (continuité de service, assurance…) nos collègues pourraient avoir une action sur cet item,
- Pouvez-vous nous dire quel est le renfort prévu en matière d'effectifs sur notre filiale Angle Neuf ainsi que sa dispersion sur les différents périmètres.

Réponse : Les salariés LCL Mon Contact ne sont pas concernés par cet axe d'évaluation. Ainsi, ils ne disposeront que de 3 axes EMP en 2020. Il n'est pas prévu de renfort d'effectif de notre filiale Angle Neuf lié à cet item.

5. Centres LCL Mon Contact - Lettres de missions

Il semble que sur les centres LCL Mon Contact, la Direction demande à certains salariés dont l'activité est transférée sur un autre dispositif, de signer des lettres de missions en attendant un poste définitif. Lors de la présentation de votre projet, ceci n'a pas été évoqué.

Qu'en est-il ? Quel est l'impact en matière de RVP actuelle et future et du maintien de cette dernière ? La CFDT vous alerte sur les dérives qui semblent apparaître en la matière et qui consisteraient à menacer nos collègues de licenciement, faute de signature de cette lettre.

Réponse : Nous vous avons apporté la réponse en séance.

6. Optimisation des transports administratifs

La CFDT est informée « d'un projet d'optimisation des transports administratifs, qui entrerait dans sa phase de déploiement, pour le volet des fréquences de passage en agences. »

Sauf erreur de notre part, aucune instance représentative du personnel chez LCL n'a été informée sur ce projet. Qu'en est-il ? Les salariés en sont-ils informés ?

Quels sont les autres volets de ce projet d'optimisation des transports administratifs ?
La CFDT demande à la Direction de faire une présentation complète de ce projet en CSE C (et en CSE).

Réponse : Comme nous vous l'avons déjà indiqué au CSEC de décembre, aucune communication sociale sur ce projet n'était nécessaire dans la mesure où il n'avait qu'un impact marginal en termes d'organisation de l'entreprise et ne modifiait pas les conditions de travail des collaborateurs.

Concernant les collaborateurs, la communication a été faite via les adjoints de fonctionnement pour le réseau PP et via les interlocuteurs centraux pour les autres directions.

Il n'y a pas d'autres volets de ce projet hormis ceux qui ont été évoqués en CSEC.

7. Horaires variables POSC

La CFDT souhaite savoir quelle communication officielle a été adressée aux salariés concernant la modification de l'heure d'arrivée du matin soit 8h30 ?

Réponse : Des notes de service ont été transmises pour affichage à chaque unité métier.

8. Horaires des agences

La CFDT est informée de la réouverture des agences actuellement fermées pour RDV conseil, a priori, sur initiatives et décisions locales. Qu'en est-il ? Quelle présentation est envisagée par la Direction et dans quelles instances ?

La CFDT souhaite également une présentation en CSEC du bilan des agences tests sur l'ouverture jusqu'à 20 h car les régions ont remonté les informations à Villejuif.

Réponse : Pour un certain nombre d'agences, les DDR ont effectivement décidé d'arrêter le format « conseil+ » (avec après-midi réservé aux RDV, sans accueil) car ce modèle n'était pas concluant. Ces agences sont donc revenues à leur situation initiale. Une information du CSE concerné a été faite au préalable.

Le bilan du test de l'ouverture des agences à 20h a été présenté au CSEC de novembre 2019.

9. Nouveau portail CTC

Il semble qu'un nouveau portail CTC soit en cours de création. Qu'en est-il ?
Une information sur le sujet est-elle prévue et quand ?

Réponse : Il ne s'agit pas d'un portail mais d'un outil qui permet d'identifier les clients en anomalies et de les corriger facilement en cliquant directement sur le lien dans l'outil. Cet outil s'appuie sur le Diagnostic Qualité Mensuel qui réalise des tests de complétude (données ou justificatifs manquants), de qualité (test de sémantique et de cohérence) et de fraîcheur (dernière mise à jour).

Il est destiné aux collaborateurs du Réseau et Back Office en charge de la mise à jour périodique des données client.

Cet outil a été déployé le 10 janvier dernier sur le Marché Entreprise. Sur le Retail, il est actuellement en pilote depuis la semaine dernière sur 3 DR de GPNO. Une communication générale aux collaborateurs sera faite en mars au moment du déploiement sur l'ensemble du Retail.

