Questions diverses CSEC 15 et 16 novembre 2022

Questions F0:

1. Transfert de jours de CET vers le PERCOL: FO LCL vous a interpellés afin de savoir sur quelle assiette de cotisation CSG/CRDS est assujetti ce transfert. En effet, LCL applique une assiette de 100% du montant à transférer alors que pour la fonction publique, par exemple, l'assiette est de 98,25%. La réponse que vous nous avait apportée n'est pas appropriée. Merci de revoir.

<u>Réponse</u> : Actuellement LCL applique une assiette à 100%, une étude sur le sujet est en cours chez Scop.

2. Déblocage exceptionnel PEE 2022 : Malgré l'accord signé fin septembre 2022, à ce jour, toutes les sommes éligibles au déblocage exceptionnel ne peuvent être libérées. Or, nous sommes à un mois et demi de la fin de cette mesure. Quand les salariés pourront enfin accéder à toutes les sommes éligibles ?

<u>Réponse</u>: Toutes les sommes répondant aux critères repris ci-dessous et indisponibles à date sont éligibles et peuvent donc entrer dans le dispositif de déblocage exceptionnel. Il s'agit, pour rappel, des avoirs :

- Issus de la participation et de l'intéressement, incluant l'abondement éventuel attaché à ces sommes
- Affectés avant le 1er janvier 2022 dans le PEE / PEG
- Investis dans les Fonds Communs de Placement d'Entreprise (FCPE)
- Investis dans les FCPE d'actionnariat salarié suivants :
 - LCL ACTIONS CASA
 - CREDIT AGRICOLE CLASSIQUE
 - CREDIT AGRICOLE RELAIS 2022
- Investis lors des campagnes d'augmentation de capital réservée aux salariés, y compris l'ACR 2022, dès lors que les sommes arbitrées et issues de la participation, de l'intéressement et de l'abondement afférent ont été placées avant le 1er janvier 2022.

Ces sommes sont déblocables dans la limite de 10 000€ maximum par personne, en une seule fois, et au plus tard le 31 décembre 2022.

3. SVP site et appli : les salariés du réseau se plaignent à juste titre de ne pouvoir répondre aux très nombreuses sollicitations de nos clients qui concernent les aspects techniques sur l'utilisation du site et de l'appli. Afin de leur épargner ces problématiques, envisagez-vous une large communication à la clientèle sur l'existence d'un SVP site et appli (à renforcer) ?

Réponse: Le formulaire de demande d'assistance technique est accessible en un clic dans la rubrique « Nous Contacter » sur la page d'accueil du site LCL.fr. Le numéro d'appel d'un conseiller en ligne est disponible sur la page d'accueil de l'appli LCL Mes Comptes, avant connexion aux comptes.

Les services d'assistance SVPBE reçoivent en moyenne 600 appels par jour.

Il n'est pas prévu de communication clients spécifique sur ce service afin d'éviter tout risque de récupération par des hackers/fraudeurs de cette communication pour contacter nos clients.

4. DPO : la généralisation d'accès à tous les métiers est-elle effective ? dans la négative, quand est-elle prévue ?

<u>Réponse</u>: Connecté en temps réel au Serveur d'Autorisation (SAE), le Diagnostic Porteur (DPO) est une interface conçue pour permettre de suivre à tout moment l'historique des demandes d'autorisations faites par un porteur à l'aide d'un support carte (carte physique, mobile...).

Un pilote était en cours du 16 au 21/11/2022. L'accès à DPO est généralisé aux agences depuis le 29/11/2022. Les conseillers en agence peuvent ainsi répondre directement aux clients en cas de refus CB ou de questions liées à l'utilisation de la carte. Cela permettra ainsi de désengorger le SVP monétique.

