



Questions diverses du CSEC des 7 et 8 avril 2021

REMUNERATION

1. FO

RVP et temps partiel : Puisque la RVP est proratisée, les objectifs (toutes directions) le sont-ils également automatiquement ?

Réponse : *Nous vous avons répondu en séance.*

2. FO

RVP des fonctions support : Puisque l'IRI représente 20% des variables individuels versés en mars 2021 pour l'exercice 2020, nous souhaitons obtenir ces indices par unités. L'IRC comptant pour 10%, la cible ayant été dépassée, les salariés ont-ils eu le maximum ? Partout en France, des managers tentent de justifier la baisse de la RVP par l'octroi de la PEPA en décembre dernier. Ce qui signifierait que la PEPA se substituerait à une partie de la rémunération variable individuelle. Ce qui est illégal. De plus, des managers affirment que la baisse de RVP peut être plus importante que le montant PEPA octroyé car elle coûterait plus cher que ce montant (?). Qu'en pensez-vous ? Est-ce un argumentaire concocté par la RH centrale ?

Réponse : *Nous présenterons le bilan de la RVP des Fonctions Supports au CSEC de mai.*

3. FO

RVP des fonctions support et POSC : En cas de performance exceptionnelle, la cible peut-elle être dépassée (hors IRI positif) ? Quelles enveloppes globales ont été attribuées pour les fonctions support et pour POSC ?

Réponse : *Nous présenterons le bilan de la RVP des Fonctions Supports au CSEC de mai.*

4. FO

Calcul des 3 SMIC : Pour être défiscalisée, la PEPA est réservée aux salariés percevant une rémunération maximale de 3 SMIC. Quel est le calcul de ce plafond pour les cadres autonomes (53.583 € selon vous pour la PEPA versée en 2020) ?

Réponse : *S'agissant de la détermination du plafond des 3 SMIC annuels pour les collaborateurs en « régime jours », nous avons appliqué les règles figurant dans l'instruction ministérielle n° DSS/5B/2020/59 du 16 avril 2020 (Q/R 1.3 et 6.2), ainsi qu'à l'article D. 241-7, IV du Code de la Sécurité sociale, selon lesquelles la valeur du SMIC à prendre en compte pour la détermination du plafond de 3 SMIC doit être proratisée selon les mêmes modalités que celle retenues pour la réduction générale des cotisations patronales.*

5. CGT

Combien de salariés étaient éligibles à l'enveloppe de 1,4 M€ (ceux qui gagnent plus de 3 SMIC) chez LCL ?

Combien de salariés par direction ont bénéficié d'une prime dans le cadre de ce dispositif ?
 Quel est le montant moyen en précisant le plus petit montant et le plus grand ?

6. SNB

Combien de cadres éligibles au complément de rémunération au titre de l'année 2020, versé en mars 2021 ?

Combien de salariés l'ont perçu ? (Montant fixe ou % RBA, par marché, H/F)

Sur quels critères ?

Quelle part de ces bénéficiaires a pu bénéficier d'une mesure salariale en parallèle (car « censée » être décollée) ?

Réponse : *Le nombre de collaborateurs éligibles au Complément de Rémunération Exceptionnel était de 2 185. Un tiers des éligibles a bénéficié d'un CRE. L'attribution de la prime était conditionnée à la mise en œuvre d'une contribution exceptionnelle dans le cadre de la crise Covid. Le montant de la prime a été de 1400 euros en moyenne (1 000 € minimum et 2 000 € maximum).*

RESSOURCES HUMAINES

7. 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.

8. 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 : *Nous avons bien identifié les salariés concernés dans les 2 catégories (autonome et intégré), et nous devons affiner l'analyse en nous rapprochant de la ligne métier RH.*

9. FO

Enveloppe de 180 € pour équipement télétravail (mesure groupe CASA) : La RH groupe incite les entités de CASA à rembourser 50% des frais engagés pour travailler confortablement en télétravail ou travail à distance, dans la limite de 180 €. Où en est votre réflexion, sachant que de très nombreuses entités ont répondu favorablement à cette incitation qui a pour but d'améliorer les conditions de travail et le bien-être des salariés ?