Cet outil pour vocation d'aider le collaborateur à identifier les anomalies sur les dossiers clients afin qu'il puisse les corriger. Il n'a pas d'impact en terme d'organisation, ni de conditions de travail des salariés. Aucune communication sociale n'est prévue sur cet outil.

10. Customer champions

Dans l'actu groupe, un article sur le Customer champion, la voix du client évoque *« **64 Customer champions de niveau DGA ont été désignés dans les différentes entités du Groupe**, Caisses régionales, filiales et Crédit Agricole S.A. Ils sont à la fois des leaders de la transformation sur ces sujets client dans leur entité, mais aussi des points d'appui pour le Groupe dans l'émergence d'idées et de projets nouveaux. »*

Qu'en est-il sur le périmètre LCL ?
Qui est ou qui sont les Customer Champions chez LCL ? Comment sont ils désignés, par qui ? Une présentation a-t-elle été faite dans l'entreprise ? Si oui, à quel niveau ? Concrètement, quel est le rôle du ou des Customer champions chez LCL ? Comment ce titre est reconnu par
LCL pour le ou les salarié(s) concernés ?

Référence intranet, Actu du Groupe :

« Le Customer champion, la voix du client

Le Projet Client, ou l'excellence relationnelle, porte l'ambition du Groupe de devenir la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des entreprises. Il s'articule sur quatre piliers : manager collectivement l'excellence relationnelle, devenir une banque digitale de référence, offrir à nos clients une large gamme de services bancaires et extra bancaires et donner toute la puissance à nos marques.

Plus précisément, manager collectivement l'excellence relationnelle veut dire :

- *développer et faire s'approprier partout une culture de service by CA ;*
- *optimiser nos dispositifs d'écoute et de mesure de la satisfaction de nos clients ;*
- *généraliser notre nouveau Modèle relationnel ;*
- *déployer des dispositifs « zéro irritant » pour atteindre l'excellence opérationnelle.*

***64 Customer champions de niveau DGA ont été désignés dans les différentes entités du Groupe**, Caisses régionales, filiales et Crédit Agricole S.A. Ils sont à la fois des leaders de la transformation sur ces sujets client dans leur entité, mais aussi des points d'appui pour le Groupe dans l'émergence d'idées et de projets nouveaux.*

Concrètement, pour 2020, chaque filiale et chaque pôle Utilisateurs pour les CR se sont engagés dans l'identification et la résolution d'un ou deux irritants majeurs, soit une quinzaine d'irritants significatifs dans l'expérience client corrigés à court terme à l'échelle du Groupe. En parallèle, un dispositif d'amélioration continue doit être mis en place pour s'engager dans une dynamique de résolution des irritants au quotidien.

"Ce volet de l'excellence relationnelle est un élément majeur qui doit être pris en charge au plus haut niveau. Il ne s'agit pas seulement de corriger quelque chose qui ne marche pas mais de transformer notre façon de faire. La mobilisation doit être collective et la responsabilité partagée, d'où le rôle déterminant des Customer champions."

***Karine Bourguignon, Directrice de la Relation client et de l'Innovation, Crédit Agricole S.A.** »*

Réponse :

Le terme « DGA » évoqué dans cet article correspond à la fonction de DGA (directeur général adjoint), et non à celle de Directeur de Groupe d'agences.

Le Comex LCL a désigné un Customer champion de niveau DGA, Laure Belluzzo, à la demande du Groupe. Cette dernière est ainsi la représentante LCL pour le projet Groupe « Manager collectivement l'excellence relationnelle » et participe aux comités de pilotage.

Le Customer champion LCL porte également, au sein de LCL, le plan de bataille irritants client qui fait partie du projet « Manager collectivement l'excellence relationnelle ». Laure Belluzzo a ainsi présenté devant le comité de Coordination de décembre 2019 le plan de bataille irritants client qui vise à résoudre 10 irritants client dans une première vague.

FO

11. Incitation à la désobéissance par le Directeur Général (suite) :

Cela fait maintenant plusieurs mois que *FO LCL* est dans l'attente d'une réponse.