5. Processus exceptionnel de mise en place de prêt Pro: lorsque le KBIS n'est pas encore disponible, un processus exceptionnel existe pour éviter des délais de traitement très longs et donc de perdre des dossiers et/ou clients. Or, il semblerait que ce processus soit chronophage pour POSC et entraine une charge de travail importante alors qu'elle l'est déjà habituellement. Qu'est-il prévu pour améliorer cette expérience nouveau client pro et faire que cela rime avec confort pour les salariés de LCL, tant du réseau que de POSC? En espérant que vous sachiez encore ce que veut dire confort.

Réponse :

<u>Contexte</u>: Environ 350 dossiers par an nécessitent la mise en place d'un financement concomitant avec l'ouverture d'un compte.

En effet, des futurs clients doivent obtenir un droit d'exercer, avant d'obtenir un kbis, lui-même obligatoire pour ouvrir le compte et finaliser la mise en gestion du crédit. Par exemple, un pharmacien qui attend la validation par l'ordre des pharmaciens.

<u>Impacts</u>: Pour garantir la meilleure satisfaction client, le processus prévoit de traiter dans le même temps les 2 activités.

- Impact 1 : Cela suppose d'enregistrer les documents en mode « client inconnu », et de les rattacher à l'activité finale. Cette action prend entre 10 et 30 min selon les cas de figure.
- Impact 2 : Au-delà de la charge, le timing en UM est très contraint dans la mesure ou le client signe en général son acquisition très rapidement après avoir reçu son droit d'exercer.

<u>Optimisation à étudier</u>: Le parcours ne peut pas être optimisé sans impact négatif pour le client (allongement des délais), et il n'est pas possible d'ouvrir un compte ou finaliser le financement sans avoir la documentation réglementaire.

A ce jour, nous n'avons pas engagé d'étude approfondie pour rechercher des gains ou facilités. Une piste consisterait à explorer une solution de Case Management pour que chaque acteur (UM CG, UM Banque Courante, Conseiller et Client) puisse agir au plus tôt avec une vision partagée.

6. FTC et entrepreneurs individuels : Il semblerait que les clients El qui alimentent leur compte personnel par virement du compte pro, soient prélevés des frais de tenue de compte. Qu'en estil ?

Réponse : Si le compte pro et part sont domiciliés LCL il n'y a pas de frais de virement comme en témoigne le guide tarifaire au 1/4/22.

Virement mono-bénéficiaire

	VIREMENTS SEPA SUR INTERNET Avec la souscription de			
	LCL Espace PRO non validé électroniquement	LCL Espace PRO validé(1) électroniquement	LCL Access option Virement Tiers	
Frais par virement occasionnel en faveur d'un compte LCL	gratuit	gratuit	gratuit	

Les frais de tenue de compte sont négociés au cas par cas entre le conseiller professionnel et son client en fonction des besoins du client. Plus de 160 000 clients professionnels ont souscrit à l'offre LCL A LA CARTE PRO. La clientèle El est éligible à cette offre.

Cette offre permet la forfaitisation mensuelle de la commission de tenue de compte et de mouvement dans la limite d'une franchise de mouvement débit définie en fonction de l'option choisie.

A titre d'exemple un El ayant souscrit à l'option 1 bénéficie d'un plafond d'exonération jusqu'à 1000 € de mouvements débits par mois, d'une commission de mouvement de 0,25% jusqu'à 40 000€ et 0,11% au-delà. Pour un même client ayant souscrit à l'option 10, le plafond d'exonération est porté à 10 000€ mensuel puis 0,20% jusqu'à 40 000€ et 0,11% au-delà.

Cette tarification est disponible sous LCTOUT: https://lcl.ca-mocca.com/lcl/bdc/professionnels/comptes-et-vie-du-compte/offres/lcl-à-la-carte-pro/onglets/caractéristiques/COMPTES ET VIE DU COMPTE/7030

7. KLX (Portugal) : qui détient le capital de cette société, filiale de Crédit Agricole ?

<u>Réponse</u> : KLx est une filiale à 100% CAsa.