Réponse : *La question sur les frais liés au travail à distance, notamment évoqués dans le cadre d'une communication groupe, reste une prérogative de l'employeur comme expliqué en CSE C. L'entreprise étudie donc la question, dans le cadre proposé par le groupe, mais aucune décision n'a encore été arrêtée.*

10. FO

Suivi quotidien charge de travail d'un cadre autonome (suite) : nous vous avons interrogés sur les modalités de **contrôle quotidien, hebdomadaire et/ou mensuel** de la charge de travail mises en place chez LCL. Vous répondez que « *la charge de travail fait l'objet d'une évaluation annuelle à l'occasion de l'entretien annuel d'évaluation* ». Ce qui est, une fois de plus, une réponse hors sujet. Nous notons que même si vous ne voulez pas répondre à cette question qui vous devez juger embarrassante, elle mérite une réponse appropriée. Merci de nous la communiquer.

Réponse : *Nous vous avons déjà répondu.*

11. FO

13^{ème} mois (suite) : Vous avez répondu que le sujet était en cours d'analyse. Avez-vous avancé ?

Réponse : *Le sujet est toujours en cours d'analyse.*

12. CGT

Politique LCL envers les stagiaires écoles

Il semble que LCL ne prenne plus de stagiaire, c'est très pénalisant pour les étudiants qui ont besoin de leur stage afin de valider leur diplôme et pour pouvoir poursuivre leurs études. LCL comme toute entreprise a besoin de salariés formés et doit, s'il veut trouver les profils dont il a besoin, continuer d'accueillir des stagiaires dans l'entreprise ?

Est-ce temporaire du fait de la pandémie ?

Si oui, un protocole n'est-il pas possible pour assurer une continuité ?

En temps normal, y-at-il un niveau minimum d'étude exigé par LCL ?

Réponse : *LCL continue de recruter des stagiaires. Toutefois, on observe que de plus en plus de parcours de formation proposent des formules d'alternance (apprentissage ou contrat pro), plus longues et plus adaptées que les stages, qui permettent à la fois une meilleure immersion (pour l'alternant) et une meilleure observation (pour l'entreprise) avec de plus forte de chances de transformation en CDI in fine.*

13. CGT

LCL prend en charge pour les salariés concernés (équipe d'appui, détenteur de carte de démarchage) le coût de la cotisation de l'option usage professionnel dans le cadre d'un contrat automobile. Chez Pacifica, pour bénéficier de l'option usage tournée il faut impérativement souscrire à l'offre Tous risques Plus (option non disponible pour Tiers, Tiers plus).

Quid de la prise en charge de la différence entre la cotisation Tiers plus et Tous risques ?

Sur combien d'années un salarié concerné peut demander à se faire rembourser ?

Réponse : *En cas d'utilisation répétitive (et pas occasionnelle) du véhicule personnel pour un usage professionnel, le collaborateur doit demander auprès de son assureur une extension de sa garantie automobile personnelle.*

S'agissant de Pacifica, l'usage Tournée correspond au cas d'une utilisation répétitive du véhicule personnel pour un usage professionnel plus de 1 jour sur 2. La formule Tous Risques n'est donc pas nécessaire pour une utilisation répétitive jusqu'à 1 jour sur 2 maximum.

14. CFDT

Concernant la complémentaire santé, il y a beaucoup de retard pour avoir l'attestation du conjoint. Peut-on voir pour avoir une dérogation pour rallonger la période de remise l'attestation du conjoint ?

Réponse : *Nous ne constatons pas de retard particulier dans la livraison des attestations pour exemption. Il n'y a pas lieu de reculer la date de clôture de la campagne.*

Toutefois, si nous recevons un justificatif avec un peu de retard (jusqu'à 1 mois), nous régulariserons de manière rétroactive.

RETAIL

15. FO

Digiconso : Depuis la mise en place de cet outil, il semblerait qu'il y ait de nombreux dysfonctionnements. Qu'en est-il ?

