



---

## *Questions diverses*

### *Réunion du CSEC des 8 et 9 février 2023*

---

#### ❖ Questions du SNB

- 1) **Nous avons quelques remontées autour du thème congé de maternité, congé maladie et éligibilité à la PPV. Faute de réponse en local, pourriez-vous préciser les choses peut être en abordant la problématique par le contrat de travail actif ou suspendu etc..**

Aucune proratisation selon la nature de l'absence. Le salarié ayant un contrat de travail en cours à la date de versement de la prime bénéficiera de celle-ci, qu'importe qu'il soit en activité ou que son contrat de travail soit suspendu.

- 2) **PPV et mobilité groupe. Une salariée a quitté le crédit agricole et rejoint LCL en novembre. Stricto sensu elle n'est éligible dans aucun des deux établissements. Comme la convention de mobilité le laisse penser, il semblerait plus juste de prendre en considération son ancienneté groupe et pour lui accorder une PPV au LCL. Quelle est votre position ?**

Cette collaboratrice sera éligible puisque liée par un contrat de travail avec LCL à la date de versement. Elle respectera également la condition d'ancienneté pour obtenir la prime PPV dans son intégralité. En revanche, un salarié qui part à la retraite au 1<sup>er</sup> avril 2023 ne pourra pas prétendre au versement de la PPV, car le salarié doit être lié par un contrat de travail au moment du versement de la prime, à la fin du mois d'avril 2023. Dans cet exemple, le salarié aura quitté les effectifs trop tôt pour pouvoir en bénéficier.

- 3) **Les tableaux ci-après font apparaître une différence de traitement en défaveur des salariés LCL pourtant salariés du groupe. Comment l'expliquez-vous ? Ne serait-il pas plus simple de renvoyer aux conditions groupe plutôt que de maintenir des conditions LCL ?**

Seuls les salariés des 44 entités du Groupe qui ont signé la convention OBG (Offre Bancaire Groupe) peuvent bénéficier des conditions OBG.

Les salariés LCL sont éligibles à l'offre CLP et non à l'offre Groupe.

Concernant les prêts immobiliers, les modalités de calcul des 2 barèmes sont régies par des règles précises :

- Le barème CLP est déterminé en fonction du barème standard et évolue à chaque fois qu'évolue le barème standard
- Le barème OBG est déterminé à partir du barème le mieux disant entre LCL et CADIF et est fixé pour un mois du 15 au 15

Cela explique les écarts constatés entre les 2 barèmes.

A noter, une grande partie de l'année 2022, les écarts étaient en faveur du barème CLP.

SOLUTION PROJET IMMO - TAUX FIXE - Collaborateurs LCL Conditions tarifaires à compter du 13 janvier 2023							
	≤ 10 ans	≤ 12 ans	≤ 15 ans <sup>(1)</sup>	≤ 17 ans	≤ 20 ans	≤ 25 ans <sup>(1)</sup>	≤ 30 ans <sup>(2)</sup>
TOUTES NATURES DE PROJETS <sup>(*)</sup>	1,93	2,03	2,07	2,10	2,14	2,17	2,21

(\*) Acheter pour se loger, Racheter ses prêts, Acheter pour louer (1), Réaliser des travaux seuls  
 (1) Durée préconisée pour un investissement locatif : 8 à 15 ans (durée maximale : 25 ans + éventuellement 2 ans d'UP)  
 (2) Durée réservée aux emprunteurs de moins de 36 ans

## BAREMES OFFRE BANCAIRE GROUPE (CASA)

**Rappel** : la nouvelle offre ne permet pas aux salariés du Groupe Casa disposant déjà d'un prêt immobilier aux conditions préférentielles de l'Offre Bancaire Groupe en cours de remboursement de faire racheter ce prêt par LCL aux conditions préférentielles de l'Offre Bancaire Groupe.

- ⇒ les rachats de prêt immobilier aux conditions préférentielles de l'Offre Bancaire Groupe entre réseaux adhérents à la convention groupe sont exclus de l'Offre Bancaire Groupe

**Point d'attention // Les taux ci-dessous ne doivent subir aucune décote**

» Prêts amortissables : Barème actuel.

