Questions diverses du CSEC
du 7 et 8 juillet 2021

FO

1. **CESU :** La loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 précitée ne comporte aucune disposition portant obligation d'accepter le CESU comme mode de règlement. Il appartient donc aux seules collectivités territoriales, en vertu du principe de libre administration prévu à l'article 72 de la Constitution et aux établissements publics locaux de décider d'accepter ou de refuser les CESU en règlement des prestations qu'ils délivrent. De ce fait, même après la période transitoire de 2022, des parents pourraient ne pas pouvoir utiliser les CESU « garde d'enfant » et se verraient ainsi discriminés. Quelle alternative comptez-vous mettre en place dans ce cas ?

   Réponse : *voir Questions/réponses sur les projet CESU*

2. **RIB invariant PRO-Entreprise :** Afin d'éviter de lourds traitements administratifs entraînant des risques d'erreur et renforcer notre satisfaction sur ces clientèles, ne pourrait-on pas maintenir les numéros de compte de clients PRO qui, pour des raisons de développement, sont transférés vers le marché Entreprises et inversement ?

   Réponse : *A ce jour le marché des Pro et le marché des Entreprises n'utilisent ni les mêmes outils, ni les mêmes systèmes de notation, ce qui ne favorise pas une solution simple de développement du RIB invariant entre ces 2 marchés. Ce sujet est bien identifié et fait l'objet d'une mission chez DTO pour trouver des axes d'améliorations du parcours.*

3. **Déploiement progressif RCH sur GMF** : où en est-on de ce déploiement ? Quels constats en tirez-vous ? D'autres types de GMF que le NCR 34 seront-ils équipés ?

   Réponse : *Le déploiement démarrera en septembre et il n'est pas prévu d'équiper d'autres GMF que le NCR 34.*

4. **Prime vie chère** : Mise en place dans le 92, et dans des zones très localisées, FO LCL vous avait interpelés sur ce point lors d'un récent CSEC où nous parlions de La stratégie d'urbanisation de LCL. FO LCL vous avait demandés l'élargissement de cette mesure. Vous aviez répondu que vous regarderiez ce point. Où en êtes-vous ?

   Réponse : *Nous n'avons pas décidé d'étendre cette mesure à d'autres périmètres.*

5. **Liste des entités / IRI** : Au CSEC de mai, vous nous avez promis la liste des entités qui ont un IRI. Sauf erreur, nous n'avons toujours rien reçu.

   Réponse : *En attente*

6. **Expérimentation rotations en agence** : il y aurait une expérimentation de rotations dans les agences qui ne peuvent accueillir physiquement plus d'effectif. Qu'en-est-il ?

   Réponse : *Nous n'avons pas connaissance d'une telle expérimentation. Nous aurions besoin que vous nous donniez plus de précisions sur la localisation de cette expérimentation.*

7. **Agences PRO** : alors que la configuration standard est de 8-10 personnes, des agences « hybrides PRO » avec moins de personnes pourraient voir le jour. Est-ce une initiative locale ?

   Réponse : *Le marché des pros n'a pas connaissance de ce type d'espace pro.*

8. **Reporting effectifs présents/absents** : Au 9 avril 2021, il y avait 17.244 salariés payés (CDI, CDD et CDD alternants). Au 23 juin, il n'y en avait plus que 16.958, soit 286 de moins en l'espace de 2 mois et demi. Merci de ventiler ces 286 selon le contrat de travail (CDI, CDD et CDD alternants). Pour rappel, au 3 février, il y avait 17.419 salariés payés au 3 février 2021. Comment expliquez-vous cette baisse constante et importante de l'effectif payé ? Quel impact sur les conditions de travail ?

   Réponse : *Comme cela vous a déjà été indiqué (en séance et dans les réponses aux questions diverses du CSEC du 4 mars 2021), 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. De plus, pour mémoire, l'effectif total indiqué dans le Reporting Covid du 6 mai dernier était de 17 379 salariés.*

9. **Obligation d'information** : Le Code du travail oblige l'employeur à présenter aux élus les éléments qui constituent des modifications des conditions de travail des salariés. Lors d'une suppression ou création de poste, la charge de travail pour les salariés restants s'en trouve par conséquence modifiée. Cependant, les élus CSE E ne sont jamais informés de ces modifications qui concernent pourtant les salariés de leur périmètre. FO LCL demande à ce qu'une présentation complète soit effectuée à chaque suppression ou création de poste, avec nouvelle charge de travail pour les salariés en place ou nouveau poids des portefeuilles pour les conseillers en place.

