Réponses apportées par la Direction lors de la séance de CSEC des 13 et 14 janvier 2021

1. **FO**

Softphonie : Cela fait plusieurs semaines que les communications sont hachées et subissent des coupures intempestives. Quand est prévue la résolution de ce problème qui gêne sérieusement la relation clientèle ou tiers ?

Réponse : Effectivement il y a eu quelques difficultés sur le service de la Softphonie. Depuis le 29 novembre dernier, suite à une mise à jour de l'infrastructure de la mobilité par CA-GIP, aucune difficulté n'a été remontée sur une dégradation de ce service par l'équipe concernée.

2. **FO**

Outil PRO : Si les nomenclatures et données des liasses fiscales et des bilans ont évoluées, l'outil pro n'a pas suivi ces évolutions. Ce qui contraint les conseillers PRO à réaliser des calculs et effectuer des recherches pour adapter ces nouvelles données à l'outil obsolète LCL, avec le risque d'erreur que cela comporte et la perte de temps que cela engendre.
Est-il prévu une adaptation de l'outil PRO à ces nouvelles données ? Dans l'affirmative, quand cela sera opérationnel ?

Réponse : Les outils pros GBIP et CPPE évoluent régulièrement en fonction des commandes des engagements ou du marché pro en matière de rubriques sur les liasses fiscales ou le plan de financement.
Il y a notamment eu des évolutions fin 2019 sur les liasses fiscales ou plus récemment sur le plan de financement dans CPPE.

A date, aucune inadaptabilité des outils n'a été relevée par le marché et aucune adaptation n'est donc prévue pour l'heure.

3. **FO**

Contrat CACI Groupe et taux d'usure : Pour ne pas dépasser le taux de l'usure, les conseillers sont obligés de proposer le contrat CACI individuel aux garanties moindres alors qu'une décote sur le contrat CACI Groupe suffirait à régler le problème, surtout lorsque le conseiller a vanté les avantages de ce contrat. Allez-vous autoriser les décotes dans ce cas ?

Réponse : Les décotes sur CACI Groupe ne sont pas envisagées à date en raison de la présence de deux offres à la disposition des clients : CACI Groupe et CACI Individuel.

4. **FO**

Contrat CACI Groupe (bis) : Au dire de beaucoup, ce contrat serait devenu hors marché (tarif trop cher / garanties proposées). Ce qui pourrait expliquer en partie que LCL enregistre un taux d'assurances emprunteur externes nettement supérieur à la moyenne du marché (+ 6,6 points). Est-il envisagé un repositionnement de ce contrat ?

Réponse : Le taux de délégation externe en Assurance Emprunteur baisse tendanciellement depuis 2016 (de 26% à 16% sur le flux d'affaires nouvelles) grâce à la qualité des garanties proposée et la possibilité offerte aux clients de souscrire à un contrat Groupe ou individuel.

5. **FO**

Délivrance CB : Lors d'une nouvelle commande de CB suite à un enregistrement de fraude, la livraison de la carte se fait obligatoirement à l'agence de gestion. Ce qui pose un problème, notamment pour les ex clients e-LCL qui n'habitent pas près de cette agence. D'autres options sont-elles à l'étude ?

Réponse : C'est effectivement bien la procédure avec livraison à l'agence de gestion. L'envoi des cartes est effectué volontairement en agence et non pas au domicile du Porteur pour lutter contre la fraude dite « non-parvenue » (cas où le fraudeur intercepte le courrier contenant la carte ; autre cas : le Porteur déclare ne pas avoir reçu sa carte pour contester les transactions réalisées).

La procédure reste donc la même que cela soit pour des clients qui habitent loin de leur agence ou, dans le cas décrit, des clients ex-elcl.

6. FO

Chargeback : De plus en plus médiatisée et donc connue, cette procédure est-elle possible chez LCL ? Dans la négative, le sera-t-elle prochainement ?

Réponse : Cette procédure n'est actuellement pas possible chez LCL. Le marketing LCL a approché, entre autres, VISA à propos de leur offre. Le point principal est d'étudier si ce produit est en conformité ou non avec la réglementation française voire européenne (le système de garantie en cas de faillite d'un commerçant est différent en Europe des Etats unis, par exemple). En fonction de ces retours, nous aviserons de la suite à donner à ce produit

7. FO

Fermeture de compte CLP suite rupture du contrat de travail hors retraite : Il est indiqué dans LCTout que le compte doit être fermé dans les 3 mois. Si l'ancien salarié souhaite cependant conserver ce compte, qu'advient-il ?