--> Taux fixes HA (%) applicables à partir du 15/01/2023 et jusqu'au 14/02/2023 :

**NB** : les taux ci-dessous sont calculés, pour chaque durée, à partir du meilleur taux public des 2 réseaux (LCL et CADIF) qui distribuent l'Offre Bancaire Groupe.

A/ Octroi							
Durée	≤ 4 ans	≤ 7 ans	≤ 10 ans	≤ 12 ans	≤ 15 ans	≤ 20 ans	≤ 25 ans
Taux de l'offre groupe (HA)	1,62	1,62	1,62	1,69	1,75	1,83	1,90
Crédit relais	Le taux du crédit relais est le taux applicable à la durée ≤15 ans, soit 1,75.						
B/ Renégociation							
Durée	≤ 4 ans	≤ 7 ans	≤ 10 ans	≤ 12 ans	≤ 15 ans	≤ 20 ans	≤ 25 ans
Taux à l'octroi + 0,25%	1,87	1,87	1,87	1,94	2,00	2,08	2,18

## ❖ Questions de FO

- 1) **Demande de recherche** : Plusieurs conseillers se plaignent de prise de frais aux clients alors que lorsqu'ils effectuent une demande de recherche, ils précisent « sans frais ». Est-ce un dysfonctionnement ?

Il s'agit d'un dysfonctionnement, c'est en cours d'analyse. Une information sera faite au Réseau.

- 2) **Surcharge de travail** : Deux services déclarent avoir des stocks de dossiers très importants à résorber : majeurs protégés à Nantes et Successions à Lyon. Qu'en est-il ? Le cas échéant, qu'avez-vous prévu ?

**Sur l'activité des Majeurs Protégés** : Le niveau d'activité est stable en comparaison des années précédentes. Les stocks sont gérés au fil de l'eau et la situation actuelle est correcte.

Nous avons mis en place un pilotage resserré des activités afin de prioriser la clientèle de la Banque privée et gestion privée réseau.

Les compteurs horaires (source HORVAR) des collaborateurs de cette équipe ne présentent pas d'anomalies.

**Concernant les successions** : Un plan d'actions est en cours pour absorber le stock, avec des embauches de 6 CDD supplémentaires en début d'année.

Le SAV et SVP sont fermés les après-midis afin d'affecter les techniciens en renfort de production.

Des pistes d'optimisation pour alléger la charge ont été identifiées comme l'utilisation de nouveaux RPA.

**A moyen terme** : Decid'ensemble et de nombreux travaux sont en cours afin de poursuivre l'allègement de la charge.

- 3) **RDI/GRH référents formation** : Nous sommes dans l'attente d'une réponse à la question posée en CSEC : les RDI/GRH ont-ils un portefeuille allégé leur permettant d'effectuer les missions du référent formation de façon sereine ?

Vous nous avez répondu qu'il n'y avait pas d'adaptation spécifique du poste car cela dépendrait des régions et, selon celles-ci, **tous les RDI/GRH seraient référents**. Donc, en résumé, vous nous dites que, pour certaines régions, **personne ne coordonne l'aspect formation**, le service formation **a donc tous les RDI/GRH de ces régions pour planifier les besoins de formation**. Est-ce bien cela ?

L'interprétation est erronée (**en rouge** les phrases inexactes).

Il y a bien un correspondant formation dans toutes les régions. La liste est d'ailleurs disponible :

- Sous MYSEFRH dans les questions liées à la formation : [lien vers les correspondants formation](#)
- Dans Me&CA – rubrique interlocuteurs RH : [Mes interlocuteurs RH LCL - Me&CA \(credit-agricole.com\)](#)

- 4) **Différentiel d'éligibilité à la RVP entre janvier 2021 et janvier 2022** : Selon vos documents, en un an, le nombre de postes Retail éligibles à la RVP a fondu de 420 ETP ! A notre question de savoir pourquoi, vous avez répondu qu'il s'agissait des conséquences du projet « Nouvelle génération »

**(fermetures d'agences) qui, pourtant, ne comportait pas de suppression de poste, avant de nous dire que vous vous êtes trompés dans la réponse, pris la main dans le sac. Vous deviez nous apporter la bonne réponse que nous attendons toujours...**

La réponse est en attente

Ce point sera évoqué lors de la présentation du bilan RVP 2022.

