Réponses apportées par la Direction
lors de la séance de CSEC du 4 mars 2021

LE GRAND RENDEZ-VOUS LCL

1. CGT

Dans son message du 17 février 2021 Michel MATHIEU lançait son invitation ainsi :
« J'ai le plaisir de vous convier le **jeudi 11 mars 2021 de 14h00 à 15h30** au Grand Rendez-Vous LCL qui rassemblera pour la première fois toute notre entreprise en vidéo-conférence et en live. Ensemble, nous partagerons le chemin parcouru depuis le lancement de LCL Demain et nos ambitions pour les années à venir.
Je vous remercie de bien vouloir **confirmer votre inscription** via ce lien. »

Dans la relance du 3 mars 2021, la communication indiquait :
« **Le Grand Rendez-Vous LCL approche. Il ne vous reste plus que quelques jours pour vous inscrire !** Nous comptons sur votre participation qui est **obligatoire**. »

Ainsi, d'une invitation courtoise nous sommes passés à une injonction de faire.

- Qu'est-ce qui motive ce changement ?

Des collègues qui ne souhaitent pas assister à cette visio-conférence subissent une forte pression de leur hiérarchie qui les somme de s'inscrire.

- Y aura-t-il une interrogation écrite après la réunion pour vérifier que tout le monde a bien écouté ?
- Est-on certain que 17000 personnes pourront se connecter simultanément ?
- Le but est-il de rentrer dans le Guinness des records ou simplement un besoin d'autosatisfaction ?
- Cela peut-il dire qu'aucun appel client ni traitement d'opérations (même urgentes) ne seront traitées pendant la durée de cette conférence ?

Réponse : *Comme toute réunion managériale, il est obligatoire que les collaborateurs participent au Grand Rendez-Vous LCL. Il n'est toutefois pas prévu de sanction pour ceux qui n'y participeraient pas car ils auraient un empêchement.*

L'ensemble des agences du réseau Retail, y compris LCL Mon Contact, seront fermés de la fin de la matinée jusqu'à 16h de manière à ce que les collaborateurs puissent écouter le Grand Rendez-vous dans les meilleures conditions.

Par principe, les collaborateurs des fonctions support du siège seront en travail à distance au moment du Grand Rendez-vous LCL et s'y connecteront avec leur PC portable professionnel. Les salariés qui ne disposeraient pas de PC portable, pourront venir sur site pour participer au Grand Rendez-vous depuis leur PC fixe.

2. SNB

A aujourd'hui, combien comptabilise-t-on d'inscrits à la convention du 11/03 ?

Réponse : *Au 4 mars 2021, 14 000 collaborateurs sont inscrits au Grand Rendez-Vous LCL.*

RETAIL

3. FO

Rappel des règles de paiement à l'ADJ (suite) : nous reformulons notre question. Le 2 octobre 2018, le Directeur Général actuel a envoyé un courriel à tous les salariés pour préciser les règles de traitement de l'ADJ : « la présentation des opérations une à une, par ordre croissant des montants permet de payer d'abord les petits montants. Nous minimisons ainsi le nombre d'opérations facturables et, bien entendu, limitons la facturation aux seules opérations qui rendent le compte débiteur au-delà du découvert autorisé ». Ce qui entre en contradiction avec la règle du tout ou rien de façon à ne pas favoriser un créancier. C'est pourquoi nous souhaitons savoir si la règle édictée par le Directeur Général fin 2018, reste d'actualité.

Réponse : *Nous vous confirmons que les règles communiquées par Michel MATHIEU en date du 2 octobre 2018 sont toujours en vigueur.*

4. FO

Benchmark : un tableau nominatif intitulé « Tous lancés pour réussir 2021 Best performeurs » classant l'intégralité des conseillers de la DdR circule sur une DdR, alors que ce genre de pratiques est interdit. Dans une autre région, un tableau nominatif intitulé « Tous lancés pour réussir demain » circule sur une DGA. Pour rappel, les évaluations individuelles ne doivent pas être partagées. Que comptez-vous faire ? Précisons également qu'au lieu de stopper cette dérive, la direction chercherait à savoir qui a bien pu signaler cet abus aux syndicats ! Pensez-vous qu'un tel comportement soit responsable et bienveillant ?

