



## Questions diverses du CSEC du 08 et 09 septembre 2021

---

FO

1. **Mondial Assistance** : Depuis le changement du partenaire assistance des contrats d'assurance PACIFICA, de nombreux clients se plaignent de la gestion des sinistres. Avez-vous les mêmes échos ? Dans l'affirmative, quelle solution est envisagée pour rectifier le tir ?

***Réponse** : PACIFICA n'a pas changé de partenaire assistance à date. Les Unités de Gestion de Sinistres de PACIFICA ont rencontré des difficultés dans le traitement des sinistres avant l'été. Néanmoins, PACIFICA a mis en place un plan d'actions pour résorber cette situation.*

FO

2. **Appli** : LCL affirme que de 2018 à 2020, l'appli LCL a été désignée meilleure appli bancaire. Cependant, il existe différents classements. Par exemple, une étude AGEFI/Sia-Partners de début 2020, classe l'application LCL 13<sup>ème</sup> sur 14, sa note relative aux fonctionnalités étant la plus mauvaise. Qu'en pensez-vous ?

***Réponse** : nous avons effectivement obtenu le label « Meilleure appli bancaire » pendant 3 ans par le site Meilleurbanque.com. Concernant les différents benchmarks, nous sommes souvent très bien positionnés sur les fonctionnalités essentielles et les interactions Conseiller (avec le rdv en visio notamment), l'ergonomie et le design. Nous enrichissons régulièrement l'appli avec des nouveautés notamment dernièrement l'onglet Assurance pour y retrouver ses contrats ou encore le virement instantané.*

FO

3. **Classement Net Promoter Score** : les scores de LCL à fin 2020 seraient de -5 pour le marché des Particuliers, de -17 chez les Professionnels et de -5 chez les Entreprises. Confirmez-vous ces scores ?

***Réponse** : Le Net Promoter Score (NPS) est une méthode de calcul destinée à évaluer la propension d'un client à recommander une entreprise ou une offre. Il correspond au pourcentage de clients qui évaluent leur probabilité de recommander LCL à 9 ou 10 ("promoteurs") moins le pourcentage évaluant cette probabilité à 6 ou moins ("détracteurs") sur une échelle de 0 à 10. Les répondants qui donnent une note de 7 ou 8 sont appelés "neutres" et ne sont pas pris en compte.*

*Ce mode de calcul est appliqué pour déterminer chez LCL, l'IRC stratégique, l'IRC opérationnel et l'IRI.*

*Les résultats de l'IRC stratégique et ceux de l'IRC opérationnel de LCL seront évoqués au moment de la présentation des orientations stratégiques lors du CSEC du 13 octobre prochain.*

FO

4. **Banque en ligne** : Pour des raisons de sécurité, certaines opérations ont été suspendues durant la période estivales (virement à la volée, augmentation de plafond de virement, ...). Si nous n'en contestons pas le bien fondé, de nombreux salariés et clients condamnent le manque de communication préalable qui génère de l'insatisfaction et fait perdre du temps. Espérons que cela serve de leçon.

**Réponse :** la communication sur le blocage de certaines fonctionnalités a bien eu lieu au travers des trois communautés accessibles par le réseau (LCL Demain, SIMBA, J'aime mon client) et aux travers des communautés spécifiques (recours aux experts, etc.) dès le 06/08/2021. Ce message a été relégué auprès de nombreuses communautés locales et rediffusé régulièrement. Pour la communication client, nous avons diffusé sur l'application une notification dès le 10/08/2021, rappelant que LCL ne demande jamais les identifiants et autres données bancaire via un mail ou SMS.

FO

5. **Fraude chèques :** L'observatoire de la sécurité des moyens de paiement de la Banque de France (OMSP), a annoncé qu'en 2020, la fraude chèques a représenté 538 millions d'euros. Pour contrer ces fraudes, l'OMSP préconise l'envoi gratuit des chèquiers en recommandé et de modérer les frais d'opposition voire de les rendre gratuits pour inciter les clients à effectuer ces oppositions, comme le font déjà quelques établissements. Cela pourrait également constituer un avantage concurrentiel. Qu'en pensez-vous ?