- 5) Octroi de 2 jours de pont supplémentaires en 2023 pour le régime mardi-samedi (suite) : FO LCL vous a fait cette suggestion pour le bien-être des salariés mais également pour contribuer au plan de sobriété énergétique, puisque 2 jours de fermeture collective n'est pas négligeable sur notre consommation.**

Vous avez répondu « Nous avons déjà répondu par la négative » sans aucune argumentation. Merci de nous expliquer le pourquoi de votre refus.

Nous avons déjà répondu par la négative. La décision des jours de pont a été prise et présentée en CSEC. L'objectif est d'assurer l'ouverture des agences pour assurer au maximum un service client.

- 6) Question en suspens :**

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

Ce sujet fera l'objet d'une présentation prochaine.

- 7) Indemnités de mutation : quel montant global en 2019**

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

Une analyse est en cours par la Direction financière.

- 8) 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 maintenue. Il s'agit d'une mesure de lutte contre la fraude, qui protège également nos clients. En cas de besoin de virement par un client, la commission est remboursable par 3C (précisé dans LCTout).

- 9) 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.

La majorité des échanges entre établissements bancaires lors d'un rachat de prêt se fait actuellement par virement. Lors d'une opération de ce type, LCL sollicite l'établissement bancaire pour obtenir les coordonnées bancaires en priorité afin de procéder au virement. Certains organismes bancaires continuent de s'appuyer sur des processus manuels par chèque de banque, et dans certains cas le chèque n'est pas réceptionné ou correctement traité. Environ 70 cas rencontrés sur l'année 2022, qui ont nécessité une opposition au chèque de banque initial puis recréation de l'activité.

Des évolutions sont engagées. D'abord à la suite de la demande de la Banque de France en mai 2022 de réduire autant que possible les transactions par chèques de banque entre établissements.

La FBF coordonne l'exercice auprès des établissements respectifs afin d'engager les actions nécessaires. Le LCL est déjà orienté vers le processus de virements auprès des autres établissements. Ensuite, le temps que l'ensemble des acteurs soient sur les virements, nous avons simplifié les pratiques en UM en janvier 2023, rendant possible l'opposition au chèque de banque directement en UM, supprimant ainsi la dépendance à CA Chèque et allégeant le processus de traitement.

Ces évolutions et orientations des acteurs bancaires, associées aux faibles volumes rencontrés, ne nécessitent pas d'engager un nouveau processus par courrier avec accusé de réception.

**10) 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.

Il existe des réductions tarifaires sur nos contrat IARD à disposition des Conseillers : exemple 5% de réduction pérenne sur l'assurance habitation si le client détient une télésurveillance, 5% de réduction pérenne sur le 2ème contrat auto, etc.

**11) 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 ?

A ce jour pas d'évolution technique.

**12) 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.

Parmi les mesures unilatérales que la Direction a choisi d'appliquer dans le cadre du PV de désaccord concluant les négociations salariales au titre de 2023, l'article 8 prévoit la possibilité de cumuler le

FMD avec la participation forfaitaire de 50% de l'employeur au titre de la prise en charge des transports en commun, dans la limite de 600 € par an et par salarié.

❖ **Réponses déjà apportées précédemment**

- 13) Banques préférées des Français (suite) :** 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 ? Au 4ème trimestre, LCL reste lanterne rouge avec un score de 12.

Vous avez répondu que LCL était l'entreprise qui avait le plus de « ne se prononcent pas ».

Ce qui est parfaitement vrai et de loin.

Comment l'expliquez-vous ? Un désintérêt pour LCL, ni bon ni mauvais ?

- 14) 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.

- 15) 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.

- 16) 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.

- 17) 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.

- 18) 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.

- 19) 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

- 20) 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.

- 21) 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.

- 22) 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.**

- 23) 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.

- 24) 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.

**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 ?

- 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.

- 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 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.

- 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.