   Réponse *: Le Code du travail n'impose pas par principe à l'employeur d'informer le CSE à chaque création ou à chaque suppression de poste. L'information est portée à la connaissance du CSE, si cette création ou cette suppression entraîne des impacts, notamment dans l'organisation de l'activité, l'organigramme de l'entreprise ou encore sur les conditions de travail des collaborateurs.*

   Dès lors, si la création ou la suppression d'un poste n'entraîne pas d'impact particulier sur l'activité de l'entreprise, nous ne sommes pas dans l'obligation d'informer et de consulter le CSE.

10. **Suppression ou création de poste** : Qui décide la suppression ou la création d'un poste ? Sur quels critères ?

    Réponse : *C'est une proposition de chacune des Directions avec une validation par la ligne métier Comex en fonction du niveau d'activité de chacune des Directions.*

11. **Retour sur investissement** : Sachant que LCL a pour ambition de devenir la 1ère des banques urbaines au service de tous les habitants des villes, comment se fait-il que le Comex exige, pour toute création, agrandissement, déplacement d'agence, un retour sur investissement sur 6 à 7 ans alors que les caisses régionales du Crédit Agricole attendent, même en zone urbaine, un RSI sur une plus longue période ? Afin de rétablir une saine concurrence et développer LCL en zone urbaine, ne serait-il pas judicieux d'augmenter le délai du RSI à un nombre d'années au moins égal à celui du crédit agricole dans les zones où nous souhaitons être N°1 ?

    Réponse : *La composante stratégique est prise en compte en complément de l'avis financier. En outre, les dossiers présentés récemment et portés à notre connaissance n'ont pas présenté de points de blocage du fait d'un RSI trop élevé. Dans ce cadre-là, la durée de 6 ans semble alignée avec la stratégie d'investissement et de positionnement urbain de LCL.*

12. **Récupération 1er mai** : Pour les régimes de travail sur 4,5 jours, travaillant du mardi au samedi midi, le premier mai 2021 tombant un samedi, correspond à une demi-journée de travail. Sachant que chez LCL, le 1er mai non travaillé est récupérable, quelle est la compensation pour ces régimes spécifiques ?

Réponse : *Aucun jour n'est généré car ils ont travaillé cette journée-là (la demi-journée non travaillée correspondant à une RTT hebdomadaire).*

13. **Protocole national sanitaire** : Il évolue, et insiste sur *"la maîtrise de l'aération/ventilation [qui] est une mesure essentielle de prévention des situations à risque d'aérosolisation du SARS-CoV-2. Il est nécessaire d'aérer les locaux par une ventilation naturelle ou mécanique en état de marche (portes et/ou fenêtres ouvertes autant que possible, idéalement en permanence si les conditions le permettent et au minimum 5 minutes toutes les heures). Il est nécessaire d'effectuer une aération régulière des espaces clos en dehors de la présence des personnes. Il est nécessaire de s'assurer du bon fonctionnement et de l'entretien de la ventilation mécanique (VMC)."*

Sachant que l'aération des locaux hors présence du personnel est très souvent impossible chez LCL, *FO LCL* demande un état des lieux précis des VMC et des blocs de climatisation, de leur indice de performance (évacuation CO2) et leur entretien (désinfection, propreté).

Combien de locaux (agences, bureaux) sont non conformes, car ne possédant ni VMC ni climatisation double flux ni ouvrants, et où sont-ils localisés ? Quelles sont les solutions apportées dans les locaux où les critères d'aération ne sont pas adaptés aux circonstances particulières ?

Réponse : *Le Protocole national, actualisé le 18 mai 2021, préconise une aération des locaux, soit par une ventilation naturelle en ouvrant fenêtres ou portes, soit par un apport d'air neuf par des systèmes de ventilation.*

Depuis le début de la crise sanitaire, plusieurs actions ont été mises en œuvre par PSF/IMR, sur la base du principe de précaution :

- *Avril 2020 : intervention de nos prestataires multitechniques pour basculer en « Tout Air Neuf » les CTA « double flux » (Centrale de Traitement d'Air) de tous nos sites (grands immeubles et agences) et éviter ainsi tout recyclage d'air vicié (une soixantaine d'agences identifiées alors) ;*
- *Juillet 2020 : demande faite aux multi-techs de nettoyer chaque semaine les filtres des climatiseurs des sites ne disposant d'aucun système d'aération/ventilation ;*