Réponse : *Digiconso a fait l'objet de plusieurs mois de recettes et de plus de 3 mois de pilote. Comme tout projet impliquant des aspects digitaux (délégations, pièces justificatives, signature électronique), il a rencontré quelques dysfonctionnements. Les anomalies identifiées sont prises en charge et résolues au plus vite, l'implication des équipes IT et métier LCL et CACF auprès du réseau est totale.*

Depuis le 1er février, plus de 28 000 dossiers ont été saisis dans Digiconso et plus de 9 000 dossiers sont débloqués.

16. FO

PGE : Dans une communication groupe, selon une enquête menée en février, 80% des bénéficiaires de PGE dans les caisses régionales auraient l'intention de choisir l'amortissement quand, chez LCL, 94% auraient exprimés leur souhait d'amortir, très majoritairement sur une durée de 5 ans. Nous sommes donc loin des discours rassurants de la FBF qui estime que la moitié des PGE pourrait être remboursée dès la première année et les trois quarts en deux ans (périodes de différé). Comment expliquez-vous ce pourcentage élevé de demande d'amortissement chez LCL ?

Réponse : *En attente*

17. FO

Frais de tenue de compte : pour en être exonéré, cela nécessite un IAC BAQ vert, soit par un mouvement d'affaires de 800 € par titulaire 4 mois sur les 6 derniers mois, soit un mouvement d'affaires de 500 € par titulaire 4 mois sur les 6 derniers mois ET plus de 90 opérations CB sur 6 mois. Cette règle pénalise les ménages aux revenus modestes. Est-il prévu de la réviser afin d'éviter de perdre des clients qui, pourtant, domicilient leurs revenus, ou d'avoir à rétrocéder ces frais pour conserver ces relations ?

Réponse : *Il n'est pas prévu de réviser les règles. Dans certains cas, principalement ceux de clients qui domicilient tous leurs revenus mais restent inférieurs au minimum requis, les règles définies ne permettent pas le remboursement automatique des FTC. Il faut alors faire une analyse de la situation et si confirmation de la domiciliation de la totalité des revenus, procéder à un remboursement car il est impossible techniquement de l'intégrer automatiquement.*

18. FO

Lettre de la direction générale des impôts : De nombreux clients ont reçu une lettre des impôts leur demandant de régulariser leur situation d'auto-certification auprès de leur banque alors que le formulaire est bien présent au CEC. Ce qui entraîne du mécontentement et de l'incompréhension, tant chez les clients que chez les conseillers. Y a-t-il eu un problème de communication de ces informations à l'administration fiscale ? Une vérification a-t-elle été faite auprès de cette administration ?

Réponse : *Dans le cadre de la réglementation de l'EAI, les banques doivent déclarer chaque année auprès de l'administration fiscale la liste des clients n'ayant pas répondu à l'obligation d'auto-certification.*

Ces clients sont dits « récalcitrants » au regard de l'EAI. L'administration a décidé d'envoyer un message à chaque client déclaré comme tel en leur rappelant l'obligation d'auto-certification.

Elle a procédé à un envoi par masse mailing le 18/03 auprès de tous les clients présents sur la liste établie en mars 2020 qui relate la situation au 31/12/2019. Dès lors, des clients qui avaient régularisé leur situation en 2020 ont reçu le mail de l'administration sachant qu'ils leur étaient demandés de contacter leur banque pour régulariser leur situation si cela n'avait pas déjà été fait.

En principe, l'administration fiscale avait convenu de prévenir la FBF (et donc les banques) de l'envoi du masse mailing préalablement à celui-ci. Cette information n'a pas été faite, ce qui n'a pas permis aux établissements bancaires de prendre toutes les dispositions nécessaires permettant d'anticiper les demandes des clients concernés.

19. FO

Mandat PEA Sélection : Ce mandat accessible à partir de 5.000 € seulement rencontre un vif succès dans les caisses régionales du Crédit Agricole. Est-il prévu une commercialisation chez LCL ?