## ❖ Questions de la CGT

- 1) **Mesures socles** : Où peut-on les trouver ? Veuillez-nous en rappeler les montants, les niveaux de classification par métier et les conditions d'octroi. Pourquoi avoir exclu certains métiers (OSC, conseillers d'accueils, ...) ?



Ma vie. Ma ville. Ma banque.

## Les mesures de rémunération « socle »

### ? De quoi s'agit-il ?

- Extension du dispositif de rémunération socles pour 10 nouveaux emplois du réseau retail, de la banque privée et des entreprises:
  - ✓ Revaloriser la rémunération fixe de ces métiers dans une logique d'alignement et de cohérence, à la fois en interne et vis-à-vis du marché
  - ✓ Valoriser ces emplois et renforcer l'équité des rémunérations entre les collaborateurs, et ce faisant, accroître notre compétitivité



### Qui sont les bénéficiaires ?

- Pour bénéficier de ces mesures le collaborateur doit:
  - ✓ Être en CDI, présent payé et affecté sur l'un des emplois concernés: Conseiller à Distance, Conseiller à Distance Crédit, Chargé d'Affaires Pro, DA LCL Mon Contact, Conseiller Adjoint Banque Privée, Conseiller en Patrimoine, Conseiller Banque Privée, Chargé d'Affaires Entreprises Adjoint, Chargé d'Affaires Entreprises V3 et V4, Conseiller Habitat
  - ✓ Avoir une évaluation supérieure ou égale à 3
  - ✓ Avoir une rémunération brute annuelle (fixe base temporelle) inférieure au seuil défini pour l'emploi concerné



### Quand ces mesures sont-elles attribuées ?

- Le passage en paie des mesures se fera en mars 2023, avec une rétroactivité au 1er janvier 2023.

### A NOTER

- Ces mesures peuvent être accompagnées d'un changement de classification. Des classifications d'entrée ont été définies pour les emplois éligibles aux mesures de rémunération « socles ».

### ? Et pour les mobilités ?

- Toute mobilité effectuant vers les emplois concernés doit être réalisée au niveau de la rémunération socle concerné. Il appartient au RRH et/ou RDI de s'assurer de l'alignement du collaborateur sur cette rémunération « socle ».
- Le passage en paie des mesures se fera à M+3, avec une rétroactivité appliquée à partir de M (mois de la prise de poste).



Ma vie. Ma ville. Ma banque.

## Les mesures de rémunération « confirmés »

### ? De quoi s'agit-il ?

- Mise en œuvre d'un dispositif de rémunération « confirmés » pour les Conseillers Clientèle Particuliers, dont l'ancienneté dans l'emploi est strictement supérieure à 2 ans, et faisant état d'un niveau certain d'expertise et de performance sur leur poste, valorisé par une évaluation supérieure ou égale à 4.



### Qui sont les bénéficiaires ?

- Pour bénéficier de ces mesures le collaborateur doit:
  - ✓ Être en CDI, présent payé et affecté sur l'emploi Conseiller Clientèle Particuliers,
  - ✓ Avoir une ancienneté dans l'emploi strictement supérieure à 2 ans,
  - ✓ Avoir une évaluation supérieure ou égale à 4,
  - ✓ Avoir une rémunération brute annuelle (fixe base temporelle) inférieure au seuil défini pour l'emploi concerné.



### Quand ces mesures sont-elles attribuées ?

- Le passage en paie des mesures se fera en mars 2023, avec une rétroactivité au 1er janvier 2023.

### A NOTER

- Ces mesures peuvent être accompagnées d'un changement de classification. Des classifications sociales ont été définies pour les conseillers clientèle particuliers « confirmés ».

### ? Et pour les anniversaires ?

- Les collaborateurs, dont l'ancienneté dans l'emploi dépasse 2 ans, se verront attribuer une rémunération « confirmés ». Il appartient au RRH/RDI de s'assurer de l'alignement du collaborateur sur cette rémunération « confirmés ».

## 2) Agences Cathédrales : M Mathieu aurait décidé de suspendre les projets de travaux de ces agences. Qu'en est-il précisément ?

Qu'est-il prévu pour les agences budgétées en 2022 où les artisans se présentent et que l'on renvoie sans davantage de précision car les informations ne sont pas données aux collègues de ces agences ?