A ce jour, seuls un grand immeuble francilien (Clichy) et 13 agences (5/EST, 2/MED, 3/NO, 3/RAA) ne disposent d'aucun système de ventilation :

- *A Clichy : le renouvellement de l'air se fait par l'ouverture des fenêtres*
- *En agences : l'aération peut se faire par les fenêtres et/ou les portes (en termes de sécurité, le filtrage des accès n'est indispensable que dans les agences avec caisse manuelle ou caisse automatique, pour les autres le concept est en accès libre : portes et fenêtres peuvent alors être ouvertes en journée).*

Seules 2 agences non automatisées ne disposent ni de ventilation ni d'ouvrant :

- *RIOM : le regroupement de l'agence est prévu dans le cadre de LCL NG*
- *BOEN SUR LIGNON : création d'une ventilation validée et action initiée.*

Des études d'opportunité seront réalisées dans les 11 autres agences encore sans ventilation.

14. **« J'aime mon Client »** : Cette opération vise à assurer la pérennité de l'entreprise (mail de M Michel Mathieu du 11 Mai) et est "vital" pour LCL (kit support de la réunion du 20 Mai). Quel budget (initial, complémentaire) est alloué à cette opération essentielle, hors communication interne et externe ? Que pensez-vous du message envoyé par M. Mathieu à nos clients et de la charte « j'aime mon client » ? Croyez-vous que cette communication soit pertinente ?

Réponse : *Il n'y a pas de budget spécifique pour la simple raison que tous les budgets de LCL sont orientés vers la satisfaction de nos clients. Le message de notre Directeur Général à nos clients est un élément de fierté et de mobilisation supplémentaire autour de l'objectif n°1 de LCL, la satisfaction de nos clients.*

15. Dans ce mail du 21 juin dernier, Michel Mathieu s'engage sur *« la stabilité de nos conseillers »* (une des forces du Crédit Mutuel). Par quels moyens allez-vous y parvenir, sachant que cela fait des années que vous cherchez cette stabilité sans y parvenir ? Et pour cause !

Réponse : *La stabilité des conseillers est effectivement une attente forte de nos clients et elle fait donc naturellement partie de nos priorités. C'est la raison pour laquelle les règles relatives à la mobilité ont été récemment rappelées, et notamment celle d'une durée minimum de 3 ans sur un poste est nécessaire pour tout conseiller ayant un portefeuille de clients. Les éventuelles demandes de dérogation doivent désormais être dûment validées par le RRH et le DDR.*

16. Carte CRE : dans une région, une action vise à réduire l'utilisation de ces cartes. Est-ce une initiative locale ? N'est-ce pas en totale contradiction avec « j'aime mon client » et le principe de banque nationale ? Il est regrettable de constater que certains managers ordonnent le refus de cartes CRE, ce qui est contraire au point 10 de la charte : *« un client est un client LCL dans chaque agence. Nous veillons à ce qu'il soit reçu et servi au nom de LCL où qu'il se trouve, dans les meilleures conditions possibles »*. Qu'en pensez-vous ? Ne serait-ce pas surtout une action « j'aime mon PNB » avant « j'aime mon client » ? Attention, à force de trop aimer son PNB, on aura plus de clients à aimer.

Réponse : *Nous avons conduit une action de bonne utilisation des cartes et en particulier des cartes gratuites pour les clients. Cette action repose essentiellement sur de l'information client par affichage en agence au moyen de totems et aussi par des argumentaires adaptés tant pour les conseillers d'accueil que pour tous les autres conseillers.*

La satisfaction de nos clients reste notre objectif prioritaire et cette action peut y contribuer car elle augmente l'autonomie du client pour ses besoins en espèces, ce qui par capillarité, devrait faire baisser l'utilisation des cartes CRE. Nous réaffirmons régulièrement le principe de LCL Banque Nationale, qui fait que chaque client de LCL peut faire tout type d'opérations, dont les retraits espèces, dans l'agence de son choix.