8. Mobilijobs 2022 : un succès pour LCL! : On a pu lire ce message dans l'Intranet. Pensez-vous que, sur les 17.000 salariés que compte LCL, 1.400 inscrits (8%) et au final 320 (2%) y ont réellement participé, et que seulement 90 (0,5%) ont pris RDV avec un expert RH soit un succès ?

<u>Réponse</u>: En premier lieu, il faut rappeler que les Mobilijobs s'adressent à une population ayant envie de construire un projet professionnel en vue de réaliser une mobilité imminente et/ou d'intégrer dans leur réflexion les métiers du groupe. A cet effet les Mobilijobs donnent un coup de pouce en permettant de rencontrer directement des GRH et des opérationnels du groupe sans envoi de Cv préalable et sans avoir besoin de répondre à une annonce.

Cette cible ne peut évidemment pas concerner 17000 collaborateurs, tous désireux de faire une mobilité en même temps, et pour des raisons logistiques assez évidentes, les places sont bien évidemment limitées.

Fort de ce constat, la participation de LCL aux Mobilijobs cette année est un succès parce que LCL a pesé pour près de 40% de l'ensemble des participants des entités groupes et des Caisses Régionales présentes. Mais aussi parce que toutes nos forces RH (RDi et équipe centrale gestion des carrières) ont été embarquées en pesant là encore pour près de la moitié des acteurs RH du groupe ; ce qui a permis d'animer plus d'ateliers et donc d'accroître le nombre de places pour nos collègues de LCL et du groupe. Enfin c'est un succès parce que de ce fait, les collaborateurs ont pu être bien préparés et cela s'est ressenti dans la qualité des entretiens.

Avec cette participation massive des équipes RH, LCL a fait une belle opération pour les RDI qui ont pu rencontrer leurs homologues du groupe et échanger sur leurs métiers et en même temps, une belle opération marketing pour LCL en tant qu'employeur.

9. Rapport de situation comparée entre les femmes et les hommes : dans le rapport 2021 s'est glissée une erreur en page 5 que vous deviez regarder et corriger (répartition par sexe qui n'était pas égale à 100%). Merci de le faire.

Réponse : Ci-dessous la répartition corrigée :

	F	Н
Cadre	44,9%	65,9%
Tech	55,1%	34,1%

10. Sobriété énergétique : Il semblerait que les écrans TV installés dans les salons d'accueil en agence, s'éteignent que très tardivement, après la fermeture de l'agence. Durant la journée, même si on les éteint, ils se rallumeraient automatiquement. Y at-il un moyen de maitriser l'allumage de ces TV ?

Réponse: La programmation des écrans salons est la suivante : ils s'éteignent 1h l'heure après l'heure de la fermeture de l'agence et ils s'allument 30 minutes avant l'ouverture à la clientèle.

11. LCL Mon Patrimoine : A quelle date va être déployé cet outil ? Alors que les coachs 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: La date de déploiement n'est pas connue à ce jour, elle dépendra de la stabilisation de la solution. Les préconisations en matière de décroché téléphoniques sont à définir par le management local en fonction des situations propres à chaque agence.

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

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

13. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

14. 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 ?

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

15. 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 ?!

<u>Réponse</u>: Nous constatons très fréquemment ce type de pratiques lors de l'embauche de candidats expérimentés.

Cette clause de non-concurrence a été mise en place pour répondre à deux enjeux :

- Protéger les intérêts de LCL dans un environnement très concurrentiel
- Se prémunir du risque de fuite de la clientèle à la concurrence dans un souci de compétitivité de LCL.

La contrepartie financière (correspondant aux 30% de la rémunération moyenne) n'est due qu'en cas d'application de la clause si le départ du salarié est préjudiciable à LCL.

16. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

17. Indemnités de mutation : quel montant global en 2019

Réponse : En attente.

18. Indemnités de congés payés : pourquoi une baisse de 4 M€? Autres primes et indemnités : détail

Réponse : En attente.