Il y a un gel partiel des investissements immobiliers pour l'exercice 2023.

L'ensemble des artisans ont été informés de cette situation.

Si certains artisans se présentent sur site, les collaborateurs pourront alors les réorienter vers le chef de projet local (logisticien), qui demeure leur interlocuteur LCL.

**3) Résultats des ventes de produits Angle Neuf par LCL : Comment les conseillers Banque Privée ont été récompensés ou pénalisés en 2022 ?**

**Comment les équipes (Dga, Agences) qui ont performées en nombre de dossier présenté à Angle Neuf sont récompensées ? Et pour quels montants ?**

**Quel est le PNB réalisé ? Quelles sont les économies réalisées sur les commissions Angle Neuf ?**

**Dans la RVP trimestrielle des CEP/CBP :** Angle Neuf pesait en 2022 pour 10% de la réalisation budgétaire individuelle.

**A travers une animation commerciale dédiée sur l'ensemble de l'année 2022 :** cette animation consistait en un dispositif complémentaire de RVP qui se déclenchait à partir de 4 transactions réalisées dans l'année, et cela sous réserve que le conseiller réalise une performance homogène de son contrat budgétaire. Cette animation spécifique nous a permis de récompenser au final 45 collaborateurs, pour un montant moyen par collaborateur légèrement supérieur à 1.000 euros.

Pour la BDP, les collaborateurs en DGA et Agence ont été valorisés dans le cadre du calcul de leur RVP dans l'item PNB Commission et dans l'appréciation managériale sur les pratiques métier.

Par ailleurs dans le cadre d'animations incentivées et dédiées à Angle 9, la valorisation est réalisée à la main des DGA sur la base de groupes de 4 présentations et d'1 transaction.

**On ne peut pas parler d'économies de commissions,** les conseillers A9 sont eux affectés à la BDP.

L'objectif du nouveau modèle distributif étant avant tout de proposer à nos clients BP une approche globale de leur patrimoine et de gagner en réactivité commerciale, et au global LCL de développer nos ventes. Nous parvenons à gagner des parts de marché en 2022.

**4) Maintenance interne et externe : Il semble que toutes les DdR ne soient pas gérées de manière identique. Pourquoi ? Cela occasionne des disparités dans l'activité. Certains font de l'accueil partagé. D'autres de la maintenance interne. Et pourtant vous demandez les mêmes objectifs avec des portefeuilles souvent de même dimension. Pourquoi ?**

**Avez-vous dimensionné les effectifs en tenant compte de ses organisations ?**

**L'accueil partagé et la maintenance interne occasionnent de mauvaises conditions de travail. Dispersion dans la concentration, retard dans certains dossiers, dans certaines réponses. Certaines jeunes recrues quittent le LCL car ils estiment que cela ne fait pas partie de leurs missions. Qu'en dites-vous ?**

Il existe 3 types de maintenance fiduciaires au sein de l'entreprise : maintenance dédiée, maintenance pilotée, et maintenance interne. Les différents types de maintenance ont été déployés en tenant des possibilités et contraintes locales.

Concernant la maintenance interne, celle-ci est à la main du réseau commercial et des DdR. Ce sont en effet eux qui équilibrent les ressources et pilotent les hommes associés à ce type de maintenance.

**5) Accueil : Il semble que certaines agences se voient attribuer un conseiller d'accueil.**

**Avez-vous constaté un besoin ? Allez-vous généraliser ce retour à un accueil qui satisfait les clients et qui permettent aux conseillers de faire leur métier ?**

Il n'y a pas d'évolution spécifique sur le métier d'accueil.

L'existence de ces postes est appuyée par les spécificités de l'agence et son organisation : base client de l'agence, flux, maintenance interne, ...

Le regroupement de 2 agences sans accueil peut par exemple être une occasion pour adapter l'organisation de l'agence et créer un poste d'accueil (en arbitrage d'un autre poste)

Il peut parfois être décidé un renfort accueil ponctuel ou provisoire (CDD) en cas de contexte particulier (poste de conseiller clientèle temporairement vacant).