Réponse : *Ce point est actuellement en cours d'analyse.*

5. FO

Satisfaction clients / agences bancaires : selon une étude du cabinet SIA Partners, les français restent attachés à leur agence dont ils attendent beaucoup. Cependant, la satisfaction des clients sur leur agence n'est pas très bonne, hormis le Crédit Mutuel et le Crédit Agricole qui se détachent nettement des autres enseignes. Que compte faire la direction pour rejoindre ces deux réseaux en termes de satisfaction clientèle et ainsi espérer conquérir de nouveaux clients ?

Réponse : *Le projet Nouvelle Proximité a pour objectif de mieux accompagner les collaborateurs, leur apporter des simplifications, leur donner les moyens d'être plus autonomes et responsables face aux clients… L'objectif est de répondre plus rapidement et plus efficacement aux attentes des clients et générer ainsi une plus grande satisfaction*

6. FO

Stocks de PC hybrides et casques softphonie : en cas de casse, dysfonctionnement, LCL a-t-il un stock suffisamment important pour subvenir rapidement aux besoins du réseau ? Quand les équipiers d'appui seront équipés de PC hybride ?

Réponse *: En cas de casses et dysfonctionnements, les agences disposent de 2 casques de rechange. En cas de problème avec un PC, les collaborateurs doivent passer par le processus habituel de déclaration d'incidents.*

L'équipement des équipiers d'appui avec un PC hybride est pris dans le cadre du projet « portable pour tous ». L'ambition est de les équiper avant juin 2021.

7. FO

Recommandations du haut conseil de stabilité financière : face à la surchauffe de l'octroi de crédits, cet organisme a souhaité sécuriser la production de prêts en restreignant les conditions d'octroi. Quelle incidence cela aura-t-il pour LCL ? (stratégie, structure du PNB, …)

Réponse : *Une prise de parole sur ce sujet est prévue le 10 mars prochain lors d'une webconf managers, suivie d'une communication réseau.*

8. FO

Rémunération variable des DR et DdR : quels sont les critères de leur rémunération variable ? Quelles sont les opportunités cible ?

Réponse *: Comme pour l'ensemble des collaborateurs, les éléments de rémunération variables s'appuient sur des critères collectifs de PNB, IRC et IRI.*

9. SNB

Trophées - La cérémonie des Trophées ne s'est pas tenue l'an passé et ne se tiendra pas cette année. Avez-vous prévu d'allouer le budget différemment aux méritants ou de le compter parmi les économies réalisées à cause du Covid ? Quel est le montant de ce budget cérémonie ?
Hors aspect cérémonie, en 2021, l'animation Trophées est-elle reconduite ? Dans l'affirmative, quel en est son règlement ?

Réponse : *Cette question a déjà fait l'objet de réponse à plusieurs reprises.*
La cérémonie des trophées n'a pas eu lieu en 2020 (au titre de 2019) mais nous avons assumé le coût vu le délai d'annulation quelques jours avant l'événement.
Il n'y a pas eu d'animation trophées en 2020, une cérémonie liée n'est donc pas prévue à ce stade
Pour 2021, nous avons débuté l'année avec une animation nationale sur le T1 « Tous lancés pour réussir 2021 », le dispositif annuel est en réflexion

10. SNB

Outils - Quid d'une présentation de LCL performance pour les managers et le réseau afin de s'approprier l'outil.

Réponse : *Cette présentation a eu lieu le 10 décembre 2020, il s'agissait d'un bagage complet reprenant un support de présentation, 2 vidéos dont une de démonstration de LCL Performance et un bagage dédié publié sous Interaction. Cette démultiplication en réunion du jeudi a été précédée de plusieurs étapes préalables en Codir DdR et auprès de chaque DR.*

11. SNB

L'offre de banque à 1€ semblerait être en voie d'abandon au profit d'une offre à un euro par mois. Cela aura un impact sur notre présence sur le marché des grandes écoles.
Pouvez-vous nous en dire plus et préciser notre stratégie sur cette cible de clientèle ?

Réponse : *La stratégie étudiant 2021 vient d'être présentée en CMD, une communication sera bientôt réalisée. La clientèle des étudiants reste une cible prioritaire pour LCL*

12. CGT

Incident application « L'appli LCL »
Le 23 février 2021 un bug informatique de l'appli LCL a routé par erreur des clients sur les comptes d'autres clients. Même si l'identité des titulaires des comptes n'étaient pas visibles, le numéro d'agence, sa localisation et le numéro du compte l'étaient ainsi que les opérations courantes. Dans

le communiqué de presse de LCL il était indiqué que chaque client concerné par cet incident serait contacté personnellement par les équipes LCL.
Avez-vous la liste exhaustive des clients concernés ?
Ont-ils bien été contactés ?
Il semble que non car nous recevons des témoignages de clients concernés qui au 1er mars n'ont toujours pas été contactés par LCL.