**Réponse :** Un certain nombre d'actions sont en cours d'évaluation pour minimiser le coût de la fraude pour LCL. Le point évoqué par l'OMSP fait partie des pistes explorées.

FO

6. **Fréquence des mainteneurs externes :** Il a été annoncé dans certains endroits, que cette fréquence serait réduite à une seule fois par semaine, avec toutes les conséquences que cela peut avoir. Est-ce une décision nationale ?

**Réponse :** La fréquence de maintenance des automates est régulièrement challengée en fonction des usages clients et donc des flux ainsi que de l'équipement en place. Chaque analyse est spécifique à chaque agence pour ajuster notre fonctionnement aux besoins au fil de l'eau et les fréquences ne sont donc pas uniformes et nationales.

FO

7. **LCL Guyane :** Alors que le CSEC et le CSE AG ont été consultés sur une date de cession effective au 1<sup>er</sup> novembre 2021, des rumeurs circulent sur le report de quelques mois de cette cession. Qu'en est-il ?

**Réponse :** L'acte de cession a bien été signé le 26 mai dernier et, pour des raisons opérationnelles, les travaux concernant le transfert des clients n'ont pu débuter pleinement qu'au mois de juin dernier, ce qui a eu pour effet d'ajuster le calendrier en décalant la bascule initialement prévue au mois de novembre prochain. En effet, les mois de décembre et janvier n'étant pas propices pour réaliser cette bascule, il a été décidé, d'un commun accord avec la Caisse régionale Martinique Guyane que le transfert interviendra à compter du mois de février 2022. Les clients ont été informés par un courrier adressé fin mai. Une copie du courrier a été adressée aux conseillers de clientèle qui sont ainsi informés dans le cadre du déploiement du projet. Conjointement avec la Caisse Régionale du Crédit Agricole Martinique-Guyane, une lettre d'information périodique a été créée. Elle est destinée à tous les salariés de LCL Guyane ainsi qu'à l'ensemble des collaborateurs de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Martinique-Guyane. Nous avons prévu de communiquer régulièrement au travers de cette lettre mensuelle sur l'avancement du projet. Lors de la séance du CSE Antilles Guyane du 22 juin, le président a proposé qu'un point sur l'avancement des travaux soit fait au CSE du 21 septembre

FO

8. **Cartographie réseau commercial :** Le CSEC n'étant pas informé des regroupements de DR et DGA, nous vous remercions de nous communiquer régulièrement une cartographie du réseau LCL (DdR, DR, DGA, nombre d'agences par DdR, DR et DGA).

**Réponse :** Les regroupements de DR et de DGA sont réalisés, après qu'une information-consultation ait été effectuée devant les instances locales concernées. A cette occasion, les données relatives au projet, et notamment celles liées aux effectifs, sont communiquées aux

membres du CSE, afin qu'ils disposent de l'ensemble des informations nécessaires à la bonne compréhension du projet. Les CSE locaux étant compétents sur les dossiers de regroupement, il n'est donc pas envisagé d'informer régulièrement le CSEC sur l'évolution de la cartographie du réseau LCL.

FO

9. **Boucles d'appels téléphoniques** : celles-ci sont trop rapidement basculées vers une autre agence, à l'insatisfaction de la clientèle qui souhaite un interlocuteur de son agence. **FO LCL** vous demande de revoir ce dispositif.

**Réponse** : Il n'est pas prévu de revoir le dispositif de boucles téléphoniques qui a montré son efficacité en terme de joignabilité en permettant au taux d'accueil téléphonique de LCL de progresser de janvier 2020 à 65,2% à plus de 85% en moyenne en 2021.

Il est inexact de dire que ce dispositif provoque de l'insatisfaction de nos clients, c'est au contraire sur cet item de la joignabilité que la satisfaction de nos clients progresse le plus significativement, ce qui est confirmé par le détail des réponses de nos clients que par la hausse (régulière) de l'IRC de LCL.

Nb : S'agissant des boucles mutualisées entre plusieurs agences au sein d'un multisites, les délais de bascule/routage des appels sont identiques au fonctionnement des boucles en agence non mutualisées et ont également fortement contribué à la joignabilité de LCL.