Réponse : Un compte CLP permet d'accéder aux avantages de l'offre salariés de LCL.

Si une personne en ayant quitté l'entreprise n'a plus droit à cette offre, il convient donc de fermer ce compte dans un délai de 3 mois.

8. FO

Classement des banques IFOP-POSTERNAK : Dans le classement du 4ème trimestre 2020, LCL continue de s'enfoncer dans les profondeurs du classement en perdant 6 points pour pointer à l'avant dernière place avec un score de 5 alors qu'au 4ème trimestre 2018, LCL obtenait un score de 44 ! Comment expliquez-vous cette sévère sanction ?

Réponse : Le baromètre Posternak ne fait pas parti des outils crédibles suivi par le Groupe Crédit Agricole. La méthodologie de l'étude basé sur une question unique très sommaire ; Il s'agit plutôt d'un outil de marketing pour le cabinet Posternak pour attirer des clients.

Nous suivons, via l'étude de place Kantar Branscope, la notoriété de LCL. Cette étude de place garanti un niveau d'exigence et une transparence de résultats puisque toutes les banques utilisent le même indice. Cette étude existe depuis longtemps et nous permet un suivi dans le temps cohérent.

Pour Novembre, voici les résultats :

- Notoriété Globale 83% vs 82% en Octobre
- Notoriété Spontanée 41% vs 39% en Octobre
- Le bouche à Oreille positif : 15% vs 12% en Octobre. (% des personnes ayant entendu parlé de nous en positif via la famille, les relations, la presse et la Web)

LCL est la 5e marque bancaire reconnue par les français (Ex aequo avec BNP et Crédit Mutuelle) à fin novembre 2020.

9. FO

RVP : Lors du CSEC du 12 février 2020, vous avez affirmé qu'en 2019, il y avait eu 400 évaluations trimestrielles inférieures à 50% sur la performance individuelle.

Lors du CSEC du 4 novembre 2020, Monsieur PICARD a dit qu'il y avait eu 600 évaluations inférieures à 50% sur le trimestres 2 2020.

Au CSEC de décembre 2020, vous venez de nous dire que pour 2020, 121 salariés auraient été évalués en dessous de 50% et 369 salariés non évalués. Dans tous les cas de figure, d'un mois sur l'autre, les chiffres que vous nous communiquez varient. Comment alors pouvoir se fier à vos dires ?

Réponse : Les chiffres que vous citez au titre des CSEC du 12 février et du 4 novembre 2020 étaient des approximations et avaient bien été indiquée comme telles lors des débats :

- Lors du CSEC du 12 février 2020, Mme GUIBORAT a indiqué : « le chiffre avait été donné lors des précédents CSEC, on le ressortira sans problème pour vous le donner. » Certains membres du CSEC ont alors cité le chiffre de 400 évaluations trimestrielles inférieures à 50%. Par la suite, lors des débats, Mme GOUTELLE a repris ce chiffre pour indiquer à une élue qu'on ne parlait pas de personnes, mais d'EMP inférieure à 50%.

- Lors du CSEC du 4 novembre 2020, Mr PICARD vous a dit que les collaborateurs évalués à 50% représentés « environ 600 personnes » et il a ajouté qu'il vous donnerait précisément le chiffre ultérieurement. Il vous a bien indiqué qu'il s'agissait d'un chiffre indicatif.

En l'absence de PV pour la séance de décembre, il nous est difficile de vous répondre.

En tout état de cause, la Direction, ainsi que les intervenants en CSEC, ne disposent pas toujours de manière immédiate des informations que vous sollicitez à l'occasion des débats en CSEC. Aussi, afin de que la Direction puisse vous fournir des informations exactes, nous vous invitons à lui faire part de vos demandes et interrogations suffisamment en amont de la séance.