Réponse : *LCL dispose d'une offre Mandat PEA accessible dès 10.000 €. Une analyse des raisons du succès de l'offre Crédit Agricole est en cours par le marketing Epargne, afin de définir si le succès repose sur d'autres critères que le seuil d'accès*

20. FO

Accord Crédit Agricole –Banque de France : La banque de France arrêtant ses activités de teneur de comptes espèces et titres, a retenu la proposition du Crédit Agricole « associant les forces des entités du groupe », notamment le pôle développement client humain de CASA, pour proposer à ses salariés et retraités le transfert de leurs comptes. Mais seules les caisses régionales semblent concernées par ce partenariat. Pourquoi LCL en est écarté et se voit donc privé de l'opportunité de conquérir une clientèle de qualité ?

Réponse : *La cession de cette clientèle a été réalisé via à un appel d'offre. Le groupe y a participé à travers deux candidatures distinctes, une au titre de LCL et une autre au titre du Crédit Agricole. Une des demandes de la Banque de France était relative au transferts des comptes titres. Les développements nécessaires côté LCL étaient très importants et nécessitaient d'arbitrer d'autres projets tout aussi stratégiques. Nous sommes donc restés au stade de l'appel d'offre. La Banque de France a retenu la proposition du Crédit Agricole, qui a détaillé dans l'appel d'offre la prise en charge technique de ces transferts.*

21. FO

Rappel des règles de paiement à l'ADJ (suite) : vous avez confirmé que les règles communiquées par Michel MATHIEU en date du 2 octobre 2018 étaient toujours en vigueur. Cependant, elles semblent méconnues et donc peu appliquées, ce qui expose LCL à des risques juridiques. Nous vous demandons de rappeler largement ces règles, notamment lors de la réunion du jeudi. Le ferez-vous ?

Réponse : *L'ADJ est un système d'aide à la décision aux équipes en agence pour le traitement des positions débitrices non autorisées des comptes clients.*

Les conseillers analysent les situations, appellent les clients, mettent en place des solutions pour les aider et si nécessaire en dernière position ils rejettent les écritures non autorisées se présentant. Les managers appuient leurs conseillers dans cette gestion au quotidien de leur clientèle et le traitement de l'ADJ est détaillé dans LCTout. Enfin, le Responsable Engagement de la DR joue le rôle d'expert et également d'accompagnement des équipes en agence, un rappel sur cette thématique sera fait auprès d'eux.

22. FO

Construction participative : Le 7 juillet 2020, Orli HAZAN, alors membre du COMEX, a lancé sur le réseau collaboratif une construction participative en invitant les salariés à exprimer leurs idées pour développer LCL au travers de 4 thématiques. Madame HAZAN nous a répondu le 12 janvier dernier qu'une trentaine d'idées avaient été collectées dont certaines sont en cours de mise en œuvre. Quand aurons-nous un retour sur cette initiative ?

Réponse : *Nous avons recensé au total pour cette initiative 40 idées de la part de 30 contributeurs sous les 4 thématiques proposées. Ces idées sont en cours de traitement et font aujourd'hui l'objet d'études complémentaires des métiers concernés.*

Nous ne manquerons pas de communiquer et revenir vers vous afin d'apporter des précisions lorsque les chantiers auront abouti.

23. FO

Benchmark (suite) : nous sommes en attente d'une réponse.

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

24. CGT

LCL lance une nouvelle animation commerciale (après celle de mars) dès aujourd'hui. En quoi vous estimez cette action raisonnable dans le contexte actuel ? Expliquez-nous pourquoi vous ne craignez pas des conséquences psychologiques et physiques graves pour nos collègues ?

Réponse : *Ces animations ont pour vocation à animer les équipes pendant les périodes commerciales. Le contexte actuel demande bien au contraire de reconnaître les équipes qui contribuent le mieux au développement commercial de l'entreprise.*

Ainsi, L'animation commerciale « Tour de France » s'inscrit dans le Plan d'Action Commerciale et Relationnelle du Q2, qui couvre une période de 4 mois qui débute en avril et se termine fin juillet. Par ailleurs, nous serons bien évidemment attentifs aux conséquences de la crise, en lien le contexte actuel, sur les risques psychologiques et sociaux.

