



## Questions diverses du CSEC du 6 juillet 2022

---

FO

- 1. Virements selfcare impossible et facturation** : Pour des raisons de sécurité, LCL a légitimement ôté la possibilité pour les clients d'effectuer des virements vers des banques étrangères douteuses via leur BEL. Ces virements doivent impérativement être saisis en agence. Qu'en est-il de la facturation de ces virements ? Notre clientèle n'a pas à subir les impacts de décisions internes.

***Réponse** : Cette limitation concerne une liste de quelques banques étrangères et cette liste a été communiquée aux conseillers via LCTout et Eureka.*

*Lors de la saisie d'un virement en agence, le conseiller peut choisir de ne pas appliquer des frais, ou alors faire une rétrocession via 3C s'il juge opportun de le faire.*

*La formulation suivante sera communiquée aux conseillers via LCTout et Eureka avec la liste des banques bloquées : « Le conseiller dispose de délégation via 3C pour rétrocéder la commission liée au virement manuel. ».*

- 2. Retrait DAB Crédit Agricole** : Dans le même esprit, alors que nous avons fermé de nombreuses agences, des clients n'ont pas d'autre choix que d'utiliser des DAB confrères où des frais peuvent être appliqués. Ne serait-il pas possible d'exonérer de frais les clients qui utiliseraient un DAB Crédit Agricole ?

***Réponse** : A ce jour ce n'est pas l'option retenue. Les Caisses régionales voient les détenteurs de cartes LCL comme des confrères et vice versa. C'est un choix marketing et financier. Par contre, le type de carte détenue influe sur le paiement de frais : avec certaines cartes, il y a une prise de frais au-delà d'un certain nombre de retraits. Entre Banques, il est pris une CIR (une Commission Interbancaire de Retrait) dont le coût a fortement augmenté : 1,06€ en 2022 vs 0,89€ en 2021 et 0,57€ en 2019, il s'agit d'un élément économique à prendre en compte*

- 3. « Casquette » DAB** : Il n'existerait pas de casquette (pour une question de lisibilité de l'écran en cas de soleil) pour certains modèles de DAB. Qu'en est-il ?

***Réponse** : Dans le cadre du concept Agence 2020, il a été décidé de ne plus installer de casquette sur nos automates et nous ne pouvons y déroger. Nos automates bénéficient d'écran haute densité capable de s'adapter automatiquement à la forte luminosité mais il est vrai que dans certains cas la visibilité peut être compliquée*

- 4. Maintenance des DAB** : Puisque des salariés de l'équipe d'appui ont été sédentarisés, la maintenance doit être assurée par des salariés moins qualifiés en la matière, au détriment de leur activité commerciale sur leur portefeuille. En outre, quel est le plus avantageux financièrement et qualitativement : maintenance interne ou externe ?

***Réponse** : Il existe chez LCL 4 types de maintenance :*

- *La maintenance interne (MI) constitue le mode de fonctionnement « historique » de LCL. Elle s'appuie sur des collaborateurs de l'agence dûment formés à cet effet. Ces derniers réalisent les opérations de manipulations des espèces au sein de l'agence, assure le chargement / déchargement et la maintenance de niveau 1 des automates de l'agence via l'enceinte technique. Leurs actions sont pilotées par le réseau commercial.*
- *La maintenance externe (ME) constitue un mode de maintenance totalement externalisé pour LCL. Elle s'appuie sur le prestataire externe Brink's qui agit en autonomie avec pour objectif d'assurer un parfait service fiduciaire. Elle est supervisée par le Département Fiduciaire et Automate LCL via le suivi d'indicateurs Quali et financiers.*

- *La maintenance dédiée (MD) est un mode de maintenance reposant sur la mobilisation de collaborateurs « équipiers d'appuis » de la Direction Réseau (réseau commercial) détachés. Ils assurent les opérations fiduciaires pour un ensemble d'agences spécifiques selon une construction, une planification définie. Le pilotage opérationnel de ces gestionnaires est assuré par LCL via son Département Fiduciaire et Automate.*
- *La maintenance externe pilotée (MEP) est un mode de maintenance reposant sur la mobilisation de 2 prestataires externes (Brink's et Loomis) assurant les opérations fiduciaires pour un ensemble d'agences spécifiques selon une construction, une planification définie. Le pilotage opérationnel des gestionnaires est assuré par LCL via son Département Fiduciaire et Automate.*

*Il est difficile de comparer financièrement des solutions qui ne mobilisent pas vraiment les mêmes ressources, les mêmes règles, les mêmes conditions, ... mais à ce jour, qualitativement la maintenance interne et la maintenance dédiée sont devant.*

- 5. City explorer :** ce service exonère-t-il de frais les opérations réalisées sur des sites Internet étrangers ?