19. Vous deviez regarder comment s'est organisé POSC suite à la création de GRD Flux.

Réponse : En attente.

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

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

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

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

22. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

23. 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 ».

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

24. 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 ?

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

25. 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 ?

26. 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 à15/20% 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

27. 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 ?

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

28. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

29. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

30. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

31. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

32. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

33. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

34. 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.

35. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

36. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

37. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

38. 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 ?

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

39. 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.

40. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

41. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

42. 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.

43. 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?

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

44. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

- **45.** 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 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.
- 46. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

47. 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.

<u>Réponse</u>: Voir le document reprenant les réponses aux questions diverses du CSEC d'octobre, publié sur Sharepoint le 09/11/2022.

48. Y-a-t-il des salariés qui sont au régime de 4,5 jours du lundi au vendredi ?

Si oui, comment expliquer la différence d'impact des jours fériés pris en journée entière pour les salariés travaillant du lundi au vendredi midi, avec les salariés travaillant du mardi au samedi midi, qui n'ont que des demi-journées ?

Réponse : Oui il y a des salariés en régime de 4,5 jours du lundi au vendredi. La règle pour le décompte des droits RTT fériés est la suivante :

- Décompte de 1 jour férié si le jour férié tombe sur une journée travaillée d'un salarié dont la durée de travail est supérieure ou égale à 03h55.
- Décompte de 0,5 jour férié si le jour férié tombe sur une journée travaillée d'un salarié dont la durée de travail est inférieure 03h55.

Toutefois c'est un correctif effectué sur octobre

49. Le(s) jour(s) de bonification pour les régimes inférieurs à 39 heures par semaine est (sont) crédité(s) sur quelle ligne de MySelfRH ?

<u>Réponse</u>: Cela dépend ce que l'on entend par « bonification » :

- Si par bonification, on entend les jours RTT salariés : ils sont bien visibles dans MySelfRH (RTTS).
- Si par bonification, on entend les jours RTT hebdomadaires : ils sont intégrés au cycle de travail des salariés, mais non visibles dans MySelfRH.
- **50.** Un salarié qui est au régime « 37h33 sur 5 jours » aura 2 jours de bonification + 10 jours complets de fermeture collective en 2023, soit un total de 12 jours...

Un salarié qui est au régime « 37h33 sur 4,5 jours » du mardi au samedi aura 1 jour de bonification + 8 jours de fermeture collectives (6 jours complets + 4 demi-journées) + 1,1 jour de RTT Hebdo (4x2h10), soit un total de 10,1 jours...

Est-ce équitable selon vous ? Sinon, que compte faire LCL pour remédier à cette situation discriminatoire ?

<u>Réponse</u>: Les bonifications sont issues de l'accord d'entreprise du 13 septembre 2000 relatif à l'application de la RTT à 35h (article 1.4. Bonification des formes spécifiques de RTT).

51. Pouvez-vous nous confirmer que la journée du 1^{er} Mai doit être légalement récupérée sur une journée a minima de 7h48 ? Par conséquent la « demi-journée » du samedi exclue, puisque cette demi-journée est inférieure à 7h48 (exemple : 6h32 (4h22 de travail effectif + 2h10 de RTT Hebdo) pour un régime à 36h50) ?

<u>Réponse</u>: La récupération du 1er mai n'est pas prévue légalement. En effet, le code du travail n'accorde aucune compensation pour cette journée lorsqu'elle tombe sur un jour habituellement non travaillé pour le salarié. Il s'agit d'un avantage LCL.

52. Sur le site LCL depuis peu, et sans doute pour se mettre enfin en conformité avec la législation, il est indiqué que « la RTT Hebdomadaire est à prendre avant le 31 décembre » (MySelfRH). Sachant que la prise de ces jours éventuels est calculé par LCL le 20 décembre, puis restitué dans MySelfRH le 2 janvier pour une prise sur le mois en cours. Quelle est la procédure pour qu'un salarié prenne ses RTT Hebdomadaires en décembre ?

