Questions diverses du CSEC des 5 et 6 octobre 2022

FO

1. **Banques préférées des français :** le baromètre IFOP-POSTERNAK mesure chaque trimestre l'image des principales banques françaises. Les résultats du 3ème trimestre 2022 viennent d'être publiés. LCL est bon dernier avec un score de 15. Quelle conclusion en tirez-vous ?

   Réponse *: Il existe de très nombreux classements d'image sur les banques et il est intéressant de constater que chacun produit des résultats différents.*
   LCL a ainsi été élu service clients de l'année en 2022 sur la base de vrais appels clients, a reçu 3 prix Moneyvox en 2022 dont celui de meilleure agence et meilleur conseiller au quotidien et avait été élu meilleure banque par les Français pendant la crise sanitaire en 2021 selon une enquête Ipsos. Il convient donc de relativiser les résultats !
   Le baromètre Posternak est un questionnaire d'image qui interroge 1 000 personnes de manière ouverte sur l'image qu'ils ont de telle ou telle entreprise en fonction de ce qu'ils ont pu en entendre.
   LCL est depuis quelques années en queue de peloton des banques mais devant des entreprises comme SFR ou la SNCF. Ce qui est intéressant de constater c'est que lentement mais sûrement, LCL progresse au gré des baromètres successifs, et surtout que le nombre des personnes qui ne se prononcent pas (25% pour LCL contre seulement 9% pour CA ou Caisse d'Epargne). Cela nous conforte dans le fait de reprendre la parole en terme de communication et de faire porter nos efforts sur les détracteurs

2. **Accueil partagé :** Les règles ont-elles changé ? A savoir que les conseillers BAC + 4 et + 5 en seraient dispensés.

   Réponse *: Il n'y a pas d'évolution des règles de l'accueil partagé, ni sur un traitement spécifiques des BAC+4/5*

3. **Super profits et pouvoir d'achat** : La première ministre Elisabeth BORNE a indiqué au MEDEF : « je pense que les entreprises qui font de super profits doivent rendre du pouvoir d'achat aux français en mobilisant les dispositifs votés début août, comme le triplement de la prime de pouvoir d'achat ». Alors que LCL enregistre de super profits (810 millions en 2021), que compte faire LCL pour rendre du pouvoir d'achat à ses salariés ? Car les mesures déjà actées sont loin d'avoir permis ne serait-ce que le maintien du pouvoir d'achat.

   Réponse *: Ce point sera discuté lors de la prochaine NAO.*

4. **Mesures d'économie d'énergie et de diminution d'empreinte carbone** : Nous avons bien noté que ce point fera l'objet d'une présentation « ultérieure ».

   Réponse *: Ce point a bien été évoqué à l'ordre du jour de la réunion du 5 octobre 2022. Comme cela a été dit, nous reviendrons en cas d'aménagement de mesures complémentaires.*

5. **LDDS** : Le code monétaire et financier oblige les banques qui distribuent le LDDS à proposer annuellement aux détenteurs d'un tel livret d'affecter sous forme de don par leur intermédiaire et sans frais une partie des sommes qui y sont déposées en faveur notamment d'entreprise relevant de l'économie sociale et solidaire. LCL respecte-t-il cette obligation ?

Réponse *: LCL respecte bien cette obligation et a constitué en mars 2021 une gamme d'épargne solidaire, « LCL Impact Sociétal et Solidaire » dans laquelle figure le LDDS.*

6. **Prêt microentreprise** : Dans le guide d'octroi d'un crédit PRO, il est exigé la saisie d'une liasse fiscale ou d'un prévisionnel (création d'entreprise). Les micro entreprises n'ayant pas de liasse fiscale, quelle procédure est à appliquer pour la demande d'un tel financement ?