17. Attrition e-LCL (suite) : Dixit un DdR, il aurait été constaté un doublement du taux d'attrition chez les anciens clients e-LCL par rapport à l'attrition globale. Le confirmez-vous ? dans la positive, quelles explications donnent les clients ? Que comptez-vous faire pour enrayer cette hémorragie ? Vous avez répondu que vous n'avez pas cette information. Etonnant, puisque des présidents de CSE auraient, eux, l'information. Surprenant, LCL ne mesurerait donc pas les impacts de ses projets ?! Effrayant, si tel était le cas.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

18. Demande de recherches sans frais (suite) : Des conseillers se plaignent de voir appliquer des frais à des clients, alors que la demande de recherche avait été demandée « sans frais » à l'appui d'une validation hiérarchique. Il semblerait que le Comex soit à l'origine de ce fort irritant client et conseiller. Qu'en est-il ? Vous nous avez répondu que *« le réseau pouvait parfaitement rétrocéder aux clients ces frais »* et que ces écritures permettaient au client de prendre conscience du coût de sa demande. D'une part, lorsqu'il s'agit, par exemple, de vérifier une fraude chèque, cela nécessite la copie du chèque … qui est donc payante. Dans ce cas, la facturation, même remboursée à postériori, passe très mal. Ce n'est absolument pas « j'aime mon client » compatible. D'autre part, cette rétrocession de frais légitime vient consommer l'enveloppe de remboursement du conseiller qui se voit pénalisé voire réprimandé. C'est pourquoi *FO LCL* vous demande de ne pas facturer les frais lorsque la demande est justifiée, notamment, en cas de vérification de fraude.

Réponse : *Nous avons bien noté votre demande.*

19. Service client AMUNDI (suite) : Des salariés nous ont exprimé leur mécontentement quant au service client AMUNDI : difficultés à les joindre, réponses contradictoires selon les interlocuteurs, aucun détail sur le relevé PERCOL, … Pourriez-vous faire remonter ces désagréments à AMUNDI ? pour répondre à vos demandes, nous précisons que ces salariés ont eu des difficultés à joindre AMUNDI par téléphone (de longues minutes d'attente). Le relevé PERCOL est le relevé semestriel

dont, d'ailleurs, celui de second semestre 2020 n'a été mis à disposition que le 4 mars 2021. Quant aux réponses contradictoires, celles reçues par mail sont, parfois, en contradictions avec celles faites au téléphone.

Réponse : *Comme précédemment indiqué, un grand nombre d'informations est disponible sur le site Amundi.ee.*

Comme chaque année, durant les pics d'activité liés à la campagne de versement de l'intéressement et participation la plate-forme téléphonique de Valence peut se retrouver surchargée, notamment en cette période particulière de crise sanitaire. Nous avons remonté vos remarques à Amundi afin qu'elles soient prises en considération.

Avec la loi Pacte le relevé de compte annuel a été enrichi ce qui a nécessité un délai supplémentaire et a été envoyé comme à toutes les entités courant mars/avril 2021.

20. **Conseil de surveillance des fonds d'épargne salariale** : De très nombreuses irrégularités ont été constatées lors du Conseil du 15 juin dernier. A qui peut-on faire remonter ces manquements ?

Réponse : *Vous pouvez envoyer vos remarques et questions sur la boîte reponse.cs@amundi.com.*

21. **Délai de traitement des dossiers succession (suite)** : Après nous avoir communiqué les délais de traitement des dossiers sur 3 ans, nous ne pouvons que constater que les délais continuent de se rallonger. Ceux-ci atteignent quasi une année pour la clientèle « Banque Privée ». Pensez-vous que ce soit compatible avec la satisfaction clients ? Cela ne fait que confirmer les alertes déjà faites sur ce secteur. *FO LCL* vous demande de renforcer à nouveau les équipes qui sont actuellement en grande souffrance.

Réponse : *Les dossiers Banque Privée ont effectivement une durée d'instruction plus longue, principalement du fait de la complexité des dossiers et des produits et services détenus par les défunts (SCPI, FCPI (peu liquides), Titres, Assurance vie avec clauses complexes). Il est également à noter que les délais notaires sont aussi plus longs et pour les mêmes raisons de complexité.*

Depuis 3 mois, un CDD a été affecté à l'équipe Banque Privée pour aider l'équipe dans les règlements d'assurance vie et faciliter également des actions de montée en compétence (en permettant à l'un de nos sachants de libérer du temps pour cela).