FO

10. **Démarche conseil clientèle « mineur »** : cette démarche extrêmement lourde, constitue un frein commercial. Est-il prévu s'assouplir ce processus ?

**Réponse** : Afin d'améliorer le processus, un projet d'intégration de la « Démarche Mineurs » dans l'outil « Solution Epargne » est en projet et devrait arriver courant octobre.

FO

11. **Chargé en assurance Professionnel** : Toutes les DR n'en sont pas dotés, ce qui les désavantage. Comptez-vous remédier à cette situation ?

**Réponse** : Nous avons privilégié dans un premier temps les zones qui offraient le plus de potentiel pour LCL. Un bilan sera réalisé en 2021. A cette occasion, l'élargissement de ce dispositif sera étudié.

FO

12. **Dysfonctionnements** : nous constatons, malheureusement, ces dernières semaines, de nouveaux et nombreux dysfonctionnements, sans pour autant que les salariés en soient informés rapidement. Ce qui est anormal, surtout lorsque l'on affiche l'ambition d'être numéro 1 de la satisfaction. Par exemple, plusieurs milliers de clients ont reçu, par erreur, un courrier les informant de la dénonciation de leur découvert autorisé. Si un courrier d'excuse a été envoyé aux intéressés, il s'en tient au strict minimum (aucun geste commercial particulier). Comment allez-vous faire pour réduire le nombre de dysfonctionnements ?

**Réponse** : L'ensemble des équipes support, et notamment celles de SNI, est mobilisé de façon continue pour la résolution des dysfonctionnements et l'amélioration des process afin de réduire les irritants clients. Une priorisation des irritants est faite en fonction des coûts budgétaires nécessaires et selon le plan de charges.

FO

13. **Message LCL Nouvelle Proximité du vendredi 2 juillet** : Dans ce message, il était demandé aux managers de réserver un créneau de 10 minutes sur le temps de la réunion du jeudi 1<sup>er</sup> juillet pour répondre à un questionnaire. La direction pourrait-elle nous donner la solution afin de pouvoir remonter le temps ?

**Réponse :** Plusieurs étapes de communication ont été faites pour la réalisation de ce questionnaire :

- Le 25 juin : 1er envoi à l'ensemble des collaborateurs Réseau
- Le 28 juin : relance sur les « non ouverts » (10750) avec état d'un temps dédié d'un temps spécifique en réunion du jeudi 1er juillet
- Le 02 juillet : relance sur les « non ouverts » (9876) suite à la réunion de la veille.

Ainsi, le message du 02 juillet est un rappel qui reprend le texte déjà envoyé. Le questionnaire était réalisable par les collaborateurs du 25 juin au 02 juillet 2021. Des communications complémentaires ont été faites auprès des managers relais du réseau au sein des communautés LCL Nouvelle Proximité.

FO

- 14. Action coup de poing renégociation et prêts immobiliers :** Nous souhaiterions un retour sur cette action (nombre de prêts et renégociations consenties dans ce cadre, nombre d'entrées en relation liées). Cette action va-t-elle être prolongée ?

**Réponse :** L'action s'est arrêtée fin août. Il est encore trop tôt pour en faire un bilan. Nous étudions l'opportunité de la reconduire.

FO

- 15. Domiciliation prêt conjoint :** LCL contraindrait les co-emprunteurs de domicilier les prêts sur un compte joint. Est-ce exact ? Dans l'affirmative, sur quel texte juridique vous appuyez-vous pour exiger cette condition ?

**Réponse :** Nous proposons aux co-emprunteurs de domicilier leur prêt sur un compte joint pour pouvoir bénéficier de la signature électronique des offres. Dans le cas contraire, seule la signature papier des offres de prêts sera accessible.

FO

- 16. Prêts étudiants rentrée 2021 :** dans l'Intranet, on peut lire un encart titré « LCL remporte la palme auprès des étudiants ». Or, cet encart renvoie à un article du Parisien qui fait référence à un comparateur en ligne (Selectra) qui indique que LCL propose la meilleure offre de taux de prêts étudiant. Quel est donc le rapport avec une palme remportée auprès des étudiants ?