Réponse : *Nous vous avons apporté la réponse en séance.*

13. FO

Fermetures de compte : des clients envoient en LRAR une demande de fermeture de compte que les conseillers traitent mais que les personnes habilitées refusent de valider. Est-ce une pratique nationale ?

Réponse : *Nous n'avons pas connaissance d'une telle pratique. Nous voulons bien un exemple précis.*

14. FO

Identifiant banque en ligne : certains clients souhaitent changer d'identifiant de connexion car des proches le connaisse et tentent de se connecter, ce qui bloque l'accès. Or, il semblerait que changer d'identifiant soit difficile voire impossible. Est-il prévu une évolution afin de satisfaire la clientèle ?

Réponse : *Il faut bien distinguer identifiant et mot de passe, 2 notions qui ont été et sont souvent confondues.*

L'identifiant est une donnée privative mais non confidentielle : il peut donc être récupéré simplement sur les sites ou l'application en détenant son N° de compte + date de naissance + département de naissance. En conséquence, nous n'avons pas mis en place d'interface permettant de le modifier simplement (par ex depuis un poste de travail). Il reste néanmoins possible de le modifier dans des cas d'exception mais nécessite une action côté informatique directement dans le SI.

15. SNB

Coach double écoute : très anxiogène pour nos collègues, mal perçu, flicage…. Apparemment ce style d'accompagnement ne concerne pas que des personnes en ayant besoin, comme vous l'avez affirmé dans la présentation de nouvelle proximité. Nous aimerions vous entendre sur ce sujet et connaître la finalité de la fiche d'accompagnement ?

Réponse : *Nous vous avons répondu en séance.*

16. SNB

Le niveau de provisionnement de créances saines est très élevé : est-ce un choix de gouvernance ou une exigence du régulateur ? Autrement dit leur niveau est-il ajustable pour faire ressortir un résultat final ?

Réponse : *En attente*

17. SNB

Suite à l'étude de la Néo-banque Vaultia il apparait que 60% des 18/30 ANS SONT SUSCEPTIBLES DE CHANGER DE BANQUE EN 2021. Avez-vous en réflexion une offre dédiée à cette clientèle volatile ? (offre parrainage ,obtention diplôme…) Pourquoi ne pas flécher une partie des économies substantielles réalisées grâce à la récente évolution du maillage ? (Pour mémoire 20 millions d'économie de charges de fonctionnement/an.)

Réponse : *Nous vous avons apporté les réponses en séance.*

18. SNB

City Store : Hormis les contrats négociés en local, y a-t-il des contrats négociés de niveau national avec de grandes enseignes voir des franchisés afin de rendre attractif ce service ?

Réponse : *Nous vous avons apporté les réponses en séance.*

BANQUE PRIVEE - ENTREPRISE

19. SNB

CAEL Entreprises - Les clients bénéficient d'un service d'agrégation des comptes de toutes les sociétés de leur Groupe, détenus au sein d'une ou plusieurs Caisses régionales. Ils peuvent ainsi les consulter, les piloter et les gérer en toute sécurité. Ce service sera étendu aux comptes détenus par l'entreprise auprès d'autres banques hors Caisses régionales au deuxième trimestre 2021. Quelle est la réponse d'LCL à cette nouveauté de notre cousin vert ?

Réponse : *Le service permettant aux clients entreprises d'avoir une vision consolidée de l'ensemble des comptes de leur groupe tenus chez LCL existe déjà. Un projet visant à permettre l'agrégation des comptes tenus dans des banques différentes est en cours. L'horizon de mise en place reste à ce stade à confirmer.*

20. SNB

Pouvez-vous nous produire la fiche de poste GDC et GDCC en ligne entreprise.

Réponse : *Nous les mettons sur le SharePoint en même temps que le présent document.*

21. SNB

Quelle est la Politique des pôles immobiliers ?

Réponse : *Nous vous avons répondu en séance.*

22. SNB

Parallèlement nos collègues des agences habitat sont inquiets de leur avenir. Quel est l'avenir de ce mode distribution dans un contexte incertain et en l'absence d'apporteurs ?

Réponse : *Nous vous avons répondu en séance.*

23. SNB

Quelle est l'estimation du temps nécessaire à la prorogation d'un PGE ?