Réponse : En tant que profession réglementée, il est nécessaire que notre activité bancaire respecte un certain nombre de procédures, notamment pour se conformer aux exigences du régulateur. Il n'est pas question pour notre Directeur Général de demander aux salariés de l'entreprise de passer outre les procédures et règles mises en place au sein de l'entreprise.

Par cette référence à la « désobéissance », Mr Michel MATHIEU a souhaité interpeller les collaborateurs sur la nécessité de faire appel à leur bon sens et à leur discernement pour satisfaire les besoins du client, sans faire courir de risque à la banque.

Il a ainsi pris l'exemple d'une facture de travaux qui ne pouvait pas être réglée au client car elle présentait un écart de 10€ par rapport au devis présenté, ce qui mettait en difficulté le client. Un écart aussi faible ne devrait pas empêcher le règlement de la facture et il était du devoir du conseiller de mettre tout en œuvre pour tenter de solutionner le problème, y compris solliciter éventuellement son N+2 s'il se heurte à une réponse rigide de la part de son manager.

Chaque salarié de l'entreprise se doit d'être proactif, d'utiliser toutes les ressources à sa disposition pour faire avancer le dossier d'un client et de faire remonter les difficultés de procédure.

12. Offre Groupe (suite) :

Vous nous avez répondu que le mail adressé par la société (SFR par exemple) pour recevoir un lien personnalisé, peut être reçu sur la messagerie professionnelle. Or, c'est justement le sujet de la question de *FO LCL*. Si la messagerie professionnelle du salarié n'est pas ouverte sur l'extérieur, il ne peut recevoir le lien et ne peut donc bénéficier de l'offre. Le problème reste entier.

Réponse : Nous avons déjà répondu lors du CSEC du 8 janvier dernier.

13. Record de démissions chez LCL en 2019 (suite) :

FO LCL souhaite savoir quand aurons-nous un retour sur votre étude relative aux démissions et surtout les solutions que vous envisagez pour enrayer leur propagation ? Car cela fait des années que vous dites « regarder » le sujet. Pourtant, le nombre de démissions ne cesse de progresser.

Réponse : Nous réitérons la réponse communiquée dans le cadre du précédent CSEC. Ce sujet fait actuellement l'objet d'une étude dont nous vous parlerons lorsque cette dernière sera finalisée.

14. Projet Philonomist :

Dans le cadre de ce projet RSE, le groupe affirme *« vous souhaitez que vos employés traitent mieux leurs clients ? Commencez par prendre soin d'eux »*. *FO LCL* vous demande quelle déclinaison de ce projet prévoit LCL ?

Réponse : Nous ne comprenons pas vraiment votre question. Philonomist est une revue de presse d'entreprise construite autour de la philosophie. Cette revue est déployée par diverses sociétés, dont le Groupe Crédit Agricole. Sa vocation est de proposer, pour toutes les entreprises du groupe dont LCL, des contenus (articles, vidéos, …) sur les thèmes de l'économie, de l'entreprise et du sens du travail au travers de textes philosophiques.

L'ouverte à la plate-forme Philonomist prend pleinement son sens dans le pilier humain du PMT du Groupe Crédit Agricole.

15. Mise en redressement judiciaire du groupe pétrolier Bourbon (suite) :

Vous nous avez répondu que LCL serait un créancier minoritaire quand Les Echos affirment que LCL est l'une des principales banques créancières. Mettez-vous en cause les dires du quotidien économique ? D'autre part, vous n'avez pas répondu à la question : quel impact pour LCL ?

Réponse : LCL est créancier du groupe Bourbon à hauteur de 4% de la dette bancaire, soit moins de 2% de la dette totale. Concernant l'impact pour LCL, il est trop tôt pour se positionner. En effet, la stratégie adoptée par les créanciers a pour objectif de donner les moyens au groupe Bourbon de se restructurer et de renouer à terme avec une rentabilité, ce qui devrait permettre une récupération partielle de nos créances.

16. Exposition de LCL aux plans d'épargne logement :

Un article des Echos du 10 janvier 2020 dit que LCL est, avec le Crédit Agricole, l'établissement le plus exposé aux PEL, placement dont les rémunérations contractuelles « coûte cher aux banques ». Qu'en est-il ?