**Réponse :** L'accroche dans l'intranet s'appuie sur un extrait du contenu de l'article du Parisien « LCL remporte la palme », signifiant que nous sommes positionnés à la première place sur les offres de crédits étudiants par le comparateur Sélectra.

FO

- 17. Date application MSI :** Lorsqu'un changement de poste a été accepté et validé, accompagné d'une mesure salariale individuelle, quand cette mesure est-elle appliquée ?

**Réponse :** Une date est convenue entre la RH et le collaborateur.

FO

- 18. Recyclage des masques :** De nombreuses entités du groupe Crédit Agricole pratiquent le recyclage des masques jetables. LCL compte-t-il s'associer à cette action écoresponsable ?

**Réponse :** Les solutions de recyclage sont à l'étude par nos prestataires Propreté et collecte « recherches et développement ».

## FO

- 19. Inclusion des jeunes** : Dans un article paru dans 60 secondes, Il est écrit que LCL s'engage « aux côtés des acteurs et des associations locales qui jouent un rôle essentiel dans les domaines de l'aide alimentaire, sanitaire et psychologique ». Pouvez-vous préciser ?

**Réponse** : l'article du 60 secondes constitue un résumé du communiqué de presse diffusé le 22 juillet 2021 sur le plan du Groupe en faveur de l'inclusion des jeunes (<https://www.credit-agricole.com/finance/finance/communiqués-de-presse-généraux/le-credit-agricole-lance-un-plan-de-25-millions-d-euros-pour-l-inclusion-des-jeunes2>). Dans ce communiqué, les actions de LCL qui sont citées sont axées sur l'insertion professionnelle des jeunes. Les actions du Groupe ont été mentionnées de manière générique sur le domaine de l'aide alimentaire, sanitaire et psychologique, en mentionnant les 2 réseaux bancaires (Caisses régionales et LCL).

## FO

- 20. Intranet** : Dans les documents importants pour l'intégration chez LCL, rubrique « Les avantages sociaux accordés par LCL », « Participation aux frais de repas » renvoie sur une page introuvable. S'il est vrai que les avantages sociaux chez LCL tendent à disparaître un à un, le peu qu'il reste devrait être trouvable. Merci de rectifier.

**Réponse** : A notre connaissance, cette rubrique n'existe pas dans l'intranet. En revanche, il semblerait qu'il y est effectivement un problème de lien concernant l'article Easy RH sur les documents importants lors de l'intégration. Nous allons mettre à jour ce lien.

## FO

- 21. Point démissions** : FO LCL vous demande les chiffres des démissions enregistrées du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin 2021, en précisant le nombre par région.

**Réponse** : Ce sujet a été abordé au moment de la présentation du Bilan Social.

## FO

- 22. Mobilités bancaires** : Lors d'un des derniers CSEC, Vincent PICARD a déclaré qu'en 2020, LCL avait enregistré un solde positif de 50.000. Merci de nous communiquer les chiffres complets (mobilités gagnantes/mobilités perdantes).

**Réponse** : Le pilotage de la mobilité gagnante, perdante et le solde net sont accessibles dans LCL Performance et mis à jour chaque semaine. Les historiques de production 2020 sont également disponibles dans les synthèses « Diagnostic Conquête ».

En 2020, LCL a enregistré 61 400 mobilités gagnantes et 63 700 mobilités perdantes, soit un solde net de mobilités légèrement négatif à -2 300.

La crise sanitaire a en effet impacté à la baisse notre volume de mobilités gagnantes en 2020, de -31% vs 2019 (88 500 mobilités gagnantes). Dans le même temps, le volume de mobilités perdantes a légèrement reculé à -3% vs 2019 (65 500 mobilités perdantes).

L'année de référence reste donc 2019 où le solde net de mobilités était de +23 900. A noter que les objectifs 2021 se situent à hauteur de 25 000 (BdP yc BP).