22. **Nouvelle version E-transfert (suite)** : Vous nous avez répondu que *« l'outil E-transfert est ouvert aux fonctions qui en ont besoin »*. Cela signifie-t-il que si toutes les fonctions en ont besoin, vous l'ouvrez ?

Réponse : *Comme cela vous a déjà été indiqué, le déploiement de l'outil e*transfert a été réalisé par domaine et pour des besoins spécifiques. Il ne peut être ouvert de manière individuelle. Par ailleurs, pour l'échange avec le client, dans le cadre d'une relation bancaire un projet est cours afin de répondre de manière plus cadrée.*

23. **Offres groupes (suite)** : Sujet maintes fois évoqué mais non résolu. Les salariés dont l'adresse mail professionnelle est fermée à l'extérieur ne peuvent bénéficier de certaines offres (HP, Philonomist, vélos ECOX, Samsung, Microsoft). Ce qui marque une discrimination entre salariés. Quand allez-vous remédier à cette discrimination ? Vous avez répondu que la réponse était en cours.

Réponse : *En attente*

24. **Taux de pénétration ETI (suite)** : Didier REBOUL, responsable du pôle dédié aux entreprises de taille intermédiaire chez CASA, a déclaré aux Echos le 19 mars dernier, que le groupe Crédit Agricole (caisses régionales et LCL) avait un taux de pénétration de 45% chez les 5.400 ETI que

compte la France. Or, dans les indicateurs diffusés par la direction, LCL revendique un taux de pénétration ETI de 49% à lui seul au 31 décembre 2020. Comment peut-on alors être seulement à 45% avec les caisses ? Vous avez répondu ne pas avoir obtenu d'éléments détaillés auprès de CACIB sur les 45%. Mais vous pouvez certainement nous dire combien LCL a d'ETI clientes sur les 5.400 que compte la France. En détient-il bien 2.650 ?

Réponse : *En préambule, il faut souligner que les chiffres évoqués portent sur des sirens et non sur des relations commerciales (qui fédèrent généralement plusieurs sirens). Par ailleurs, aucun organisme « officiel » n'est en capacité de nous fournir une liste fiable des ETI, que ce soit l'Insee qui évoque 5700 ETI, la Banque de France ou le METI (qui indique 5 400 ETI).*

Par conséquence, aucune liste n'est disponible sur les 5.400 ETI évoquées et surtout les approches de recensement ne sont pas toutes homogènes (le METI testant les critères sur le consolidé groupe). Seul Casa a pu nous fournir une liste exhaustive de 4 865 ETI (sirens).

A ce jour nous avons un peu rehaussé ce chiffre à 5 000 car il semble plus représentatif du nombre d'ETI en France. De plus, il est cohérent avec le nombre d'ETI que nous recensons sur notre périmètre et dans nos bases. En effet, dans notre CRM, le nombre d'ETI ressort à ce jour à 4 917 : 2440 clients et 2477 prospects.

Notre objectif de taux de pénétration ETI, de 50% à horizon 2022 (44,6% en 11/2017), a été construit sur la base de la liste Casa, seule disponible et qui nous permet de suivre précisément nos ambitions. La définition précise de taux de pénétration, reprise dans nos objectifs du PMT LCL Demain, est donc la suivante :

$$\frac{\text{Nombre de Sirens ETI (*) clients LCL}}{\textit{Nombre de sirens ETI recensés dans le fichier ETI transmis par CASA}}$$

La progression du nombre d'ETI clientes est passé de 2 170 à 2 440 (+270 ETI nets) sur la période du PMT.

(*) Définition ETI au sens Insee : Une entreprise de taille intermédiaire est une entreprise (Siren) qui a un effectif compris entre 250 et 4999 salariés, et
- *Soit un chiffre d'affaires entre 50 millions d'euros et 1,5 milliards d'euros,*
- *Soit un total de bilan entre 43 millions d'euros et 2 milliards d'euros.*

De plus, une entreprise qui emploie moins de 250 salariés, mais réalise plus de 50 millions d'euros de chiffre d'affaires, et plus de 43 millions d'euros de total de bilan est également considérée comme une ETI.

25. **Enveloppe de 180 € pour équipement télétravail (mesure groupe CASA) suite** : 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 ? Vous avez répondu que ce sujet sera abordé lors de la négociation sur le télétravail. Or, alors que toutes les entités du groupe vont se remettre autour de la table, toutes, sauf LCL, ont déjà attribué une enveloppe de participation aux frais d'équipement lié au télétravail. Ne voyez-vous pas le problème ?