- 6) Équipes d'appui : Les régions ne sont pas égalitaires sur ce point ! Pouvez-vous nous indiquer par DdR le nombre d'équipiers d'appui et de nous expliquer les différences de traitement ? Cela crée-t-il des différences dans la production ? Dans la part variable ? Quelle est l'opportunité RVP ? Ces équipes d'appuis permettraient de compenser les trop nombreux postes vacants générant de la souffrance et des arrêts de travail. Quand comptez-vous remettre en place ces équipes où les renforcées ? Cela génère une différence de traitement discriminante entre DDR. Qu'en pensez-vous ?**

Comme précisé plus haut (qu. 4), la maintenance interne est à la main du réseau commercial et des DdR, qui équilibrent les ressources et pilotent les hommes associés à ce type de maintenance.

L'opportunité cible de RVP pour l'équipe d'appui conseiller clientèle est de 1450 euros et pour l'équipe d'appui conseiller d'accueil 730 euros. Il n'est pas envisagé de renforcer les équipes d'appui.

La priorité est donnée à la couverture des postes de commerciaux vacants.

- 7) Dans le cadre de l'activité « POSC BAQ 8972-Dde Rbt Pri-CF » concernant les demandes clients des remboursements de prélèvements contestés, quel est le montant total pour 2022 passé sur le CDR 75023 au titre de ses remboursements ?**

Pour les prélèvements de moins de 30 euros où nous remboursons nos clients sans recherche de preuve, nous en traitons environ 7.000/mois.

Pour les contestations de prélèvements d'un montant supérieur à 30€, une recherche de preuve est effectuée et nous en traitons environ 9.000/mois.

- 8) Le compteur des jours de RTT hebdomadaire (pour les salariés travaillant du mardi au samedi) n'est plus visible dans Myself RH, ce qui empêche le suivi de ce décompte :**
- **Merci de nous indiquer pour quelles raisons LCL a décidé de supprimer la traçabilité des congés pour les salariés de son entreprise dans Myself RH et sans aucune information préalable.**
  - **Ces jours de RTT hebdo vont-ils désormais apparaître sur les bulletins de paie au même titre que les CP et les autres RTT.**
  - **Merci de nous indiquer quel procédé de suivi va être mis en place par LCL pour que les salariés puissent suivre leur RTT Hebdo.**

Rappel du fonctionnement des RTT Hebdo : Les droits RTT HEBDO permettent de gérer le calcul du temps de travail pour les unités avec des rythmes comportant une journée écourtée (en général mardi – samedi, le samedi étant écourté). C'est un compteur purement technique qui est débité chaque mois de l'impact de la réduction de temps de travail hebdomadaire de l'unité et d'autre part recredité lorsque des congés sont posés sur le jour portant la RTT Hebdo. Même si le salarié a des droits « RTT

HEBDO » en cours il ne peut pas les poser. Il doit, en effet, attendre le début d'année suivante pour vérifier s'il dispose d'un reliquat de RTT HEBDO.

Si le salarié a bien un reliquat de RTT HEBDO alors le reliquat est affiché dans les types de solde de congés en début d'année pour une prise entre le 01/01/2023 et le 31/01/2023 ou pose au CET.

Avec le nouveau système de pose des congés et vision du planning (mis en place fin octobre 2021), la logique de présentation et de navigation pour la pose des « congés » a évolué par rapport à l'ancien Self.

Mais des collaborateurs assimilaient le compteur « RTT Hebdo » à un compteur congés comme un autre, et essayaient de poser des congés en cours d'année en utilisant ce compteur. Ils étaient bloqués, ce qui entraînaient des questions ....

Nous avons donc fait un retour arrière sur cette donnée purement informative et technique

Bien sûr, le compteur de « reliquat de RTT Hebdo » est affiché dans la liste des soldes de congés en janvier de l'année suivante, pendant la période de pose.