10. FO

13ème mois : Comme déjà évoqué, le montant du « salaire mensuel » indiqué sur le bulletin de paie est faux. En effet, quelles que soient les modalités de versement du salaire annuel, ces modalités de versement ne peuvent modifier le montant du salaire mensuel de base qui, dans tous les cas, doit être de 1/12ème et non de 1/13ème. Nous vous demandons de modifier cette erreur dans le logiciel de paie.

Réponse : Nous ne comprenons pas votre difficulté. Dans la mesure où la rémunération de base annuelle (RBA) est versée en 13 mensualités chez LCL, le « salaire mensuel » indiqué sur les bulletins de salaire, correspond à 1/13e de la RBA du collaborateur. Il n'y a pas d'erreur.

11. FO

Taux PAS et 13ème mois : A notre question du mois dernier, vous avez répondu : *« Par ailleurs, le mode de paiement du 13ème mois n'a aucune incidence sur le taux PAS (prélèvement à la source). Le taux reste le même. C'est le montant du PAS payé qui est augmenté dans la mesure où la base d'imposition est augmentée »*. Cette réponse n'est pas vraie pour les salariés qui ont choisi le taux neutre qui voient leur taux PAS majoré. D'où notre demande ci-dessus (13ème mois) notamment. Elle n'est pas plus vraie pour les salariés qui ont choisi le taux DGFIP.

Réponse : Pour les personnes ayant choisi le taux neutre (ou 1er mois d'embauche), effectivement le taux va varier chaque mois. En effet, le taux neutre est calculé chaque mois en fonction du salaire du mois, rapporté à une grille fournie par la DGFIP. Donc au mois de décembre, le salaire du mois

étant plus élevé, le taux est plus élevé. A l'inverse les autres mois, le taux est plus faible. Pour autant le prélèvement à la source constitue un acompte vis-à-vis de la DGFIP. Dans tous les cas, la situation sera régularisée par les impôts sur une base annuelle.

Le taux DGFIP (ou taux personnalisé) est calculé par les impôts sur la base de la déclaration d'impôt. C'est donc une base annuelle. Le taux DGFIP ne varie donc pas que l'on soit payé sur 12 mois ou 13 mois.

12. FO

Nuit des trophées : Les équipes lauréates qui devaient participer à la nuit des trophées prévue sur Paris, demandent quelle compensation leur sera attribuée.

Réponse : Dans le contexte actuel, au travers des animations mises en place, nous avons tenu à permettre aux managers de continuer à distinguer les meilleurs performers, en équipes ou en individuel, tant en 2020 qu'en ce début 2021.

13. FO

Temps partiel dans le réseau commercial : La présidente du CSEC a déclaré lors de la séance plénière du 16 octobre : *« Certains établissements bancaires, d'ailleurs cités à plusieurs reprises dans cette instance comme étant exemplaires, ont interdit le temps partiel en agence. Et pourtant, une enseigne est citée comme la mieux-disante, en tout cas sur d'autres domaines. Mais sur celui-ci, dès lors que l'on veut être salarié, il n'y a pas de temps partiel quand on est dans le réseau sinon, c'est ailleurs. »*. Merci de nous indiquer les établissements bancaires qui discrimineraient les salariés à temps partiel en leur interdisant de tenir un poste dans le réseau commercial. Merci de nous fournir la preuve de ce que vous avancez. L'enseigne citée comme mieux-disante à plusieurs reprises dans cette instance est-elle le Crédit Mutuel ? Car si tel est le cas, ce que vous affirmez est totalement faux et donc diffamatoire.

Réponse : Cette information nous avait été transmise par notre réseau et nous n'avons pas l'intention de vous donner le nom de la structure concernée. En tout état de cause, il n'est pas dans nos intentions de remettre en cause les temps partiels chez LCL. Toutefois, la mise en place de temps partiels nécessite une organisation adéquate et nous pouvons être amené à le refuser pour des raisons d'organisation.

14. FO

Tablettes : Des salariés constatent que les tablettes fournies à l'accueil n'opèrent plus de mises à jour. Ce qui devient problématique. Qu'en est-il ?

Réponse : Oui c'est normal. Suite à l'obsolescence des tablettes et la mise en place des parcours signatures sur les postes hybrides pour les parcours SEA (Signature Electronique en Agence) et EER (Entrée en Relation Etudiant), les tablettes ne sont plus utilisées. Une communication a été faite dans le réseau par la distribution sur le réseau collaboratif à ce sujet.