Réponse : *Nous vous avons répondu en séance.*

RVP

24. FO

RVP 2021 : afin d'éclaircir un point qui prête à interprétation, si un salarié n'est pas à 80% sur l'item développement assurances et prévoyance, est-ce bien sur l'intégralité de l'EMP qu'il ne pourra pas être évalué supérieur à « plutôt satisfait » ?

Réponse : *Chaque axe de l'Evaluation Managériale de la Performance est évalué distinctement. L'appréciation que porte le manager sur l'item développement assurance est indépendante des autres axes. En revanche l'indice global EMP tient compte de l'évaluation de tous les critères en fonction du poids de chacun (de 20% à 5% selon les métiers pour l'axe développement assurance)*

25. CGT

Ajustement de la RVP pour les collègues issus des CRC.
Dans le dossier impliquant la fermeture de certains CRC, LCL a pris l'engagement d'un maintien de la RVP a minima au niveau antérieur pendant 24 mois.
Jusqu'ici l'ajustement de l'année écoulée s'est toujours effectué en même temps que le versement de la RVP du 4ème trimestre, soit en février.
Des collègues nous ont interpellé car ils n'ont pas reçu comme prévu leurs régularisations en février.
Interrogé à ce sujet, un RRH a répondu : « le maintien sera calculé à date anniversaire de la mobilité ».
Les collègues concernés n'ont pas été informés de ce changement de règle au moment de leur mobilité. Ils sont, au-delà de l'effet de surprise, très mécontents de devoir attendre plusieurs mois. Pour certains, le budget est souvent calculé au plus juste et cette décision les met en difficulté.

Confirmez-vous cette règle ?

La CGT vous demande de revoir au plus vite votre position dans l'intérêt des salariés.

Réponse : *La régularisation a lieu annuellement, à la date d'anniversaire de la mobilité du collaborateur (4 trimestres dans les nouvelles fonctions), sur la base du montant perçu sur les 4 derniers trimestres qui précédent la mobilité.*

Le versement s'effectue sur le trimestre de la date anniversaire de mobilité. Autrement dit :

- *Si la mobilité a eu lieu au cours du T1 2020 -> analyse et éventuel versement au T1 2021 (paie de mai 2021)*
- *Si la mobilité a eu lieu au cours du T2 2020 -> analyse et éventuel versement au T2 2021 (paie d'août 2021)*
- *Si la mobilité a eu lieu au cours du T3 2020 -> analyse et éventuel versement au T3 2021 (paie de novembre 2021)*
- *Si la mobilité a eu lieu au cours du T4 2020 -> analyse et éventuel versement au T4 2021 (paie de février 2021)*

Cette règle est celle appliquée depuis le début du projet CRC.

26. SNB

A quelle date serez-vous en mesure de mettre en ligne le guide RVP 2021 ?

Réponse : *En attente*

RESSOURCES HUMAINES

27. FO

13ème mois (suite) : nous n'avons pas de difficulté mais une demande. Nous ne comprenons pas que vous ne compreniez pas notre légitime requête. Il y a 12 mois dans l'année, donc nous travaillons 12 mois. Nous avons donc 12 salaires mensuels de base. Si l'article 39 de la CCB dit que le salaire de base annuel est versé en 13 mensualités égales, il ne dit pas que cela influe sur le salaire mensuel de base. C'est le versement du salaire annuel qui s'effectue en 13 fois. Il convient donc, chaque mois, d'indiquer 1/12ème du salaire annuel de base en salarie mensuel de base, d'en provisionner 1/12ème pour permettre le paiement en 13 mensualités égales. Votre traitement incorrect de la paie pénalise les salariés. Pour exemple, votre procédé minimise la DSN en cas d'arrêt maladie, ce qui minimise le calcul des IJJSS. Nous notons que vous vous réfugiez derrière un outils informatique paramétrable pour ne pas appliquer ce qu'il se doit. En outre, vous affirmez, sans aucune preuve, que cela ne porte pas préjudice aux salariés. Contrairement à ce que vous dites, cela porte préjudice, exemples à l'appui si vous le souhaitez.

Réponse : *Cette question a déjà été abordée. Le sujet est en cours d'analyse*

28. 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.

Passage cadres autonomes à cadre intégré (suite) : nous sommes en attente de réponse.

Réponse : *En attente*

29. FO

DA cadres autonomes (suite) : vous avez répondu que sur 1.197 DA, 37 sont cadres autonomes de par leurs précédentes affectations. Sauf à dire que c'est la personne qui fait le statut et non le métier exercé, cela n'est pas concevable. En outre, ces 37 DA ont-ils une majoration de leur rémunération variable de 25% comme stipulé dans l'accord RTT de LCL ?