Réponse : Entre 2015 et 2019, la part de marché de LCL sur le PEL a diminué de 15 pb et elle est quasi stable à 3,05% depuis fin 2017.
Les encours d'épargne logement représentent 8,2% des ressources de bilan de LCL à fin 2019 contre 8,7% fin 2018. A titre de comparaison, les encours d'épargne logement représente 23% des ressources de bilan des Caisses Régionales, 15% de celles des Banques Populaires et 9% de celles de la Société Générale.
LCL n'est dons pas un des acteurs les plus exposés.

17. Respect de l'accord Télétravail :

Le nouvel accord Télétravail du 11 décembre 2019 signé par *FO LCL* est entré en vigueur le 1er janvier 2020. Pourtant, une direction du siège refuse d'accorder la formule flexible ainsi que le second jour hebdomadaire aux salariés pourtant éligibles. En tant que signataire, *FO LCL* vous demande de faire respecter cet accord.

***Réponse** : L'accord de Télétravail indique que « dans le cadre du bon fonctionnement des activités, les managers de certains secteurs pourront prendre certaines mesures spécifiques dans l'organisation du télétravail au sein de leurs unités ».*

C'est à ce titre qu'au sein de la Direction que vous évoquez, plutôt que de qualifier la totalité des activités « non éligibles » au télétravail, il a été préféré un aménagement avec un cadre de fonctionnement permettant à chacun de pouvoir profiter d'une journée de télétravail en jour fixe et de ne pas permettre la possibilité d'accorder la formule flexible.

En effet, une partie des activités, au-delà de leur sensibilité, n'est pas digitalisée et ne peut pas être réalisée en télétravail. Il a donc été nécessaire d'attribuer pour chaque collaborateur un jour de télétravail en fonction des nécessités de service. Ce mode de fonctionnement n'était pas compatible avec la formule flexible du télétravail.

Concernant l'attribution du 2ème jour de télétravail, comme cela est précisé dans l'accord, « l'octroi de ce 2ème jour de télétravail reste subordonné dans tous les cas au bon fonctionnement du service (exception faite des femmes enceintes). » .

Pour les raisons évoquées dans le paragraphe précédent, au sein de la Direction concernée, il a été préféré un aménagement avec un cadre de fonctionnement permettant à chacun de pouvoir profiter d'une journée du télétravail plutôt que de qualifier les activités d'inéligibles au télétravail, éventualité étudiée mais non retenue. En fonction de l'avancée de la digitalisation/dématérialisation des activités, il est prévu une analyse régulière de l'adéquation entre Activités et cadre d'usage du télétravail au sein de cette Direction.

18. Prime de mobilité sans déménagement :

L'IDL « La mobilité chez LCL » de janvier 2014 mise à jour en janvier 2017 stipule qu'une indemnité forfaitaire de 5.000 € bruts est versée aux CLP dans le cas d'une mutation à l'initiative de LCL (hors Ile de France) qui entraîne une distance domicile – travail supérieure ou égale à 50 kms et/ou un temps de transport (aller simple) supérieur ou égal à 1 heure. Malgré le fait que des salariés y soient éligibles, certains managers refusent le paiement de cette indemnité en prétextant que cette mesure serait « gelée ». Des RRH disent également que cette indemnité est à la discrétion de l'employeur. *FO LCL* souhaite savoir ce qu'il en est.

Réponse : Un des principaux irritants clients est le changement trop fréquent de leur conseiller. La Direction a donc réaffirmé sa volonté que les collaborateurs restent a minima 3 ans dans leur poste. Dès lors, dans ce contexte, il apparaît que notre dispositif actuel de mobilité ne peut pas perdurer en l'état. Une réflexion est actuellement en cours sur le sujet et nous reviendrons vers vous.

19. Plan de mobilité :

L'article 51 de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, a rendu obligatoire la mise en place de plans de mobilité pour toutes les entreprises regroupant au moins 100 salariés sur un même site. *FO LCL* vous demande si un tel plan a été mis en place chez LCL ?