15. FO

Situation familiale : Cela fait maintenant de nombreuses années que le Pacte Civil de Solidarité (PACS) existe. Pourtant et malgré de nombreuses demandes, celui-ci ne figure toujours pas dans l'outil LCL. Ce qui oblige à utiliser la mention « célibataire » que refusent des clients. Quand le PACS sera-t-il intégré dans le système informatique LCL ?

Réponse : *en attente*

16. FO

Suivi quotidien charge de travail d'un cadre autonome : Lors du CSEC du 16 octobre, vous avez reconnu que LCL n'a mis en place aucun moyen de contrôle de la charge de travail quotidienne, hebdomadaire, mensuelle. Vous vous contentez d'espérer que ce contrôle est effectué par le manager. Vous avez également déclaré que vous n'avez aucun suivi des salariés qui demandent une adaptation de leur charge de travail. Là encore, vous vous défaussez sur le manager et le GRH. Vous deviez cependant vérifier si un tel suivi existait. Qu'en est-il ?

Réponse : La charge de travail fait l'objet d'une évaluation annuelle à l'occasion de l'entretien annuel d'évaluation.

17. FO

DA cadres autonomes : Vous deviez vérifier si des directeurs d'agences étaient cadres autonomes. Qu'en est-il ? Dans l'affirmative, quelle(s) catégorie(s) de DA est (sont) considérée(s) comme « autonome » ?

Réponse : La très grande majorité des DA est cadre en régime heures. Seuls 37 DA sur 1197 sont cadres en forfait jours. Après analyses, il s'agit essentiellement de collaborateurs ayant été cadres au forfait sur leurs précédentes affectations. Il n'y a donc pas de catégories de DA autonomes.

18. FO

Passage de cadre autonome à cadre intégré : Vous deviez regarder les cas des 40 salariés passés d' « autonome » à « intégré » pour voir à quoi cela correspondait (changement de poste, demande du salarié, …). Merci de votre retour.

Réponse : *En attente*

19. FO

Samedi 2 janvier 2021, jour de pont : Au CSEC du 16 octobre vous avez déclaré : « *Cela signifie que ceux qui travaillent du mardi au samedi auront deux week-ends consécutifs de 4 jours puisqu'ils ont déjà le samedi 26 décembre. Ils auront donc les vendredi 25, samedi 26, dimanche 27 et lundi 28, et à la fin de la semaine suivante, ils auront les vendredi 1er janvier, samedi 2 janvier, dimanche 3 janvier et lundi 4 janvier. En fait, ils auront deux week-ends consécutifs de 4 jours* ***sachant que ce jour-là est un jour de congé et qu'on peut le prendre sur le solde des congés 2019****.* ». Nous ne comprenons pas la fin de votre affirmation. Si le 2 janvier est un jour de pont (fermeture collective), comment peut-on le prendre sur le solde des congés 2019 ?

Réponse : La Direction souhaitait indiquer que la 2 janvier était un jour de fermeture de l'entreprise et qu'il n'était pas nécessaire de le poser comme un jour de congés classique.

20. SNB

Communication : Les réseaux sociaux ont pris une grande place dans la communication tant dans la communication individuelle qu'institutionnelle. Nous savons tous les risques de dérive qu'ils comportent.

Quelle est la position de la Direction sur la multiplication des groupes WhatsApp dans les services et agences de l'entreprise ?

Réponse : Les groupes WhatsApp crées par certains services ou agences de l'entreprise sont des groupes d'échanges et de discussion à caractère privé. L'entreprise n'a pas à les gérer. Toutefois, si des dérives étaient constatées sur ces groupes, l'entreprise pourra se réserver le droit d'intervenir, dans la limite de ses possibilités.

21. **SNB**

Pour les remboursements de frais : La NOP modifiée en septembre précise que les demandes de remboursements ne peuvent excéder 2 demandes par mois. Pour les élus est-il possible à l'instar de ce qui se pratique pour les équipiers volants d'autoriser 4 remboursements par mois afin d'éviter de trop grandes avancées d'argent.

Réponse : Effectivement, eu égard à la multiplication du nombre de saisies, la nouvelle NOP prévoit 2 saisies mensuelles pour tous les collaborateurs excepté pour les équipiers d'appui amenés à se déplacer plus régulièrement qui peuvent saisir 4 notes de frais par mois.