Réponse : *En attente*

30. FO

Epargne des jours de fractionnement : La législation ne permet d'épargner que la 5ème semaine de congés payés afin de protéger les salariés en leur imposant de prendre 4 semaines. Les jours dits de fractionnement peuvent être épargnés. Pour autant, il semblerait que le système de paie bloque l'épargne de ces jours si le salarié a épargné 5 jours de CP. Qu'en est-il ?

Réponse : *Notre système de paie permet d'épargner les jours de fractionnement même si on a déjà mis 5 jours de congés payés sur son CET, dans la limite du plafond global de 10 jours ou 12 jours et du plafond de 65 ou 100 jours.*

31. FO

Travail à distance : le 8 février dernier, la ministre du Travail a reçu 3 fédérations professionnelles pour leur demander d'intensifier le travail à distance qu'elles ont délaissé ces derniers temps. Elles ont jusqu'au 22 février pour corriger le tir. Une des fédérations concernées est celle de la banque. Quelles vont être les mesures supplémentaires prises par LCL, sachant que l'inspection du travail a mis en demeure 35 sociétés dont LCL, d'en faire davantage ? Les conseillers d'accueil sont les

grands oubliés. Est-il prévu de revoir l'organisation pour que tous les salariés puissent bénéficier du travail à distance ?

Réponse : *Ce sujet a été évoqué en séance. L'organisation actuelle est maintenue dans l'ensemble du réseau dans le respect des contraintes sanitaires*

32. FO

Book RH : vous avez mis à disposition des salariés un guide synthétique « Book RH ». Plusieurs points nous interpellent. Par exemple, en page 8, « appel aux anciens employeurs » dans me processus de vérifications avant l'embauche. Nous sommes très surpris par cette pratique qui est illégale sauf à obtenir l'accord expresse du candidat. Qu'en est-il ? En page 2, vous écrivez « ouverture d'un compte LCL ». Cela signifie-t-il que vous obligez tout embauché à devenir client chez LCL ?

Réponse : *Concernant la remarque sur la page 8 relative la prise de référence, si jamais LCL est amené à faire appel aux anciens employeurs, c'est avec l'accord du candidat.*

S'agissant de la remarque en page 7 sur l'ouverture d'un compte LCL, nous incitons effectivement fortement les nouveaux collaborateurs à ouvrir un compte chez LCL.

33. FO

Index égalité professionnelle : quel est le nouvel index de LCL ?

Réponse : *Il a été publié sur la BDES le 26 février 2021. Il est de 87.*

34. FO

Entretiens d'évaluation : tous les salariés en mesure d'être évalués l'ont-ils été ? Dans la négative, quel est le pourcentage ? Quel pourcentage de salariés a écrit un commentaire ? Quels sont les pourcentages entre les différents niveaux d'appréciation ?

Réponse : *Le pourcentage de collaborateurs considérés comme non reçus (formulaire non initialisé ou en cours mais non signé par le manager) est de 1,33%. On comptabilise 24,85% des salariés évalués ont écrit un commentaire.*

Les différents niveaux d'appréciation sont les suivants :

Note	nombre de collaborateur	Pourcentage de collaborateurs ayant écrit un commentaire
1	60	0,38%
2	1688	10,76%
3	8849	56,43%
4	4852	30,94%
5	233	1,49%

35. FO

Indice de Recommandation Interne (IRI) : vous avez informé le CSEC du changement des règles de la rémunération variable des fonctions support le 3 décembre 2020, y compris pour la rémunération variable 2020 versée début 2021. Il s'agit d'intégrer l'indice de satisfaction interne IRI, qui a été mesuré fin d'année 2020, dans la part collective pour 20% au lieu de 10% ISI et 10% PNB. Or, pour rappel, il est de jurisprudence constante qu'en cas de fixation des objectifs tardifs, ceux-ci sont inopposables au salarié qui peut exiger l'intégralité de la rémunération, ici, 20% de la part collective. En outre, vous avez écrit que ce sera le COMEX qui décidera « sur la base de l'enquête

interne lancée le 23 novembre 2020 », du niveau de la performance à atteindre. En résumé, le COMEX attend de voir les résultats pour définir les objectifs à atteindre et ainsi maîtriser totalement les montants à verser ! Nous vous demandons de nous communiquer les scores obtenus ainsi que les objectifs fixés par le COMEX.