**Réponse :** *Oui, dans la mesure où l'offre est activée et que le paiement est effectué en devises étrangères.*

- 6. Outil Diagnostic Carte :** cet outil plébiscité par nos collègues n'est pas ouvert à tous, notamment les conseillers d'accueil affectés à l'équipe d'appui. Nous vous remercions de les habiliter le plus rapidement possible sans attendre septembre. Car en période estivale, ils seront très sollicités par notre clientèle.

**Réponse :** *Dans un contexte où l'outil est mutualisé avec l'ensemble des entités du Groupe, nous sommes confrontés à des limitations sur le nombre d'habilitations (8000 dans cette première phase) qui nous sont imposées par CAPS (notamment pour des raisons de performance). Néanmoins, nous allons habiliter l'ensemble des accueils et services à partir du 11/07. La seconde phase fin septembre permettra d'adresser un plus grand nombre d'habilitations (la date reste à confirmer).*

- 7. Cartes à puce et environnement :** Les cartes à puce contiennent du silicium dont la production a de lourds impacts environnementaux. Une solution est le recyclage. Comme le feraient déjà des caisses du Crédit Agricole, est-il prévu de promouvoir une solution de collecte-recyclage des anciennes cartes afin de réduire notre empreinte carbone ?

**Réponse :** *Nous sommes en train de regarder les diverses options en lien avec CAPS sur la base de l'expérience des Caisses régionales ainsi que des coûts, modalités opérationnelles, etc. Plusieurs pistes sont à l'étude : rehausser la date de validité des cartes, utiliser des matériaux recyclables pour leur fabrication, mais aussi les diverses options de recyclage ... L'objectif est de pouvoir prioriser ces sujets sur 2023 et l'inclure dans notre plan projet.*

- 8. Information sur services en agence :** Plusieurs salariés ont de nouveau fait remonter l'insatisfaction de la clientèle quant aux informations non présentes sur notre site et appli ainsi que sur GOOGLE, à savoir la fermeture de l'accueil à certains moments de la semaine. C'est un irritant ancien qui n'a pas été traité alors qu'LCL pousse les clients à nous évaluer. Quand allez-vous le faire ?

**Réponse :** *Toutes les informations relatives aux horaires d'agences sur les sites et applis sont fournies par un référentiel et sont mises à jour quotidiennement. Celles-ci sont également diffusées sur Google via un prestataire. Les informations sur les modifications ponctuelles d'horaires pour l'ensemble des agences sont transmises par la Distribution et font l'objet de communications sur LCL.fr (bandeau d'information sur la page d'accueil) et l'appli LCL Mes Comptes (notification), comme ce fut le cas lors de la fermeture pendant la diffusion de l'émission Grand Format PMT LCL 2025. L'équipe de résolution des irritants clients créée au sein de la Direction de la Satisfaction Clients va étudier les améliorations à apporter au dispositif.*

- 9. Fraude Internet** : Nous avons bien compris que si LCL avait la preuve que le client a été négligeant, LCL ne rembourserait pas le préjudice. Mais comment expliquer à un client qu'il n'est remboursé qu'à hauteur de 50% ? En outre, selon l'émission de Julien COURBET, 80% des clients victimes de fraudes bancaires seraient chez LCL. Comment expliquer ce chiffre ? Le code confidentiel à 6 chiffres est-il suffisant ?

**Réponse** : *Il n'existe pas de faille de sécurité.*

- 10. Nouveau profil investisseur** : il semblerait que certaines questions sont jugées déplacées, intrusives, non pertinentes et provoquent beaucoup d'interrogation et d'incompréhension chez de nombreux clients. De plus, il est jugé trop long. Est-il prévu de revoir le questionnaire ?