Réponse : Cela relève de la gestion RH.

SNB

53. Pourquoi LCL n'est pas dans la boucle de la VID (Vérification d'identité à distance), quels sont les projets en ce sens et à quand une mise en place chez nous ?

Réponse : En attente.

54. Crédit Agricole avec Propulse by CA et LCL avec Essentiel Pro proposent l'ouverture d'un compte pro dans une structure-tiers. Quelle est notre ambition ? Quel impact sur la clientèle existante éligible ?

<u>Réponse</u>: Le marché des professionnels LCL a présenté la nouvelle offre Essentiel Pro au réseau à l'occasion d'une web conférence nationale le 28/09/2022 déclinée dans les jours qui suivent dans chacune des DDR pour un lancement effectif le 10/10/2022. Un bagage d'accompagnement a été

livré et disponible sous Interaction : https://lcl.ca-mocca.com/site/lcl-lnterActions/Documents/3.Solutions%20LCL/1.%20Conqu%C3%AAte%20Pro/Essentiel%20Pro%20LP%20InterActions.pdf.

A ce titre les ambitions commerciales ont été précisées au réseau : 20 000 nouveaux clients Essentiel Pro à fin 2023 (page 8) à ramener à 650 000 créations de micro entreprises chaque année. Il ne s'agit pas d'un objectif relevant de la RVP mais uniquement d'une ambition.

Il a effectivement été également rappelé que les comptes sont ouverts dans les livres OKALI (établissement de paiement, filiale du groupe Crédit Agricole) et non dans les livres LCL. La stratégie de commercialisation a été présentée (page 10 et 11) et repose essentiellement sur une posture défensive vis-à-vis des clients PRO et des prospects Pro et offensive vis à vis des clients PART indépendants/micro pro qui ne détiennent pas de compte PRO LCL et recherchent une offre d'entrée de gamme et sont tentés par les néo banques comme Quonto ou Shine. Le principal levier de développement reste l'acquisition digitale à l'image de la campagne média en cours (affichage / radio).

A ce jour, il n'a pas été constaté de cannibalisation entre les deux offres; le marché des professionnels reste dynamique en matière de conquête

55. Quelle est la raison de la disparition de City-store ? Quelle solution nouvelle va prendre le relais ? ou bien LCL, n'aura-t-il plus de support de fidélisation ?

Réponse: LCL CityStore a vu le jour mi 2019, avec l'objectif de participer au développement du commerce de proximité en lien avec notre positionnement « Ma Ville, ma Vie, ma Banque ». L'ambition de LCL était l'enrôlement de 10.000 commerçants partenaires ainsi que 10 grandes enseignes nationales permettant de rentabiliser le dispositif.

Le développement de CityStore a subi un arrêt dès sa phase de lancement avec la crise sanitaire. À ce jour, après 3 années d'existence, des zones restent peu couvertes, le contexte économique (et notamment l'inflation) amène les commerçants à réduire leurs charges et à ne plus rémunérer tous les clients pour orienter leurs actions sur les prospects. Le stock de commerçants partenaires est ainsi passé de 4000 à 3100 en 2022.

En parallèle, CityStore rencontre des difficultés pour convaincre les grandes enseignes, intéressées principalement par des offres de conquête.

Il n'y aura pas de solution nouvelle dans l'immédiat, nous réfléchissons à d'autres formes de soutien.

56. LCL a décidé de supprimer la possibilité de commander des bouteilles d'eau auprès de LYRECO. Quelles alternatives avez-vous prévu en remplacement ?

Réponse: Aucune solution alternative n'est prévue car nous considérons que l'eau est fournie aux collaborateurs dans l'ensemble de nos implantations.