Indice de Recommandation Client (IRI) (suite) : nous sommes toujours dans l'attente d'une réponse

Réponse : *Les règles applicables pour déterminer le pourcentage de l'attribution de la part collective ont été les suivantes :*

- *Les unités avec un IRI positif ont 110 %*
- *Les unités avec un taux de progression sans IRI positif, ont 100%,*
- *Dans les autres cas de figure : attribution à 90%.*

36. CGT :

Gros problèmes à la Formation – Encore !

Dans le secteur formation, qui est national, il manque du personnel et ce depuis plusieurs années. Cela a déjà été signalé aux différents responsables du secteur qui se sont succédé ces dernières années et dans les instances représentatives du personnel.

Il y a un accroissement énorme de la charge de travail avec les formations à distance, auquel s'ajoute d'importants problèmes de connexion.

Bien qu'il y ait déjà peu de salariés pour assurer le travail de manière sereine, une collègue a été « retiré » du pôle des assistantes pour être « superviseur ». Il y a donc encore moins de personnes pour faire toutes ses tâches en plus. Cela complique énormément la prise des congés et entraîne une forte pression sur les collègues. Deux autres départs sont prévus d'ici l'été (un congé sabbatique et la fin d'un contrat en alternance), si rien n'est fait cela va être la catastrophe.

Les formations en distanciel, imposent le doublement de certaines tâches administratives (par exemple, saisie pour une même formation pour l'AMF dans deux applications différentes).

De plus de nouvelles formations sont apparues, tant mieux pour les collègues qui vont pouvoir se former, mais qui engendre du travail supplémentaire.

Comme si cela ne suffisait pas, les liens internet explorer fournis pour les formations à distance aux stagiaires ne fonctionnent plus depuis plusieurs semaines. Il semblerait qu'il y ait un problème de licence, du coup, tous les jours les salariés du pôle formation doivent adresser aux stagiaires un mail explicatif pour qu'ils puissent se connecter avec Firefox. Malgré tout, de nombreux stagiaires n'ont pas pu accéder à leur formation.

Alors que dans nouvelle proximité le mot d'ordre est à la simplification des procédures et reporting, la nouvelle responsable fait de l'IRI une obsession, « les stagiaires sont devenus des clients que l'on doit servir » et demande de remplir une multitude de tableaux souvent plusieurs pour une même formation. Des ateliers obligatoires pour améliorer l'IRI ont été mis en place avec cours magistraux et restitutions, tout ceci entrant bien évidemment dans le calcul de la rémunération variable. Cela occupe les salariés près d'une demi-journée par semaine.

Comment faire sans les effectifs, les procédures et les outils adaptés ?

Quand LCL mettra-t-il enfin en œuvre des solutions pérennes pour ce secteur dont les salariés sont épuisés après des années de difficulté ? Des salariés sont déjà en arrêt maladie, cela risque d'empirer si rien n'est fait.

Réponse : *Ce sujet a été évoqué au CSE du Siège Opérationnel.*

Nous avons bien conscience de cette problématique et la prenons très au sérieux. L'organisation de formations en distanciel entraîne effectivement un accroissement de la charge de travail du service administratif.

En conséquence, nous avons mis en place, depuis septembre, le plan d'action suivant :

- *Recours à des renforts via des missions temporaires*
- *Remplacement de la collaboratrice qui doit partir en congé sabbatique et reconduction d'un contrat d'alternance*
- *Priorisation des tâches durant les arrêts de travail pour maladies de collaborateurs*
- *Remise en place de l'auto-inscription pour 2 formations : DCI (entre 50 et 90 collaborateurs par mois) et Sécurité des personnes et des biens en agences (pour l'IDF)*

En raison de problèmes liés à des difficultés de connexion, le service administratif a dû répondre à une demande d'accompagnement plus important des apprenants. Nous cherchons à régler ces problèmes, mais les solutions proposées par SNI pour le moment n'ont pas été concluantes. SNI a alloué un ETP consacré à ce sujet.*

Concernant l'IRI, des groupes de travail ont effectivement été mis en place et se réunissent à tour de rôle une fois par mois. Afin de prendre en compte les remontées des collaborateurs sur la charge qu'ils généraient, nous avons apporté de la souplesse et avons ajusté le planning.