25. SNB

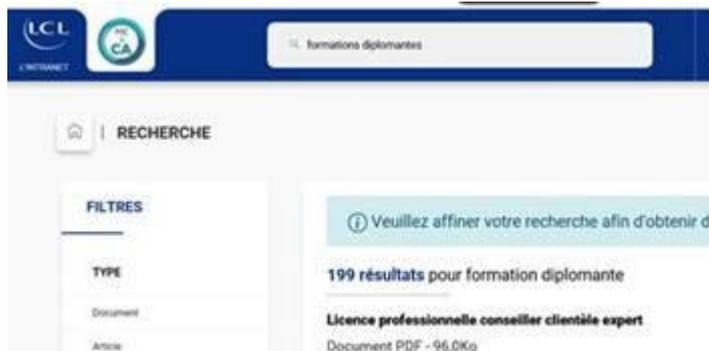
Avec la disparition de LCL pilotage, nous n'avons plus accès à la fiche géomarketing, merci de nous donner le chemin pour y accéder de nouveau comme vous vous y étiez engagé lors du dernier CSEC.

Réponse : *L'accès par LCL Performance aux fiches géomarketing sera rétabli au maximum début mai. Ces fiches restent disponibles auprès de l'équipe géomarketing qui les produit et qui répond aux sollicitations ad'hoc*

26. SNB

Formation : Maintenez-vous la licence expert pour la rentrée de Septembre ?

Réponse : *La licence Conseiller clientèle expert, est inscrite au catalogue des formations diplômantes, disponible dans Me&CA « formations diplômantes » :*



Elle a cependant été très peu demandée l'an passé par les collaborateurs.

CLP

27. FO

Prêt CLP sous condition de ressources (suite) : nous n'avons pas compris votre réponse. Pouvez-vous préciser ?

Réponse : *L'offre collaborateurs CLP bénéficie à tous les collaborateurs de LCL, sans aucune condition spécifique ce qui n'est pas le cas du prêt cité puisqu'il est sous condition de ressource.*

28. FO

Les CLP sont-ils éligibles à l'offre « coup de poing » sur le prêt immobilier (rachat/renégociation) actuellement en cours dans le réseau ?

Réponse : *Les collaborateurs CLP peuvent bénéficier de ce barème « Spécial Rachat » valable du 2 avril au 31 août 2021 avec la même condition en taux (barème taux non décotable). Les collaborateurs CLP y ont accès à des conditions identiques à celles des clients. Une condition pour cette opération est que les revenus ne soient pas < 40 K€.*

Le barème de renégociation client a été revu à la baisse à compter du 2 avril et cette baisse impacte le barème de renégociation collaborateur CLP.

IMMOBILIER

29. SNB

L'immeuble de Créteil, est-il toujours la propriété de LCL ? Dans l'affirmative que comptez-vous en faire ?

Réponse : *Le site de Créteil est toujours la propriété de LCL. Une partie (les 2 derniers étages) est louée. Nous avons des pistes avec de nouveaux locataires.*

30. SNB

Quel est le devenir de l'immeuble d'Evry et où en est-on du repositionnement des équipes monétique et PI ?

Réponse : *Aucune décision n'a été arrêtée à ce stade. Plusieurs options sont encore en discussion. Nous reviendrons vers vous ultérieurement.*

SITUATION SANITAIRE

31. CGT (reçue le 06/04) :

Maintenez-vous les jours de télétravail pour les pôles Banque Privée et Pro ?
Et dans tous les cas ?

Pour les agences de 10 et plus, pourriez-vous nous indiquer quel effectif vous semble nécessaire à l'accueil des clients ?

Réponse : *Les effectifs nécessaires pour les unités commerciales de plus de 10 sont ceux validés par le directeur d'agence sur la base d'une organisation - hors période de congés ou de période exceptionnelle comme celle d'avril 2021 par exemple - de 2 jours de travail à distance par semaine pour chaque collaborateur.*