   Réponse *: Il y a 2 possibilités :*
   - *Option 1 (préconisée) : Le conseiller enregistre une Liasse 2033 ou 2035 (il reprend le montant déclaré sur l'avis d'impôt dans la rubrique Chiffre d'Affaires et le montant sur lequel ils sont imposés après l'abattement en bénéfice)*
   - *Option 2 : Le conseiller sélectionne un projet en type « création ou reprise », et le système Crédits ne demande pas de liasse mais un prévisionnel*

   Dans ces 2 cas, il est recommandé au conseiller d'informer son SCPR, et de l'indiquer en commentaire dans le système Crédits.
   A noter qu'il n'y a pas de procédure décrite dans la base de connaissance, mais que ces possibilités sont bien connues / maîtrisées par le Back-Office (notamment le SVP Crédits en appui des conseillers) et par la Direction des Engagements.

7. **Sinistralité PGE (suite)** : Avec la situation économique actuelle, l'UMIH (Union des Métiers de l'Industrie de l'Hôtellerie) estime que 25 % des PGE accordés à des établissements du secteur Hôtellerie-restauration pourraient être en défaut de paiement. Partagez-vous cette prévision ? Quel pourcentage représente ce secteur dans la production de PGE chez LCL ? Pour quel montant ? Vous avez répondu « Si on considère que sur ce secteur le taux de défaut est de l'ordre de 6 % en moyenne avec un pic plutôt à 15 / 20 % pour les sociétés de moins de 5 ans, alors le chiffre de 25 % d'incidents de paiements s'il est conservateur n'est pas irréaliste ». Que veut dire « s'il n'est pas conservateur » ? En outre, vous n'avez pas répondu aux 2 dernières questions sur l'exposition de LCL.

   Réponse *: En attente.*

8. **Catastrophes climatiques (suite)** : quelles conséquences pour LCL ont eu les diverses catastrophes estivales (orages, incendies, inondations) (fermeture d'agences, agences endommagées, collègues impactés, sinistralité assurance, …) ? Concernant la sinistralité, vous avez répondu « pas d'impacts compte tenu des franchises ». Que cela signifie-t-il ?

   Réponse *: Il n'y a pas eu d'impacts significatifs sur nos installations lors des épisodes climatiques en 2022, juste quelques fuites de toiture et des fermetures anticipées (à la main du Directeur Régional) pour permettre aux collaborateurs de rentrer chez eux plus tôt. Pour l'épisode en Corse, la fermeture a duré une journée.*
   Concernant les assurances, LCL a un contrat global en relation avec CAA assurance. Ce contrat prévoit une franchise importante, l'assurance n'est donc déclenchée qu'au-delà d'un montant de plusieurs millions d'euros.

9. **Imprimantes multifonctions CANON (suite)** : Les pannes sont récurrentes et répétitives. De plus, des techniciens soit n'honorent pas leur venue ou annulent leur visite. Cela nuit à l'activité. Merci de regarder. Réponse en attente.

   Réponse *: Sur 415 interventions Canon sur sites LCL réalisées sur la période d'avril à fin août, 11 ont en effet donné lieu à une annulation impromptue, soit 2,65 %.*
   A noter que pour certaines de ces annulations, il a pu y avoir tentative de contacter l'agence identifiée mais sans succès.
   En plan d'actions, Canon va insister auprès de ses équipes techniques pour que les agences concernées par une annulation de dernière minute soient systématiquement prévenues.

10. **Virements selfcare impossible et facturation (suite)** : 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. Vous avez répondu que les conseillers pouvaient utiliser leur enveloppe 3C. Vous comprenez bien que cette solution n'est pas envisageable au vu du flicage de l'utilisation de cette enveloppe et de l'impact sur la RVP. Merci d'apporter une solution plus adéquate. Réponse en attente.