** liés à l'obsolescence de l'outil flash qui n'est plus maintenu par l'éditeur, des problèmes de boîte mail du réseau, ou de bande passante informatique tantôt chez LCL / tantôt chez les collaborateurs*

37. CGT

Application de l'accord de Dialogue Social LCL
Dans l'accord de « Dialogue social » du 16 novembre 2018, mis en place à partir des élections de juin 2019, il est prévu que la commission de suivi composée de 2 membres par OSR se réunisse 18 mois après la prise d'effet afin d'en vérifier les conditions d'application.
Cette échéance étant janvier 2021, la CGT souhaite savoir si cette commission a eu lieu ?
L'expérience depuis l'application montre que des modifications sont nécessaires au-delà des problèmes rencontrés du fait de la COVID 19.
Des évolutions d'application sont-elles prévues et si oui lesquelles ?

Réponse : *La commission de suivi prévue au sein de l'article 70 de l'accord Dialogue social s'est réunie le 16 février dernier. En amont de cette réunion, chacune des OSR a fait part à la Direction de ses propositions d'aménagements de l'accord. L'ensemble de ces propositions a fait l'objet d'échanges lors de la commission. De son côté, la Direction a également partagé ses souhaits d'évolutions parfois communs avec ceux des OSR. La séance s'est avérée très constructive et nous permettra d'aboutir, nous l'espérons, à la signature d'un avenant à notre accord Dialogue social. La commission se réunira à nouveau le 30 mars prochain afin de clôturer certains sujets en cours d'étude et de procéder à la relecture de notre proposition d'avenant.*

38. SNB

Le reporting des effectifs présents fait ressortir une baisse de 173 personnes en 21 jours. Ce chiffre ne vous paraît-il pas inquiétant ? citer la source

Réponse : *Nous vous avons répondu en séance. Les chiffres qui figurent dans le reporting « suivi Covid » sont issus d'une déclaration quotidienne des managers et ne reflètent l'exactitude des effectifs de l'entreprise.*

39. SNB

Dans le calcul de l'intéressement et la participation, comment sera apprécié le temps de travail sur la période d'un salarié (cas arrêt pris en charge par la CPAM personne fragile ou garde d'enfants avant que le travail à distance puisse être proposé…) ?

Réponse : *Conformément à l'avenant du 24 juillet 2020, les arrêts de travail en lien avec la crise sanitaire « Covid » (arrêts de travail pour « garde d'enfant », en raison d'un « risque » lié à l'état de grossesse ou d'un pathologie préexistante ou par mesure de précaution au terme d'un arrêt de*

travail) et indemnisés par la Sécurité Sociale, seront, à titre exceptionnel et pour l'année 2020, intégrés dans la comptabilisation du temps de présence pour le calcul de l'intéressement et de la participation.

40. SNB

Pouvez-vous nous confirmer que tous les courriers concernant nos collègues éligibles à la GSI ont été reçus et remis en mains propres, ceci permettant de faire un point sur leur situation financière et évolution professionnelle

Réponse : *Les salariés éligibles à la GSI recevront un courrier leur indiquant le montant de l'augmentation. Les entretiens de rémunération étant programmés entre le 15 mars et le 30 mars 2021, ils seront reçus à ce moment-là.*

CLIENTS COLLABORATEURS

41. FO

Prêt CLP sous condition de ressources (suite) : vous avez répondu que ce prêt social sous condition de ressources ne fait pas partie de l'offre CLP. Or, il y figure bien sur la fiche « solution conso CLP et solution treso CLP. Barèmes et tarifs ». Il est bien écrit « Prêt personnel CLP sous conditions de ressources ». Nous ne comprenons donc pas votre réponse.

Réponse : *Ce prêt est bien présenté avec une référence CLP car il ne fait pas partie du barème public et concerne, avec la condition de ressources, des salariés. Mais, il ne fait pas partie de l'offre collaborateurs concernant l'ensemble des salariés.*

42. FO

Fermeture de compte CLP suite rupture de contrat de travail hors retraite (suite) : vous avez répondu : « il convient effectivement de fermer le compte ». Nous ne comprenons pas pourquoi et trouvons surprenant que le top CLP ne soit pas « modifiable ». Surtout, sauf erreur, qu'il n'y aurait plus de série de numéros de compte spécifique aux CLP. Vous n'avez pas répondu au cas où l'ex salarié refuse de fermer son compte. Que se passe-t-il ?