Réponse : Un plan de mobilité a été publié en fin d'année dernière sur deux sites : un francilien (Villejuif) et un régional (Roubaix). Dans le cadre de ce plan de mobilité, LCL s'engage à agir sur :

- La réduction des véhicules thermiques : mise en place d'une offre permettant au collaborateur d'acquérir un véhicule peu ou pas polluant « Offre Ville Durable – mobilité verte » à prix préférentiel ;
- La réduction de l'autosolisme : diffusion d'une communication interne visant à favoriser l'usage du covoiturage (voir communication du 4 décembre 2019 relative à la promotion de l'application de covoiturage Blabla Lines) ;
- La limitation des déplacements par l'extension de l'accord sur le télétravail (uniquement valable sur le site de Villejuif, Roubaix n'étant pas concerné) ;
- Les emplacements vélo : étude à mener sur la capacité d'accueil et la sécurisation des emplacements vélo.

Les plans de mobilité sur les autres sites seront réalisés progressivement au cours des prochaines années. LCL s'inscrit parmi les 3% d'entreprises éligibles ayant réalisé, à ce jour, un plan de mobilité.

20. IPRP :

Corinne DUCOUP avait été désignée Intervenante en Prévention des Risques Professionnels. Or, sauf erreur, Madame DUCOUP ne ferait plus partie de l'entreprise. Pouvez-vous nous le confirmer ? Dans l'affirmative, *FO LCL* vous demande de désigner le plus rapidement possible un nouvel IPRP.

Réponse : Madame DUCOUP ne fait effectivement plus partie de l'entreprise et n'a pas été remplacée. Ses fonctions d'ergonome, pour l'adaptation des postes de travail, sont désormais assurées par les médecins du travail et les ergonomes des Services de Santé au Travail Inter-entreprises.

Madame Pascale DURAND PERTUC se charge de faire l'interface entre les Services de Santé au Travail, CASA et LCL.

21. Transformation de CDD en CDI :

FO LCL souhaite savoir sur quels critères sont établis les choix des personnes validées. Ces critères reposent-ils sur des appréciations objectives qui ne donnent pas lieu à interprétation ? A quel niveau

sont prises ces décisions (managers - quel niveau, ligne RH) ? Quels types de communication ou instructions sont formulées sur le sujet ?

Réponse : Dès lors qu'un poste est ouvert, il est d'abord ouvert en interne et la candidature des salariés internes, en CDI ou en CDD, est donc examinée en priorité. Les critères pris en compte pour la transformation d'un CDD en CDD sont les mêmes que pour tout recrutement, à savoir personnalité et compétences professionnelles.

22. Intéressement et IRC :

L'accord d'intéressement du 26 juin 2019 prévoit le versement d'un boost si l'IRC opérationnel à fin décembre 2019 est au moins égal à 11. *FO LCL* souhaite connaître l'IRC opérationnel à fin décembre 2019.

Réponse : L'IRC opérationnel de LCL est de 8 à fin 2019.

23. Participation et nouvelle législation :

Sauf erreur, l'article 4.4 de l'accord de participation n'a pas été actualisé depuis la modification de la répartition de la réserve spéciale de participation issue de la loi Pacte, qui est calculée proportionnellement au salaire perçu dans la limite de 3 PASS contre 4 auparavant. *FO LCL* vous demande quand allez-vous effectuer cette modification ?

Réponse : La loi Pacte a effectivement modifié le plafond du salaire individuel pris en compte pour la répartition de la réserve spéciale de participation. Il est désormais de trois fois le plafond de la sécurité sociale (au lieu de 4).Un avenant sera prochainement proposé aux DSN pour mettre notre accord en conformité avec cette évolution législative.

24. Dispositif catégoriel de retraire chez LCL :

Lors du CSEC d'octobre 2019, il vous avait été demandé s'il existait un tel régime chez LCL. Vous avez répondu : *« je n'ai pas la réponse à ce point-là »*. L'avez-vous aujourd'hui ? Votre réponse de l'époque était d'ailleurs très surprenante car il existe bien un tel dispositif chez LCL pour les seuls cadres dirigeants dont vous faites partie. Ignoreriez-vous que vous bénéficiez d'un tel dispositif ? Merci de nous en rappeler le principe.

Réponse : Il existe chez LCL un régime de retraite supplémentaire à cotisations définies (Article 83) et un régime de retraite supplémentaire à prestations définies (Article 39) à destination des hors-classe et cadres dirigeants. Conformément aux dispositions de la loi Pacte, le régime Art. 39 a été arrêté au 31/12/2019. Des études sont actuellement en cours, mais nous ne savons pas encore quel dispositif de remplacement va être arrêté.