Réponse : *Comme cela vous a déjà été indiqué, ce sujet sera abordé lors de la négociation sur le télétravail.*

26. **Départ de la RM de Bordeaux (suite)** : Suite au départ en retraite de la responsable de l'UM Bordeaux fin avril, vous nous avez confirmé qu'un poste serait donc supprimé. Idem en IDF, le poste de responsable Crédit de Clichy va « fusionner » avec un autre poste. Là encore, vous faires moins un. Or, les CSE concernés n'ont pas été consultés sur les impacts en termes de conditions de travail des équipes, et des personnes à qui vous ajoutez une charge de travail non négligeable. Pourquoi ?

Réponse : *Suite au départ en retraite de la Responsable Métier de Bordeaux, une information a été effectuée auprès des deux CSE locaux concernés (SO et Ouest) pour annoncer la nomination d'un Responsable Métier en charge des unités Métiers Banque Au Quotidien de Bordeaux et Nantes.*

De la même façon, à la suite du départ du Responsable Métier de l'entité Crédits de Clichy appelé à de nouvelles fonctions, une information a été effectuée, également, auprès des 2 CSE concernés (GPSE et Siège) pour annoncer la nomination d'un Responsable Métier en charge des unités métiers Prêts Immobiliers d'Evry et de Clichy.

Nous tenons à préciser que cela n'a pas entraîné de modifications des conditions de travail pour les collaborateurs, ainsi que les responsables d'équipe qui effectuent exactement les mêmes tâches qu'auparavant. La seule modification concerne le Responsable Métier qui partage son temps entre les 2 sites ; les responsables d'équipe des 2 unités rapportant, à chaque fois, au même responsable métier.

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

    Réponse *: Comme précédemment indiqué, nous avons déjà répondu à cette question.*

28. **Passage de cadre autonome à cadre intégré (suite)** : nous sommes toujours en attente d'une réponse.

    Réponse : *En attente*

29. **DA cadres autonomes (suite)** : nous sommes toujours en attente d'une réponse.

    Réponse : *En attente*

30. **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. Nous confirmons que vous n'avez pas répondu à la question posée, à savoir, les **moyens de contrôle régulier** de la charge de travail et des horaires.

    Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

31. **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 du la réunion du jeudi. Le ferez-vous ? vous n'avez pas répondu à la question posée, c'est-à-dire le rappel des règles édictées par le directeur général le 2 octobre 2018.

    Réponse *: Comme précédemment indiqué, nous avons déjà répondu à cette question.*

32. **Garantie d'Evolution Salariale** (retour congés liés à la parentalité) **suite** : L'article L 1225-26 du Code du travail stipule que les salariés de retour de congé(s) lié(s) à la parentalité bénéficient d'une évolution de leur rémunération afin de neutraliser cette période. Pour ce faire, cette garantie est déterminée soit par les dispositions légales soit par un accord collectif **au moins aussi favorable que celles-ci**. Les dispositions légales majorent la rémunération, au retour du congé, des augmentations générales ainsi que de la moyenne des augmentations individuelles **perçues** pendant la durée de ce congé par les salariés relevant de la même catégorie professionnelle. Or l'accord Egalité Professionnelle de LCL, déduit de cette majoration les augmentations perçues au cours des 24 mois précédant le retour de congé. Ce qui, dans certains cas, implique une non revalorisation, dans d'autres, une moindre revalorisation. L'accord collectif s'avère donc moins favorable que les dispositions légales.

En outre, cette condition pénalisait LCL sur l'index égalité professionnelle. Vous avez donc décidé d'y remédier en appliquant une GES dite légale. Pour autant, il subsiste deux interprétations plus défavorables que la loi dans l'application que vous en faites :

1. Les RH locaux considèrent que si le salarié n'a pas 24 mois d'ancienneté, il ne peut prétendre à la GES. Donc certains salariés de retour de congé restent privés de cette garantie
2. La moyenne des augmentations individuelles n'est plus sur le « perçu » mais recalculée sur l'ensemble de la population de la catégorie professionnelles et consiste donc à amoindrir le taux (ex : pour un retour en 2021, 1,4% pour les techniciens au lieu de 4,2% - 1,5% pour les cadres au lieu de 4%).