## FO

- 23. Liste des entités / IRI (suite)** : 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** : Vous trouverez ci-après la liste des entités qui sont éligibles à l'IRI :

DIRECTION	ENTITES CONCERNES PAR L'IRI
Développement Retail	Distribution et Animation des réseaux
BEIGF	Banque Commerciale
	OSCE
	Fonctionnement et pilotage des risques
Assurance, Marché et Immobilier (AMI)	Marchés et Clients Digital
	Marchés spécialisés Retail
	Assurances
	Agences Habitat
Fonctionnement	Crédits et Successions
	Banque Au Quotidien
	Développement Paiements et Flux
	Immobilier réseaux
	PSF - Sûreté / Fiduciaire
SNI	SNI
Finances, Achats, Affaires Juridiques, Engagements et Recouvrements (FAAJER)	Engagements
	Recouvrement
	Conseils et négociations Entreprises
	Affaires juridiques
	Pilotage financier
	Gestion financière
	Comptabilité
	Fiscalité
Ressources Humaines	Achats
	Directions RH en régions
	Développement humain
	Projets RH et GPEC
Stratégie, Transformation et Innovation (STI)	Opérations et services RH
	DTO
Communication	Satisfaction client
	Communication Interne

FO

**24. Expérimentation rotations en agence (suite)** : il y aurait une expérimentation de rotations dans les agences qui ne peuvent accueillir physiquement plus d'effectif. Qu'en est-il ? Vous souhaitez des précisions sur la localisation de cette expérimentation. Il s'agirait de la DdR Ouest.

**Réponse** : *il ne s'agit pas d'une expérimentation mais de la gestion de la situation d'une seule agence, de 4 ETP avec 4 positions disponibles dont 3 avec un bureau et 1 à l'accueil. C'est la rotation à l'accueil, au titre de l'accueil partagé, qui était l'objet de la question. Il n'a pas été relevé de problème particulier, comme indiqué en instance par le président du CSE concerné.*

FO

**25. Obligation d'information (suite)** : 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 conséquent 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. Vous comprendrez aisément que votre réponse ne nous satisfasse pas. En effet, une suppression de poste entraîne fatalement un alourdissement de la charge de travail pour les collègues, sauf à nous prouver le contraire. Il y a donc impacts sur l'organisation de l'activité et sur les conditions de travail. Merci de revoir.

Réponse : *Nous avons déjà répondu.*

FO

- 26. Récupération 1<sup>er</sup> mai (suite)** : 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 1<sup>er</sup> mai non travaillés est récupérable, quelle est la compensation pour ces régimes spécifiques ?

Vous avez répondu « *qu'aucun jour n'est généré car ils ont travaillé cette journée là (la demi-journée non travaillée correspond à une RTT hebdomadaire)* ». Premièrement, non, ils n'ont pas travaillé ce jour-là (illégal). Deuxièmement, merci de nous confirmer que l'après-midi de ce samedi 1<sup>er</sup> mai, n'est pas venu en déduction du compteur RTT Hebdomadaire et que ce dernier a bien été neutralisé pour cet après-midi.

Réponse : *En attente.*

FO

- 27. « J'aime mon Client » (suite)** : 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 ? 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 !

Sur ce dernier point, nous n'avons pas été assez explicites : vu le nombre de départs de l'entreprise générant un turn-over très important, notamment dans le réseau commercial, la stabilité des conseillers est mission impossible. Que comptez-vous faire pour enrayer les départs non naturels (démissions, abandons de poste, ...) ?

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

FO

- 28. Carte CRE (suite)** : 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.

Votre réponse alambiquée signifie-t-elle que vous condamnez les agences qui refusent de servir un client d'une autre agence ?

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

**FO**

**29. 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.

Non, vous n'avez pas « déjà » répondu à cette question. Merci de revoir. Répondre que vous n'avez pas cette information n'est pas sérieux.

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

**SNB** (reçue le 6/09/2021)

**30.** Nous constatons beaucoup d'attrition concernant la clientèle E-LCL depuis la migration au 17/06 vers le réseau d'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*

**FO**

**31. 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.

Suite à votre réponse, il n'y a pas qu'à la banque privée que les délais de traitement dépassent largement ceux de nos concurrents. Pensez-vous sérieusement qu'un CDD va suffire à faire baisser significativement les délais de traitement des dossiers succession chez LCL ? D'ailleurs où en est-on ?