A ce stade, il n'est pas prévu d'aligner le profil des élus sur celui des équipiers d'appui. En effet, au regard de la crise sanitaire, aucune réunion d'instance n'est organisée en physique. Lorsque nous reprendrons les réunions en présentiel, nous resterons bien sur une réunion d'instance mensuelle ne nécessitant par conséquent pas 4 déplacements coûteux.

22. SNB

Affectation des permanents des Organisations Syndicales : Les permanents sont repris traditionnellement dans les régions où ils sont élus.
Depuis les élections de 2019 et la disparition des DP s'il est logique que les collègues ayant un poste soient repris dans les effectifs locaux, les permanents devraient être repris au niveau DDR pour éviter les inégalités entre DR au niveau des autorisations pour les effectifs commerciaux.

Réponse : Nous prenons bonne note de votre remarque. Des réflexions sont actuellement en cours à ce sujet.

23. SNB

Evaluations : Des premiers retours font état de trop nombreux objectifs fixés par des managers (parfois plus d'une dizaine). Quel est votre point de vue ? Nous souhaitons qu'un rappel soit fait et que les nombres soient revus.

Le taux de réponse à l'IER est-il un objectif recevable pour un manager ?
Quand serez-vous en mesure de nous faire un retour sur les proportions d'évaluations par niveaux ?

Réponse : Quel que soit le nombre d'objectifs définis, il est surtout important que les managers déterminent des objectifs qui soient SMART, c'est-à-dire Spécifique, Mesurable, Accepté, Réaliste et Temporel.

Le taux de réponse à l'IER peut être un objectif pris en compte pour évaluer la performance d'un manager, mais il ne peut pas être son seul objectif.

Vous trouverez ci-après la répartition en pourcentage des collaborateurs en fonctions :

- des notes de Compétence :

Note de compétences	% de collaborateurs
1 - Non Maîtrisé	0,5%
2 - En développement	10,4%
3 - Maîtrisé	38,1%
4 - Confirmé	44,1%
5 - Expert	6,9%

- des notes de Performance :

Note de Performance	% de collaborateurs
1 - Très insuffisante	0,6%
2 - Inférieure aux attentes	11,0%
3 - Conforme aux Attente	53,6%
4 - supérieure aux Attente	33,4%
5 - Exceptionnelle	1,5%

24. SNB (reçu le 11.01)

Formation : Pourquoi seule la diffusion cette année de la Licence Expert a été suspendue alors que les autres formations ont été maintenues ? Avez-vous prévu la reprise de cette formation cette année.

Réponse : La formation « Licence Expert » n'a pas été retirée du catalogue mais d'autres formations ont été considérées comme plus adaptées aux demandes de l'année (Bachelor CPA de l'ESBanque par exemple).

Pour rappel, le choix d'une formation diplômante se fait en accord avec le manager / le RDI, le responsable formation local et le service formation en fonction des budgets disponibles.

25. SNB (reçu le 11.01)

Pratique : Pour la banque Privée serait-il possible de fournir pour la remise des contrats et simulations aux clients des documents imprimés sur du papier Blanc de qualité plutôt que le papier actuel.

Réponse : L'engagement sociétal et environnemental est un pilier fort de la stratégie du Groupe CA et du LCL. Il a été décidé, par la Direction Générale, d'utiliser du papier recyclé de très bonne qualité, non pas pour des raisons financières, mais, avant tout, pour l'impact positif généré sur l'emprunte carbone du LCL. A titre d'exemples, ce papier recyclé permet l'économie, par rapport à du papier traditionnel, de 56 millions de litres d'eau, 4000 tonnes de bois et 830 tonnes de CO2…. Nous devons être collectivement acteurs de cet engagement, et le faire savoir à nos clients, qui, au demeurant, sont particulièrement attentifs à ce genre de démarche.

26. SNB

Activité : Quand nous seront présentés les attendus commerciaux pour 2021 ainsi que les objectifs dans leurs grandes lignes ?

Réponse : Nous venons de vous les présenter lors de la séance de CSEC du 13 janvier 2021.