Afin de respecter la loi et octroyer des dispositions au moins aussi favorables que les légales, ***FO*** *LCL* vous demande d'appliquer, comme il se doit, *« la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant la durée du congé par les salariés relevant de la même catégorie professionnelle »*, soit, pour 2021, 4,2% pour les techniciens et 4% pour les cadres, et ce, sans déduction des augmentations perçues au cours des 24 derniers mois. Vous nous avez répondu que vous confirmiez vos taux que vous avez établi. Or, ce n'est pas la demande faite. Merci de revoir.

Réponse *: Nous avons déjà répondu à cette question.*

SNB

33. Concernant le marché des SCI et des Associations vous avez prévu une réforme de tarification visant à équiper les clients du LCL à la carte ou d'une tarification standard en cas de refus.
En revanche le mode opératoire est surprenant :

- Toutes les CPAR vont être effacées au 01 08 2021 en pleine période de vacances. Pourquoi avoir retenu cette date et non le 01 10 par exemple c'est à dire en début de trimestre ?

Réponse : *La date a été choisie en prenant principalement en compte le délai et la période en amont de l'envoi du courrier et de la suppression en automatique des conditions dérogatoires. L'action nécessite une démarche pro active du conseiller afin de ne pas générer de l'insatisfaction client*

L'O2C généré le 8 mai doit permettre aux conseillers de contacter l'ensemble des clients ciblés sur les mois de mai, juin et juillet pour expliquer le courrier et proposer la solution adaptée. En optant pour une date de suppression des dérogations au 01/10, la période en amont pour contacter les clients aurait été juillet/août/septembre. Le choix s'est porté sur la suppression en automatique des conditions particulières pour alléger le processus pour le réseau.

- Les nouvelles CPAR :
  - Pourront-elles être saisies de manière rétroactive ?

Concernant la prise d'effet de « l'option » : la date de prise d'effet correspond au premier jour calendaire du mois suivant.
Pour la prise d'effet des conditions particulières les règles restent inchangées :

- *Pour un compte à périodicité mensuelle, il faut saisir les CPAR avant la fin du mois ;*
- *Pour les comptes à périodicité trimestrielle, il faut saisir les CPAR avant la fin du trimestre.*

  - Qui saisira les nouvelles conditions particulières ?

Seul les UM sont habilités à l'outil de mise en place des conditions particulières.

  - Pouvez-vous nous donner la volumétrie de clients concernés ?

Après application des critères de ciblages sur les comptes SCI et ASSO en stock en exonération totales 15K clients ont été ciblés soit 18K comptes (sur un total de 32K comptes en exonération totale).

- Pouvez-vous nous rappeler les conditions d'exonération et comment vont-elles être mises en place ?

Les comptes repris dans le ciblage n'ont pas vocation à être exonérés de nouveau. Il est demandé une tarification a minima de 5€/mois.

Si le réseau identifie un enjeu commercial, les délégations en vigueurs s'appliquent ainsi que la procédure existante de mise en place de conditions particulières (demande saisie par le réseau via l'outil « Formulaire comptes pros » sous Opale avec enregistrement par l'UM)

34. Nous avons constaté par endroit la diffusion de classements nominatifs de salariés à l'ensemble du dispositif commercial. Nous entendons que notre entreprise est une société commerciale avec des objectifs à atteindre, néanmoins, ces données d'évaluation sont soumises à une obligation de confidentialité de la part des supérieurs hiérarchiques, selon l'article L1222-3.
Nous aimerions connaître votre position sur ce sujet ? Quelle est la ligne de conduite que vous avez fixée ?

Réponse : *En attente*

35. Comment justifier la tarification du virement immédiat à 1€ qui semble hors marché ? Quels sont les premiers retours de ressenti au travers des enquêtes IRC ?

Réponse : *En attente*

36. Nous constatons beaucoup d'attrition concernant la clientèle E-LCL depuis la migration au 17/06 vers le réseau agences. Afin d'endiguer cette attrition, avez-vous approché tous les clients E-LCL afin de les informer des agences de proximité par rapport à leur domicile ?

Réponse : *En attente*

37. Pouvez-vous confirmer que toutes mutations pour un collègue avec une durée de poste inférieure à 3 ans doivent recueillir la validation de M. FROMAGEAU ?