57. Dans le cadre de la RSE, certaines sociétés ont mis à disposition de l'ensemble de leurs salariés des gourdes avec le logo de l'entreprise (LCL l'a fait en son temps pour des mugs publicitaires) qui en plus sont produites en mode recyclage et en respect de l'environnement. Cela permettrait à LCL

de développer sa RSE et de soutenir une entreprise œuvrant dans ce domaine et surtout d'offrir à nos collègues une solution pour se désaltérer facilement.

<u>Réponse</u>: A ce jour, il n'est pas prévu de mettre en place une telle initiative. Cependant, nous allons étudier cette proposition.

Questions posées en séances CSEC des 15 et 16 novembre 2022

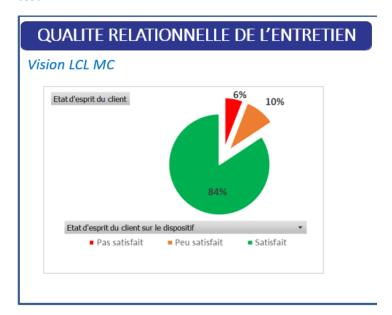
Bilan du test « Clients sans conseillers » :

1. Quelle agence est venue remplacer l'agence de Saint Cyr dans le cadre du test ?

<u>Réponse</u> : L'agence de Saint CYR a été remplacée suite à échange avec GPNO par Meudon Mairie avec prise en charge de 2 portefeuilles.

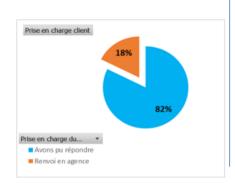
2. Ventilation des 51 RDV du portefeuille privé de Montbéliard

Réponse : Analyse des 51 appels (et non RDV) du portefeuille de Montbéliard pris en charge lors du test :

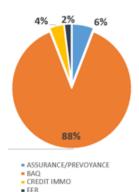


REPONSES APPORTEES

Réponse à la demande



Univers de besoins



2 Rebonds commerciaux

3. Depuis combien de temps les PTF étaient à découvert sur les agences du test ? Est-ce que depuis ces PTF ont été couverts ? Est-ce que les agences embarquées dans le test avaient des conseillers d'accueil ?

					Nbre Clients		Ligne directe	Durée de non	PTF couvert à	
DDR	DR	CDR	Agence	Portefeuille	sans	Nature PTF	transférée TEST	couverture PTF avant	date	Poste Accueil
					conseiller		transieree itsi	Test Transfert	oui/non	
GPSE	Paris Gobelins Voltaire	498	Luxembourg	00498P06	1361	Conseiller Particuliers - M	01 44 41 15 34	depuis janvier 2022	OUI	Х
GPSE	Paris Gobelins Voltaire	666	Ledru Rollin	00666P01	1117	Conseiller Particuliers	01 53 02 92 33	8 mois	OUI	
GPSE	Paris Sud	594	Sceaux Robinson	00594P72	1115	Conseiller Particuliers - M	01 41 13 44 21	2 ANS	NON	X
GPSE	Paris Sud	594	Sceaux Robinson	00594P12	716	Conseiller Privé	01 41 13 44 32	4 MOIS	OUI le 22/11	^
GPSE	Val de Marne	520	Le Kremlin Bicêtre	00520P62	937	Conseiller Particuliers - M	01 46 70 13 23	Depuis 25 Janvier 2022	NON	X
GPSE	Val de Marne	520	Le Kremlin Bicêtre	00520P74	1172	Conseiller Particuliers - M	01 46 70 12 81	Depuis 08 Février 2022	NON	^
GPSE	Paris Sud	591	Le Plessis Robinson	00591P71	1508	Conseiller Particuliers - M	01 46 01 59 45	12 MOIS	NON	Х
GPSE	Paris Sud	616	Chatillon	00616P71	1294	Conseiller Particuliers - M	01 46 12 42 81	365 JOURS	NON	Х
GPNO	Hauts de Seine	552	Meudon Mairie	00552P72	1090	Conseiller Particuliers - M	01 41 14 37 14	depuis le 22/05/2022	OUI le 30/09	Х
GPNO	Hauts de Seine	552	Meudon Mairie	00552P73	1094	Conseiller Particuliers - M	01 41 14 37 15	depuis le 17/05/2022	NON	x
GPNO	Etoile de Paris	818	Mirabeau	00818P02	873	Conseiller Privé	01 42 88 81 17	plus de 12 mois	OUI fin oct.	
GPNO	Hauts de Seine	604	Nanterre Fontenelles	00604P31	1243	Conseiller Particuliers	01 41 38 33 52	60 jours	OUI	X
GPNO	Hauts de Seine	604	Nanterre Fontenelles	00604P32	1245	Conseiller Particuliers	01 41 38 33 64	45 jours	NON	^
Est	Champagne Ardenne	6131	Givet	06131P07	1434	Conseiller Particuliers	03 24 41 58 40	4 mois	OUI	
Est	Bourgogne Franche Comté	5533	Monbéliard	05533P51	1115	Conseiller Privé	03 81 99 10 22	depuis 30/08	NON	Х