27. SNB

YOUZFUL, plate-forme innovante pour aider, fidéliser et conquérir les jeunes.
Apparemment, LCL ne serait pas impliqué dans cette démarche du Groupe ? Qu'en est-il exactement ? Qu'elle pourrait en être sa déclinaison chez LCL ?

Réponse : *en attente*

28. SNB

Concernant la vente d'un portefeuille de crédits personnels à Crédit Agricole Assurances. Quelles sont les caractéristiques des éléments cédés : valorisation comptable, le PNB récurrent de ces crédits à taux fixe ? Quel est le ROI de cette opération ? Pouvez-vous nous en dire plus ?

29. CGT

Vous avez cédé un portefeuille de crédits habitat de 463 M€, quel est l'intérêt pour LCL d'une telle opération ?

Réponse :

Quel est l'intérêt pour LCL ? Cela permet de réduire les besoins de refinancement de LCL tout en continuant à produire des crédits. A date, le Groupe et le marché ne rencontrent pas de problème de liquidité, mais ce type de dispositif permet d'être moins dépendant des contraintes de liquidité externe pour porter la stratégie de développement de LCL. Cette cession participe ainsi à réduire les contraintes qui pourraient peser sur la croissance de l'activité sans incidence sur la relation clientèle, LCL conservant la gestion des crédits et la capacité de développement commercial.

Caractéristiques du portefeuille cédé Quelles sont les caractéristiques des éléments cédés : valorisation comptable le PNB récurrent de ces crédits à taux fixe ? Quel est le ROI de cette opération ? Pouvez-vous nous en dire plus ? : les crédits cédés sont sortis du bilan de LCL, l'opération est déconsolidante pour un montant d'encours comptable de 445,9 M€, le portefeuille cédé s'élève à 463M€ (la plus-value comprise), il ne concerne que des prêts immobiliers du marché Particulier garantis par crédit logement. Une plus-value de cession est constatée, elle correspond à la valeur actuelle de la marge nette future cédée ; elle s'élève à + 17,5 M€ dans cette première opération. L'évaluation a été conduite prêt par prêt. **Cette plus-value est reconnue dans les comptes de LCL dans le compartiment « BPF » et rentre donc dans le calcul de la RVC des salariés de LCL.**
En sus, LCL percevra une commission pour la gestion des créances de 0,1% de l'encours par an et continuera à recevoir les rémunérations servies par l'assureur sur l'ADE liée à ces crédits.

L'opération reste neutre vis-à-vis du réseau :

- LCL reste en charge de la relation commerciale, de la gestion quotidienne et du recouvrement des créances cédées
- La cession ne sera pas notifiée aux débiteurs sauf en cas de passage au contentieux ou surendettement
- Le périmètre de pilotage de l'activité commerciale restera inchangé à celui avant cession

30. SNB

Quel est, à date, le détail des pilotes, des tests et des expérimentations en cours : Sur quel projet ? Par quelle unité (DdR, DR, agence) ? Durée de l'opération et son échéance ?

Réponse : Nous ne disposons pas d'une information générale sur l'ensemble des pilotes, test et expérimentations en cours sur les différentes directions.

31. SNB

Quid pour les Trophées 2020, nos collègues sont dans l'attente d'une communication ? Même question concernant le budget qui a été provisionné pour récompenser nos best performers ?

Réponse : Chacun comprendra que la Nuit des trophées 2019 n'a pas pu se tenir en 2020 et ne se tiendra pas en 2021 car les conditions sanitaires ne le permettent pas.
Nous avons bien informé les équipes de ce point, d'abord du report puis de l'annulation.

32. SNB

La nuit des trophées 2019 ne se tiendra plus. Quel emploi du budget avez-vous prévu ?

Réponse : La Nuit des trophées 2019 a dû être annulée 10 jours avant l'événement du fait du confinement, nous avons dû tenir nos engagements vis-à-vis des fournisseurs, la quasi-totalité des coûts étaient engagés à ce moment-là.

33. CGT

Évaluation 2020 : avez-vous donner des directives avec des critères adaptés pour tenir compte des nouvelles conditions de travail (télétravail, travail à domicile, travail sur site avec de moindres effectifs, ...) ?

Réponse : Les conditions de travail du collaborateur font partie des éléments qui doivent être pris en compte par le manager lors de l'évaluation de sa performance.