Réponse *: LCL a constaté qu'un certain nombre de banques était les destinations privilégiées pour les virements frauduleux réalisées au dépend de nos clients. Les fraudeurs devenaient clients de ces banques étrangères en s'appuyant sur des modalités d'entrée en relation de banques moins sécurisées que dans le reste de la place. Sur cette base, nous avons décidé de bloquer l'émission des virements par le canal internet sur ces banques étrangères « douteuses » pour protéger nos clients et LCL. Nous avons d'ailleurs remonté à la Banque de France ces cas afin que ces banques rehaussent leur dispositif de sécurité.*

11. **Retrait DAB Crédit Agricole (suite)** : 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 ? Vous avez répondu qu'entre banques, est prélevée une commission interbancaire de retrait dont le coût a fortement augmenté. Il serait donc intéressant de regarder si la suppression de nombreux DAB LCL a été plus avantageuse économiquement que de payer plus de commissions de retrait. Qu'en est-il ? En tout cas, côté satisfaction client, c'est sans conteste un irritant. Vous n'avez pas répondu à la dernière question.

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

12. **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.*

13. **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.*

14. **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 ? Vous n'avez toujours pas répondu aux questions puisque, notamment, vous dites recevoir les démissionnaires alors que nous parlons des salariés qui envisagent de démissionner. La nuance est importante.

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

15. **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. Si vous avez répondu sur l'assurance emprunteur, vous n'avez toujours pas répondu sur l'IARD.

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

16. **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.*

17. **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 des échanges avec la nouvelle équipe dirigeante allaient avoir lieu à la rentrée pour examiner les évolutions futures possibles. Où en est-on ? Réponse en attente.

    Réponse *: En attente.*

18. **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.*

19. **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.*

20. **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.*

21. **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 entraine 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.*

22. **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.*

23. **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.*

24. **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.*

25. **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.*

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

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

27. **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.*

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

29. **LCL Mon Patrimoine** : A quelle date va être déployé cet outil ? Alors que les coaches évoquent une durée d'entretien d'environ 1h30, quid de la prise en charge des appels téléphoniques ? Sur certains secteurs, il est dit qu'il est préconisé de ne répondre que 2 fois durant cet entretien, quand, sur d'autres, on dit qu'il faut répondre à tous les appels.

    Réponse *: En attente.*

30. **Prise d'appels téléphoniques lors d'entretien physique** : Existe-t-il une norme nationale ? Si oui, laquelle ?

    Réponse *: Il est préconisé de répondre à un appel par RDV. Cela avait notamment été rappelé dans les bonnes pratiques de la joignabilité lors de la crise Covid.*

31. **Remboursement de frais équipe d'appui** : un message a été diffusé pour informer les équipiers d'appui qu'ils devaient envoyer leurs frais au plus tard le 9 décembre 2022 « afin de nous permettre de respecter au plus près nos lignes budgétaires ». Selon nos informations, si les frais sont envoyés après cette date, les équipiers d'appui ne seront remboursés que mi-janvier 2023. FO LCL demande que la date butoir soit repoussée au 20 décembre.

    Réponse *: L'information a été remontée au service concerné.*

32. **LEP** : la DGFIP écrit désormais aux bénéficiaires potentiels d'un LEP pour les informer qu'ils sont éligibles à ce livret. Quelle est alors la procédure d'ouverture ? : maintien du recueil des avis fiscaux ? de l'attestation sur l'honneur des revenus ? Une interrogation automatique sur l'éligibilité est-elle prévue ?

    Réponse *: Le LEP (Livret d'Epargne Populaire) est un compte d'épargne réglementée, dont la rémunération (4,60 % depuis le 01/08/2022) est nette d'impôts et de prélèvements sociaux. Il est destiné à aider les personnes peu fiscalisées à placer leurs économies tout en maintenant leur pouvoir d'achat. Pour ouvrir un LEP, le client doit fournir son avis d'imposition N-1 sur revenu N-2 et remplir les conditions d'éligibilité. L'année suivante, il doit communiquer son nouvel avis d'imposition, ou son justificatif d'impôt sur le revenu : à défaut, ou s'il ne remplit plus les conditions, son LEP sera fermé. LCL ne procède pas, à ce jour, à la consultation automatique de l'éligibilité auprès de l'Administration Fiscale.*

33. **Clause de non concurrence** : cette clause a fait son apparition dans les contrats de travail. Est-ce le moyen qu'a trouvé LCL pour tenter d'éradiquer les démissions ? LCL est-il donc prêt à continuer de payer 30% de la rémunération moyenne un ex salarié jusqu'à 12 mois après la rupture du contrat de travail ?!