25. Impact pour LCL de la réforme des retraites :

Si la réforme contraint les français à travailler plus longtemps, *FO LCL* vous demande que prévoit LCL pour favoriser le maintien dans l'emploi des seniors ?

Réponse : Des réflexions sont actuellement en cours sur le sujet.

26. Mesures « fermeture de CRC » :

Dans le cadre de ces mesures, lorsqu'un salarié est reclassé sur un poste avec une cible RVP inférieure, il est prévu le maintien de la rémunération variable individuelle du salarié durant 24 mois. Il n'est cependant pas précisé les modalités de versement

- moyenne des 4 derniers trimestres versée chaque trimestre ?
- régularisation faite seulement au 4ème trimestre ?

Réponse : La régularisation aura lieu à la date d'anniversaire de la mobilité du collaborateur. Comme indiqué dans l'engagement unilatéral, le maintien sera effectué sur la base de la moyenne des sommes perçues par le collaborateur au cours des 4 derniers trimestres précédant sa mobilité ».

27. Responsable d'agence :

Selon l'accord AFB du 8 mars 2010 et le guide des métiers de l'observatoire des métiers, l'emploi « responsable d'agence » correspond au métier « responsable d'un point de vente / animateur d'unité commerciale ». Dans les activités du responsable d'agence, il est précisé qu'il possède des activités managériales. Sauf à se mettre en faute vis-à-vis des normes AFB, *FO LCL* vous demande donc de restituer leurs activités managériales aux responsables d'agence et de les repositionner et les reconnaître en tant que tel.

Réponse : Le fait que la convention Collective de la Banque prévoit que l'emploi « responsable d'agence » appartienne au métier-repère « responsable d'un point de vente », ne signifie pas que les responsables d'agences doivent avoir des fonctions de manager. En effet, les métiers-repères dans la Convention collective a pour vocation d'illustrer la grille de classification.

De plus, les fiches qui figurent dans le Guide des métiers-repères de la Banque, indiquent des activités types, c'est-à-dire les tâches pouvant être potentiellement réalisées par les collaborateurs du métier-repère concerné. Cela ne signifie pas que tous les emplois rattachés à cette fiche doivent réaliser l'ensemble des tâches qui y figurent.

28. Evolution trimestrielle EMP :

Lors du CSEC d'octobre 2019, il avait été oublié certains métiers dans le document présenté (CC Part., C accueil, conseiller CRC). Il avait été répondu que ces métiers seraient ajoutés. Pourrions-nous avoir le document complété ?

Réponse : en cours avec le métier

29. Charge de travail :

En séance plénière des 10 et 11 octobre 2019, par rapport au lancement de réduction des tâches administratives, notamment chez les Pro, Madame HAZAN a dit qu'elle avait envoyé tous les éléments à Madame MARTIN-DELAHAYE. Vous avez répondu que vous alliez vérifier. Madame HAZAN a ajouté : *« nous vous enverrons cela de manière détaillée »*. Sauf que depuis, nous n'avons rien reçu. *FO LCL* vous demande de nous envoyer ces informations détaillées. Concernant la charge de travail des DA et DA Adjoints, idem. Il a été dit : *« Nous avons l'exercice en diffus et en zone urbaine, au même titre que nous l'avons fait sur les conseillers. Nous pourrons vous donner les deux éléments »*. Sauf, que nous n'avons pas plus ces éléments. *FO LCL* vous réclame ces éléments.

Réponse : Le document va vous être communiqué sur le SharePoint.

UNSA (questions restées en suspens au CSEC de décembre)

30. CRC

Qu'est-ce qui motive le changement de vacation au CRC de Dijon, sachant que celui-ci doit fermer fin juin au plus tard ? Cela engendre des réorganisations pour nos collègues.

Réponse : Dans un contexte de décroissance progressive des effectifs du CRC de Dijon, nous avons ramené l'ensemble du dispositif sur une vacation unique de 9h – 17h30 du lundi –vendredi depuis janvier 2020.
Ceci dans le but de faciliter le fonctionnement du CRC et éviter que des collaborateurs soient seuls sur leur vacation (nous étions sur l'amplitude la plus large de 8h à 19h du lundi au samedi)

Ces changements ont été réalisés dans le respect de l'accord CRC et avec l'accord des collaborateurs concernés.