Réponse : *Les demandes de dérogation à la durée minimale de 3 ans sur un poste doivent désormais être dûment validées par le RRH et le DDR*

38. De nombreux collègues BAC +4 ET BAC + 5 sont recrutés en métier de spécialistes. Hormis les 4 agglomérations LPLM, nos collègues ont très vite le sentiment de ne plus pouvoir évoluer et devant le manque de visibilité d'évolution professionnelle sont tentés de démissionner.
Fort de ces constats, concernant la BP, afin d'assurer une plus grande fluidité (mutation, évolution professionnelle etc.), ne serait-il pas judicieux de repenser le modèle BP et de le rattacher en local à la DR ?

Réponse : *Nous prenons bonne note de votre remarque. Toutefois, ce sujet n'est pas à l'étude actuellement.*

39. LCL lance le programme smart business pro, quel est ce nouvel écosystème annoncé dans LCL info du 2 juillet ?

Réponse : *Dans le cadre de son programme « LCL SmartBusiness Pro », LCL propose à ses clients professions libérales, commerçants, artisans… des réponses à leurs enjeux environnementaux, digitaux ou de transformation.*

3 partenaires qui ont fait l'objet d'une signature de convention en Juin :

- *Une offre de fourniture d'électricité verte et de gaz renouvelable et simple d'accès avec ekWateur, ;*
- *Une plate-forme de Community manager clé en main, avec Artur'in, une start-up qui automatise et personnalise la création et l'animation des réseaux sociaux ;*
- *La 1ère solution de recrutement paramédical sur mobile pour cabinets libéraux (kinésithérapeutes pour le moment) et structures de soins, App'Ines, afin d'assurer la continuité des soins en toutes circonstances.*

Ces entreprises et start-ups complètent les acteurs déjà existants du programme de cash back LCL CitySore pour faire connaître et développer son business et Yapla logiciel de paiement et gestion tout-en-un qui offre aux associations des fonctionnalités de gestion des membres, de création d'événements, de campagnes de dons ou encore d'édition de site Web en ligne.

Toutes ces prestations proposées en self-care, à des conditions avantageuses, sont accessibles directement depuis l'espace Partenaires de LCL.fr.

« LCL SmartBusiness Pro » illustre le rôle de tiers de confiance et de conseil de LCL pour accompagner la stratégie de croissance de ses 370 000 clients professionnels. LCL conforte ainsi son rôle de banquier partenaire et responsable.

Cette nouvelle offre s'inscrit dans la démarche initiée dès 2018 avec « LCL SmartBusiness », programme de LCL Banque des Entreprises et Institutionnels, pour accompagnement ses clients PME et ETI, qui a déjà touché plus de 500 entreprises dans les domaines de l'open-innovation.

40. Les périmètres des RM ne cessent d'augmenter par rattachement hiérarchique de sites. Quel est le nombre cible de RM à fin 2022 ?

Réponse : *En attente*

41. Comment rendre compatibles l'intensification de l'activité commerciale de rentrée et le déploiement de formations obligatoires à réaliser avant le 31 décembre ? Pour mémoire 4 demi-journées à bloquer sur une semaine pour une des formations programmées ?

Réponse : *Ces enjeux sont pleinement intégrés à la formation.*

En effet, la formation à laquelle il est fait référence est « Mission Call Sortants » qui permet de satisfaire aux exigences réglementaires de formation annuelle de 15h (DDA) tout en contribuant activement à nos objectifs. Cette formation est animée par nos coaches assurances au cours de 4 sessions de 3h30 (appelées des défis).

Il s'agit d'une « form actions ». Ainsi la formation contribue à 2 titres à l'atteinte des objectifs commerciaux :

- *Comme toute formation dédiée au Réseau, le développement des compétences des collaborateurs, leur permet de bien répondre aux besoins de leurs clients et ainsi de les satisfaire, ce qui contribue à l'atteinte des objectifs commerciaux. Spécifiquement pour cette formation, on développe la montée en compétence de la Relation à distance, et la proactivité en matière de RDV dédiés à l'assurance.*
- *Au-delà, des apports théoriques pour développer leurs compétences, les collaborateurs participent au cours de cette formation à des exercices pratiques qui les mettent réellement en situation auprès des clients. Concrètement, dans chaque séquence, 1h15 est consacrée aux appels sortants clients, ce qui se transforme directement en RDV clients.*

Au final, les collaborateurs se forment tout contribuant aux objectifs commerciaux et surtout à la satisfaction de nos clients. C'est ce que nous avons appelé de la « form actions ».