Réponse : *En lien avec le reflux des décès liés à la pandémie constatée depuis quelques semaines d'une part, et le renforcement temporaire de nos effectifs décidé pour faire face d'autre part, nous constatons de premiers effets sur la durée d'instruction de nos dossiers.*

*La contraction de notre stock (-37% sur les sept dernières semaines écoulées) augure de nouvelles réductions de nos délais moyens 2021 constatés. La contraction de cet indicateur prend toutefois un peu de temps à se matérialiser, précisément parce qu'il s'agit d'une moyenne annuelle.*

**FO**

**32. 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 ? Vous nous avez répondu qu'« un projet est cours ». Vous avez certainement voulu dire « en cours » ? Pouvez-vous nous en dire plus ?

Réponse : *Comme indiqué dans nos réponses du CSEC du 10 juin dernier, le déploiement de l'outil e\*transfert a été réalisé par domaine et pour des besoins spécifiques, notamment en cas de projet en cours.*

*En revanche, 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.*

**FO**

**33. 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*

**FO**

**34. 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 ?

Suite à votre réponse qui indique qu'il est très difficile de savoir combien il y a d'ETI en France, qu'aucun organisme officiel de recensement d'ETI existe, nous comprenons aisément que les chiffres avancés par les uns et les autres ne sont que des suppositions. Il serait donc préférable de ne pas mettre autant en avant un pourcentage qui semble donc très approximatif.

Réponse : *Nous avons pris note de votre remarque.*

**FO**

**35. 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 faites 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 ?

Suite à votre confirmation de suppression d'un poste managérial, nous ne pouvons que déplorer et condamner l'absence totale d'étude d'impact sur les conditions de travail du « super » RM. Il en est de même pour celui d'Evry-Clichy.

Réponse : *Nous avons pris note de votre remarque.*

**FO**

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

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

**SNB** (reçue le 6/09/2021)

**37.** 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*

FO

**38. Passage de cadre autonome à cadre intégré (suite)** : nous sommes toujours en attente d'une réponse. Sur le siège, dans plusieurs directions, la RH tente de forcer les salariés à prendre le statut de cadre autonome, alors qu'aucun avenant à l'accord 35 heures n'a été signé. Pour rappel, cet accord stipule : « *La liste des responsabilités visées sera clairement établie dans chaque direction et donnera lieu à un avenant au présent accord* ». Merci de nous donner des explications.

Réponse : *En attente.*

FO

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

Réponse : *En attente*

FO

**40. 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.

Contrairement à vos dires, vous n'avez absolument pas répondu à la question posée.

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

FO

**41. 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 ?

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. Idem, vous n'avez pas répondu à la question posée.

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

FO

**42. 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.

Idem, vous n'avez pas répondu à la question posée.

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

**SNB** (reçue le 6/09/2021)

43. 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*

**SNB** (reçue le 6/09/2021)

44. 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 :** *Des études et analyses des processus actuels de la Banque Privée sont actuellement en cours pour améliorer son fonctionnement.*

**SNB** (reçue le 6/09/2021)

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

**Réponse :** *Au fil des années, les tailles des Unités Métiers se sont fortement réduites. Les Responsables Métiers encadrent aujourd'hui 2 à 3 Responsables d'Equipe contre plus de 7/8, précédemment.*

*Dans ce nouveau contexte, il est jugé, parfois opportun, de nommer un Responsable Métier « multi site », lors de l'évolution du précédent Responsable Métier vers un nouveau poste. La décision est prise au cas par cas en fonction de différents critères tels que l'activité des 2 unités métiers, la distance, leurs tailles, etc. Sur d'autres, il est nommé un nouveau Responsable Métier « mono site » ; comme cela a été le cas récemment sur l'unité métier de Toulouse*

*Nous ne sommes donc pas en capacité de prévoir cette vision des responsables métiers à fin 2022. En tout état de cause, la mise en place d'un responsable métier « multi site » ne préjuge, en aucune manière, du devenir des sites concernés.*