**Réponse** : *Les nouvelles questions 'non économiques' sont reprises d'un questionnaire validé par l'INSEE et la recherche universitaire sur la qualification à la prise de risque en matière d'investissements financiers. Le nouveau Profil Investisseur intègre des questions 'non économiques' qui permettent de croiser la pertinence des réponses des clients sur leurs comportements d'investissements avec leur faculté à prendre des risques dans la vie de tous les jours. Ces questions présentent une mise en situation sur l'anticipation d'une météo changeante lors d'un WE programmé de longue date et l'appréhension à pratiquer des sports qui ont une part de risque connu (ski, karting). La longueur du questionnaire ne peut être revue ; les autorités de tutelles (AMF, ACPR) ont jugé notre ancien questionnaire exposé à un risque de variation statistique trop important au regard du nombre de questions posées. De même, les prochaines évolutions réglementaires SFDR, Taxonomie et PAI vont nous pousser à qualifier nos clients sur leur sensibilité en matière d'investissement à dimension ESG (Environnement, Sociétal, Gouvernance).*

*Pour autant, nous souhaitons améliorer l'expérience utilisateur : un parcours de qualification unifié (QCE et Profil Investisseur) sera proposé dans LCL Mon Patrimoine en agence et en SelfCare. Si les questions ne changent pas, les écrans proposeront une expérience plus fluide et nous intégrerons des contenus contextuels afin de guider et rassurer au mieux nos clients, notamment un écran introductif expliquant la démarche de qualification avec les éléments cités ci-dessus.*

- 11. Formation ITB** : Pourquoi LCL n'inscrit-il pas ses candidats au parcours complet que la plupart des établissements choisissent ? Cela donnerait autant de chance de succès à nos candidats qu'à ceux de la concurrence.

**Réponse** : *Il s'agit d'un mode opératoire permettant d'éviter d'engager des montants perdus en cas d'échec ou abandon. Le taux de réussite à l'ITB est en moyenne de 89,8 % sur les 3 dernières années.*

- 12. Démission et crédit personnel** : Pouvez-vous nous confirmer qu'exiger le remboursement d'un crédit personnel à un démissionnaire est abusif ? Précisons, dans le cas où il n'y a aucune défaillance de la part de l'emprunteur.

**Réponse** : *Il convient de nous faire remonter le cas précis auquel il est fait référence, afin d'apporter une réponse adaptée à la situation. Toutefois, il n'est en principe pas possible de demander le remboursement d'un crédit personnel au motif de la démission d'un collaborateur. Il est à noter que ce type de relation est soumis au Code de la consommation.*

- 13. « C'est le fait d'être salarié qui pose problème aujourd'hui plutôt que le métier bancaire »** : cette phrase a été prononcée par Cécile VIARD, responsable marque employeur et recrutement chez LCL. Sur quoi se base cette responsable pour affirmer cela ? Il aurait peut-être fallu préciser « c'est le fait d'être salarié chez LCL avec un management souvent infantilisant, rude, descendant, avec une énorme pression commerciale, avec des conditions de travail insoutenables, et avec une rémunération inférieure au marché » !

**Réponse** : *Les éléments du marché de l'emploi nous permettent de confirmer qu'aujourd'hui, 75% des entreprises font face à des difficultés de recrutement, tout secteur confondu. Les tensions ne sont*

*donc pas uniquement sur les métiers bancaires mais bien sur tous les métiers. Cette phrase fait donc référence à ces tensions.*

- 14. LEP (suite) :** Pour ouvrir et conserver un tel livret à un client, la banque doit vérifier qu'il respecte les conditions de revenus. Pour faciliter cette vérification et supprimer un irritant client (et salarié) important, CA TS a développé une interface qui interroge directement la direction générale des finances publiques. Alors que les 39 caisses régionales l'utilisent déjà, quand cela est-il prévu pour LCL ? Vous avez répondu que « Compte tenu de l'investissement budgétaire, il y a eu un arbitrage des projets d'évolution informatique. ». Pensez-vous que cette réponse corresponde avec votre ambition de devenir numéro 1 de la satisfaction clientèle, surtout lorsque l'on sait que sur un plan d'investissement LCL Demain 2022 de 1 milliard, à 1 an de l'échéance du plan, seulement 413 M€ ont été investis (41%). Il faudrait investir 587 M€ en 2022 pour respecter l'objectif d'investissement ...