Bilan ACR:

4. Une réduction de capital par rachat et réduction de titres est-elle prévue ?

Réponse : Ces informations relèvent des prérogatives de la Finance Groupe.

5. Il était prévu 32 M€ d'actions pour la souscription : combien ont été souscrites, et que fait-on des actions non souscrites ? Nous avions 32 M€ de réservés ?

Réponse: Les 32 M€ d'actions prévues dans le cadre de l'opération ACR 2022 constituent la taille maximale dédiée à l'opération et autorisée par le Conseil d'Administration ; cette taille ne constitue en aucun cas un nombre d'actions obligatoire à distribuer. Dans le cas précis, la souscription réalisée a conduit à l'émission de 16.658.366 actions nouvelles.

6. Pourquoi le cours de l'action ne s'envole pas avec des résultats exceptionnels ?

<u>Réponse</u>: Les variations d'un cours d'action ne sont pas uniquement liées aux performances de l'entreprise mais également à des facteurs exogènes à l'entreprise qui peuvent être macro-économiques ou subjectifs.

7. Sur les 2258 salariés qui ont souscrit ce serait bien d'avoir le profil de ces souscripteurs ?

Réponse :



2. Zoom sur les souscripteurs salariés

Ma vie. Ma ville. Ma banque

2 158 salariés LCL ont souscrits à l'ACR 2022 Au 31/07/2022, 2 123 salariés souscripteurs étaient toujours présents aux effectifs

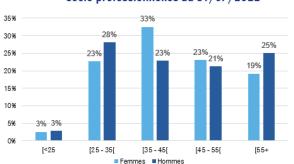
Répartition des souscripteurs présents au 31/07/2022

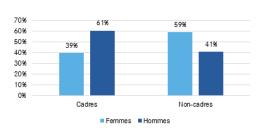


944 femmes et 1 179 hommes 1 580 cadres et 580 non-cadres

L'HUMAIN A DE L'AVENIR ET VOUS EN AVEZ CHEZ LCL

Répartition femmes / hommes par tranches d'âge et catégories socio-professionnelles au 31/07/2022





Formation:

8. Communiquer la liste des référents formation sur tout LCL

Réponse :

Périmètre	Nom/prénom référent formation
GPNO	Diven GANGAMA-WEILER
GPSE	Diven GANGAMA-WEILER
GSO	Nathalie THUILLART
MED	Nathalie JOLLET-MOREAU
RAA	Guy MATHE
EST	Jean-Pierre VOIDEY
Ouest	Cindy TETEVUIDE
Antilles	Jérémie CANEVAL
Nord-Ouest	Emilie WACHEUX

Pour le périmètre du Siège, formation.	, ce sont l'ensemble	e des RDI su Siège qu	ui ont cette casquet	te de référent