Réponse : *Des tranches spécifiques de numéro de compte ont servi dans le passé à identifier plus facilement des comptes CLP mais n'entraînaient pas par elles-mêmes des tarifications spécifiques. L'évolution du top CLP, pour le rendre modifiable, n'est pas suffisante pour traiter le sujet qui nécessite aussi de prendre en compte les règles d'utilisation de ce top par les traitements informatiques de produits bancaires. L'offre collaborateurs CLP fournit l'ensemble des conditions bancaires aux salariés. La sortie de ce cadre nécessite d'échanger avec le client concerné sur ses besoins et les conditions possibles y répondant avec ouverture d'un nouveau compte pour leur mise en œuvre. Cette démarche doit permettre d'éviter le cas que vous évoquez qui pourrait se traduire, en dernier recours et avec le préavis nécessaire, par la fermeture du compte.*

43. SNB

Pourquoi la convention collective des caisses du CA prévoit une réduction de 50% sur les cartes alors que Lcl reste à 30%. Qu'est ce qui explique cette différence de traitement ?

Réponse : *La convention collective des Caisses du CA ne mentionne pas de décote de 50% sur les cartes pour les salariés. Toutefois, cette décote figure pour les cartes et pour le CA Martinique Guyane dans l'offre bancaire réservée aux salariés, mais nous en ignorons les raisons.*

En effet, les offres bancaires aux salariés doivent prendre en compte la décote maximale de 30% fixée par la réglementation.

DIVERS

44. FO

Classement 2021 des meilleurs employeurs de France : comme chaque année, le magazine « Capital » dévoile les classements par secteurs d'activité. Pour la 4ème année consécutive, LCL est le grand absent de ce classement. Quelle est votre analyse ?

Réponse : *Nous ne pouvons répondre à cette question, car nous n'avons pas accès à la méthodologie de l'enquête citée, malgré nos demandes auprès du media concerné.*

45. FO

Départ d'un membre du COMEX : nous avons été informés du départ d'un membre du COMEX qui rejoindrait un établissement bancaire extérieur au groupe Crédit Agricole. Qu'en est-il ?

Réponse : *Effectivement, Orli HAZAN a récemment quitté ses fonctions pour rejoindre un poste à l'extérieur du Groupe.*

46. CGT

Missions assistants sociaux.
Nous constatons :

- que les assistants sociaux posent aux salariés de plus en plus de questions qui relèvent des missions des RDI,
- leurs présences lors d'entretien entre les salariés et les RDI.

Les missions des assistants sociaux ont-elles évoluées depuis qu'elles ont été rattachées aux RRH des DDR ?
Il faut veiller à ce que leurs missions respectent bien la déontologie de leur métier.
LCL s'assure-t-il bien que les tâches demandées aux assistants sociaux sont conformes sur ce point ?

Réponse : *Les missions des assistants sociaux n'ont pas évolué depuis qu'ils ont été rattachés aux RRH. Il arrive cependant que, dans le cadre de leurs activités, certaines missions supplémentaires soient confiées aux assistants sociaux, comme c'est le cas sur la DdR Ouest où l'assistante sociale peut se charger de l'accueil des nouveaux arrivants.*

47. FO

Service social : Merci de nous donner un organigramme du service social à la date de ce jour. Y at-il des évolutions à prévoir ?

48. CGT

Service social
Par ailleurs nous apprenons que l'assistant social de la DDR Occitanie est parti en retraite et que sur l'IDF un assistant social va changer de métier. Il semble que l'assistant social de la DDR Méditerranée a accepté de couvrir temporairement la DDR Occitanie.

Depuis la dernière réorganisation du service social les assistants sociaux ont à faire face à des périmètres géographiques très étendus qui ne permettent ni de travailler dans de bonnes conditions ni d'apporter le soutien optimum aux salariés qui en ont besoin.

LCL prévoit-il d'embaucher des assistants sociaux pour remplacer ces départs ?
Au-delà est-il prévu de renforcer les effectifs là où cela est nécessaire ?

Réponse : *Nous vous avons répondu en séance. A ce jour, nous ne remplaçons pas systématiquement les assistantes sociales. Nous faisons au cas par cas :*

- *En Ile-de-France, un assistant social a fait une mobilité et ne sera pas remplacé pour le moment. Nous allons voir comment cela fonctionne avec 4 Assistantes sociales sur ce périmètre et nous aviserons.*
- *En Occitanie, une assistante sociale est partie à la retraite et a été remplacé par une des assistantes de la DdR Méditerranée*
- *Dans l'Est, une assistante sociale part prochainement en congé sabbatique et nous sommes actuellement en recherche pour la remplacer.*