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

- 15. Rémunérations socles (suite) :** de nombreux salariés fidèles à LCL jugent les mesures socles injustes. En effet, ces salariés qui ont obtenu des mesures salariales durant leur carrière, sont parfois juste au-dessus des socles, alors qu'ils ont plus d'expérience et doivent former les nouveaux. Ils souhaitent être mieux reconnus et réclament des socles par ancienneté. L'envisagez-vous ? Vous avez répondu que « l'accompagnement individuel est aussi réalisé par l'allocation de MSI tout au long de la carrière professionnelle du salarié ». Mais alors, comment expliquer que des salariés expérimentés, qui doivent former les entrants, se retrouvent à être moins payés que ces derniers ?

**Réponse :** *Si nous entendons toutes les critiques sur cette mesure, il ne peut être nié qu'elles visent en premier lieu à rendre la dernière question posée « sans objet ». Les rémunérations favorisent le renforcement de l'équité et de la lisibilité des trajectoires de rémunération possibles. Elles sont clairement valorisées par les salariés. Des études sont en cours concernant la mise en œuvre d'une séniorité dans les niveaux d'emplois.*

- 16. Pose de jour RTT Salarié accolé à des CP (suite) :** Au dernier CSEC, la direction a déclaré être surprise d'apprendre que le guide LCL relatif à la pose des CP et RTT n'avait pas été corrigé. En effet, rien n'interdit à un salarié d'accoler un jour de RTTS à des jours de CP, sauf preuve contraire. Quand ce guide, sur lequel s'appuient les managers, sera rectifié en ce sens ? Vous avez répondu qu'il n'y avait pas d'interdiction d'accoler de jours RTTS à des jours de CP. Pour que cela puisse bien être compris et appliqué, nous vous remercions de modifier les pages 4 et 10 du « Mode d'emploi congés annuels et jours de RTT » en ce sens. Car la phrase « *de préférence pris hors période d'été, sans être inclus ni accolés à une période de congés* » surtout avec la virgule, semble signifier que le « *de préférence* » concerne uniquement le « hors période d'été ». En outre, il est bien mis en gras « *sans être inclus ni accolés à une période de congés* » alors que le « *de préférence* » ne l'est pas. Les managers s'appuyant sur ce mode d'emploi, il est nécessaire de clarifier ce point une bonne fois pour toute. Vous avez répondu « nous pouvons mettre en gras « *de préférence* » ». Avez-vous au moins fait cela ?

**Réponse :** *Nous confirmons que nous avons mis en gras « de préférence » et que le Guide va être mis à jour prochainement sur Easy RH.*

- 17. Transfert du jours CET vers PERCOL (suite) :** FO LCL a détecté une anomalie dans le calcul entre le brut CET et le net versé au PERCOL. APD a répondu avoir analysé le sujet et détecté l'anomalie, et qu'une correction du paramétrage devait être effectuée. La correction a-t-elle été effectuée ? Vous avez répondu « Nous étudions pour que le versement sans la cotisation prévoyance soit fait en juillet ». Où en est-on ?

**Réponse :** *La correction a été développée et livrée le 1er juillet. Nous serons donc conformes pour la paie de juillet 2022 suite à la campagne PER COL de juin 2022.*

- 18. TAT, IRC et dysfonctionnements (suite) :** Les nombreux dysfonctionnements techniques qui impactent les opérations bancaires (exemple : doublons transactions CB) génèrent de très nombreux

appels téléphoniques de clients, dégradant le TAT et L'IRC. Est-il prévu une neutralisation ? Vous avez répondu que vous n'avez pas observé d'impact ni sur le TAT ni sur l'IRC qui sont respectivement de 85,22% et 30,94%, en progression. Mais ne pensez-vous pas que sans ces nombreux dysfonctionnements, le TAT et l'IRC auraient été encore meilleurs ?