    Réponse *: En attente.*

34. **Projet Digital RH (remplacement de Peoplec@re)** : Si la direction du groupe CASA a enfin reconnu que, selon la jurisprudence, l'employeur ne pouvait pas modifier les objectifs en cours d'année, elle souhaite désormais recueillir l'accord du salarié sur cette modification. Ce qui revient à faire accepter des objectifs et les conséquences que cela entraine. Vous vous êtes engagés à ne recueillir que l'éventuel refus ; et qu'en cas de silence, la règle serait « qui ne dit mot consent ». Merci de nous confirmer votre engagement.

    Réponse *: Les objectifs déterminés dans l'évaluation annuelle pourront évoluer au fil de l'eau pendant l'année, en concertation entre le collaborateur et le manager, aussi bien à l'initiative du collaborateur qu'à celle du manager. Comme indiqué lors de la séance du 07 septembre 2022, la modification des objectifs devra alors être validée par le manager et ne pourra être réalisée qu'avec l'accord du collaborateur.*

SNB

35. Après réalisation d'un pilote, CAPS vient de lancer un outil d'optimisation du réseau de distributeurs tant des caisses que de LCL. Quelles sont les premières projections ?

    Réponse *: Cet outil est actuellement en pilote au sein de 4 CRCA et LCL bénéficiera de cet outil en début 2023. Il nous donnera une vision du maillage et de l'activité de nos automates et des automates de nos concurrents. Les données des automates, des porteurs de carte et celles du Groupement des cartes bancaires (pour la concurrence) sont ainsi croisées et nous pourrons*

analyser le niveau des commissions perçues, notre positionnement par rapport à la concurrence, à la densité de la population dans la zone et l'activité sur les automates à proximité.

36. Doit-on anticiper des fermetures de DAB dans le réseau ? LCL a-t-il une cible du nombre de DAB pour sa clientèle ? Quel gain de charges attendez-vous ?

Réponse *: Le parc Automates de LCL s'est adapté au fil de l'eau aux regroupements d'agences et à l'analyse des flux Espèces (avec période de pointe) réalisée sur ces automates. L'objectif est d'avoir une offre automates adaptée aux justes besoins de notre clientèle. Notre priorité est maintenant de gérer les obsolescences de matériels par l'installation de nouveaux automates neufs (retrait, dépôt), la construction de nouvelles offres Espèces, afin de garantir un service de qualité à nos Clients.*

37. Dans le 60 secondes du 08/09, un développement de points relais CA (dans les caisses régionales) est prévu chez certains commerçants pour mise à disposition d'espèces aux clients. LCL envisage-t-il la même solution pour certaines zones où LCL a fermé des agences ou dans d'autres périmètres pour améliorer la satisfaction client en lien avec le projet LCL ?

Réponse *: A date, LCL n'envisage pas une telle solution.*

38. Dans le même 60 secondes vous indiquez que LCL se transforme en banque digitale. Où est passé le facteur humain jusque-là mis en avant ? Jusqu'à quel point la digitalisation va être la norme ?

39. Les mails envahissent les boites de nos commerciaux. Un projet de traitement automatique type Watson est-il envisagé ?

Réponse *: Le projet LCL M@ Messagerie inclut un volet dédié aux services à valeur ajoutée. Une étude est actuellement en cours pour réduire la volumétrie des mails entrants grâce à un système de promotion du selfcare côté client ainsi qu'un assistant côté collaborateur pour prioriser les mails et apporter des réponses pré remplies.*