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

- 19. Application des rémunérations socles réseau (suite)** : Maintenez-vous l'exclusion des conseillers et directeurs d'agence affectés dans une équipe d'appui du bénéfice de cette mesure ? Dans l'affirmative, pour quelle(s) raison(s) ? Vous avez répondu : « *Nous appliquons les mesures définies dans l'engagement unilatéral* ». Comme dans cet engagement, il n'est pas stipulé que les conseillers et directeurs d'agence affectés à l'équipe d'appui sont exclus des rémunérations socles. Vous avez complété en écrivant : « *l'emploi équipier d'appui n'est en effet pas concerné par l'octroi de mesures socles* ». Mais « *Equipier d'appui* » n'est pas un emploi ni un métier. L'équipe d'appui est une affectation. Merci de revoir.

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

- 20. Petites économies pour grand mécontentement (suite)** : Lors de rachats de prêts immobiliers à la concurrence, LCL refuse l'envoi au confrère du chèque de banque en recommandé. La perte du chèque (réelle ou anti commerciale) entraîne un travail administratif supplémentaire fastidieux et provoque l'insatisfaction du client. Allez-vous revoir la procédure, au moins vis-à-vis des établissements coutumiers du fait ? Vous avez répondu que si la banque confrère refuse de recevoir les capitaux par virement, c'est de son fait et donc, que vous ne souhaitez pas envoyer le chèque par recommandé. Par ce refus, en cas de perte du chèque, vous ne répondez ni aux problèmes de procédures fastidieuses que doivent subir les salariés, ni à l'insatisfaction clientèle.

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

- 21. Problème de rémunération (suite)** : répondez-vous systématiquement aux salariés qui font part de leur intention de quitter LCL pour une question de rémunération ? Dans l'affirmative, sous quel délai ? Sous quelle forme ? Quelles régions sont les plus impactées ? vous n'avez pas répondu aux questions posées. En outre, vous avez dit que vous faisiez des propositions de révision salariale « *dans un très faible nombre de cas* » de démissions. Pourquoi ?

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

- 22. Contrats d'assurance (suite)** : Pourquoi chez LCL, contrairement aux assureurs et nombreux bancassureurs, y compris les caisses régionales du Crédit Agricole, les conseillers n'ont aucune possibilité de négociation sur les tarifs des contrats d'assurance ? Vous avez répondu : « *Nous proposons très régulièrement des promotions commerciales sur nos contrats d'assurance* ». Ce qui ne répond pas à la question posée. Merci de revoir.

**Réponse** : *Contrairement aux CRCA, LCL dispose de 2 offres pour l'assurances Emprunteur : CACI Individuel & CACI Groupe pour pouvoir répondre aux besoins des clients ».*

- 23. Ruches (suite)** : plusieurs communications du groupe parlent de ruches installées sur les toits de divers bâtiments appartenant à des entités. D'après ces communications, LCL serait concerné. Pouvez-vous nous dire où ces ruches sont situées ? Vous avez confirmé que ces ruches ont été retirées il y a quelques années déjà. Pourquoi alors des communications groupe actuelles parlent encore de ces ruches ? Vous répondez que vous n'envisagez pas de remettre en place des ruches. C'est bon de le savoir mais cela ne répond pas à la question posée.

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

- 24. Médicale de France (suite)** : Generali a signé un accord pour acquérir cette compagnie d'assurance spécialisée, filiale de PREDICA. Quel devenir pour le partenariat avec LCL ? Vous avez répondu que vous reviendrez vers nous dès que vous auriez plus d'éléments. Qu'en est-il ?

**Réponse** : *Le partenariat avec LCL se poursuit dans les conditions de fonctionnement actuelles et la continuité d'expertises est assurée pour nos clients pour les trimestres à venir. Des échanges avec la nouvelle équipe dirigeante vont avoir lieu à la rentrée pour examiner les évolutions futures de long terme possibles.*

- 25. Remplacement d'un salarié en arrêt maladie par un CDI (suite)** : nous avons plusieurs cas où la hiérarchie tente de remplacer définitivement sur son poste de travail un salarié en arrêt maladie par un CDI. Qu'en pensez-vous ? Vous avez répondu qu'LCL remplaçait effectivement des salariés malades par des CDI, « en fonction de la durée d'absence » qui semble plutôt être « + de 90 jours ». **Or, cette pratique est totalement illégale**, du moins, sans l'accord préalable du salarié absent. Le Code du travail et la jurisprudence ne le permettent que si l'absence prolongée ou les absences répétées perturbent le fonctionnement de l'entreprise (et non le seul service concerné). Nous vous sommons donc d'arrêter immédiatement cette pratique. Suite à votre dernière réponse, nous notons que vous maintenez votre pratique illégale.

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

- 26. Virements instantanés (suite)** : de nombreux CLP sont surpris de ne pas bénéficier des 30% de réduction sur un virement instantané. Quand cette réduction sera mise en place ?

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

- 27. Date application MSI (suite)** : lorsqu'un changement de poste a été accepté et validé, accompagné d'une mesure salariale individuelle, quand cette mesure est-elle appliquée ? Vous avez répondu qu'« une date est convenue entre la RH et le salarié ». Dans l'affirmative, comment cela se concrétise ? A défaut, qu'est-il appliqué ? Vous n'avez pas répondu sur la concrétisation de cet accord.

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

- 28. 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 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. 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 à cette question.*

- 29. 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 ? Vous n'avez toujours pas répondu à la question posée qui malheureusement reste d'actualité.

Réponse : Nous avons déjà répondu à cette question.

- 30. Passage de cadre intégré à cadre autonome (suite)** : 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. Vous avez répondu que le changement de statut est lié à un changement de poste qui correspond à un souhait d'évolution personnel. Premièrement le changement de poste n'est pas toujours un souhait d'évolution personnel. Deuxièmement, quel est le rapport entre un souhait d'évolution personnel, un changement de poste et le passage en cadre autonome ? Vous ne répondez absolument pas à la question relative au respect de l'accord « 35 heures ». Pouvez-vous nous fournir les avenants à cet accord qui justifierait un passage en cadre autonome ? Nous réitérons le constat actuel : les propositions de changement de poste s'accompagnent d'un chantage : obtention du poste si passage au statut « cadre autonome ». Une explication s'impose face au mécontentement grandissant. Pire, ces derniers jours, des salariés, sans changement de poste, reçoivent un courrier leur annonçant leur modification de statut (d'intégré à autonome) qu'ils doivent retourner signé. Merci de nous donner des explications.

Réponse : Nous avons déjà répondu à cette question.

- 31. DA cadres autonomes (suite)** : nous sommes toujours en attente d'une réponse. Au bout d'un an, nous avons une réponse ! Réponse qui, cependant, laisse à désirer. Selon l'accord « 35 heures », seuls les postes identifiés comme autonomes sont éligibles au statut « cadre autonome ». Or, sauf preuve contraire, le poste de DA n'en fait pas partie. En outre, ces 37 DA ont-ils une cible RVP majorée de 25% comme le stipule l'article 2.4 du chapitre VI de l'accord ?

Réponse : Nous avons déjà répondu à cette question.

- 32. 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 : Nous avons déjà répondu à cette question.

- 33. 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, elle 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 : Nous avons déjà répondu à cette question.

- 34. 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. *Vous répondez que « la loi ne prévoit qu'une augmentation individuelle moyenne calculée sur la base de l'ensemble des salariés relevant de la même catégorie professionnelle (qu'ils aient perçu une augmentation ou non) »*. Or, l'article L 3221-3 dit que la rémunération est majorée « *de la moyenne des augmentations individuelles perçues par les salariés relevant de la même catégorie* ». Vous commettez donc une méprise qui a pour conséquence de léser les salariés. Nous vous demandons donc de respecter la loi.

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

- 35. Prime de transport (article 44 de la CCB)** : Merci de nous confirmer que cette prime est bien compatible avec le forfait mobilité durable. Vous avez répondu « Le FMD n'est pas cumulable avec la prime de transport de la CCB car cela n'est pas prévu dans l'accord ». Il n'est pas prévu non plus le contraire. Merci de revoir.

**Réponse** : *L'accord relatif au FMD est clair et prévoit uniquement de façon expresse une possibilité de cumuler le versement du FMD avec la prise en charge de l'abonnement des transports en commun dans la limite de 400 €.*