**9) Dans sa circulaire du 15/09/21, la Direction Interministérielle du NUMérique (DINUM) indique que le cloud MICROSOFT 365 ne répond pas à la règle R9 de la circulaire 6282-SG du 05/07/21. En clair, elle ne respecte pas la RGPD et ne doit plus être utilisée :**

**Or, depuis l'installation de la version Microsoft 365, des enregistrements peuvent être réalisés dans le cloud Microsoft, sans consentement de la part des collègues.**

**Comme vous le savez, nos données peuvent avoir un statut sensible.**

**Quand LCL cessera l'utilisation du cloud Microsoft ? Où en est la solution du cloud Groupe ?**

Le projet Office 365 Microsoft s'inscrit dans le cadre du projet Groupe Seattle.

Celui-ci a pour objectif de basculer vers les solutions Office 365 de Microsoft, outils de collaboration qui remplacent les suites bureautiques historiques, la messagerie (hors messagerie sécurisée retail) et les outils de messagerie temps réel internes (Skype).

Cette décision Groupe a été réalisée en 2021. L'ensemble des entités sont embarquées dans cette approche commune.

De notre compréhension cette circulaire concerne les services de l'état. Dans notre périmètre, le Groupe a pris les mesures nécessaires en terme de confidentialité pour protéger les informations sensibles notamment via le mécanisme de classification et de chiffrement de données confidentielles.

Il n'est pas prévu à date d'arrêter d'utiliser le Cloud Microsoft. Au contraire nous sommes dans une phase de migration des données.

**10) Pour donner suite aux CSEC du 11 janvier 2023, nous vous avons demandé de mettre l'accord télétravail signé à disposition des salariés. Cela n'est toujours pas fait. Nous réitérons donc notre question, à savoir :**

**Lorsque l'on souhaite accéder à l'accord télétravail en passant par l'espace Easy RH et que l'on sélectionne ce dernier, celui-ci n'apparaît pas. On trouve seulement un projet d'accord.**

**Pouvez-vous nous transmettre l'accord signé et le mettre à disposition de tous les salariés dans l'espace dédié ?**

Vous pouvez dorénavant retrouver l'accord télétravail signé sur l'espace Easy RH.

### 11) Pouvez-vous faire suivre, aux élus, tous les accords qui ont été signé en 2022 avec les signatures de la Direction et des OSR ?

Chaque fois qu'un accord est signé, il est notifié aux OSR ainsi qu'aux OS non représentatives par mail. Parallèlement, il est également publié sur Me&CA.

Après vérification, l'ensemble des accords signés en 2022 apparaît bien sur le portail Me&CA.

### 12) Démarrage informatique :

Chaque matin, depuis très longtemps, nos collègues sont confrontés à un démarrage lent et long de l'outil occasionnant gêne, retard et agacement. Sans parler de l'insatisfaction client. Le saviez-vous et comment pensez-vous résoudre ce problème ?

30 incidents notés depuis le début de l'année. Certains résolus d'autres pas. Cela touche la dématérialisation, l'appli, la gestion de l'Ass Vie Predica, l'appli pro, New Sésame, Teams, Avanet, PEL, CAT... Qu'en dites-vous ? Comment pensez-vous que cela agit sur les collègues ? Quelles seraient les conséquences sur l'activité commerciale selon vous ?

Depuis le moins de décembre nous avons engagé, via une Task force commune dédiée LCL& CA-GIP, différents travaux sur l'environnement poste de travail afin de traiter les lenteurs constatées.

Des actions ont déjà été mises en œuvre ces dernières semaines pour, d'une part, optimiser la durée de la séquence de démarrage de nos postes de travail et, d'autre part, adapter la configuration de certains des outils socles faisant partie du poste de travail.

D'autres travaux se poursuivent également avec un audit Microsoft sur la performance de l'accès aux outils Microsoft.

### 13) Remise des médailles : Vous écriviez au responsable d'une DR, DGA, d'un service, d'un pôle,...

« La médaille témoigne de la contribution des collaborateurs qui la reçoivent à la richesse du pays par leurs nombreuses années de travail et aussi, pour ceux d'entre eux qui ont exercé la plus grande partie de leur activité au sein de LCL, à sa culture d'entreprise.

La remise de cette médaille à son bénéficiaire mérite une cérémonie à la hauteur de l'événement !

Que ce soit à l'occasion d'une cérémonie particulière ou d'un autre événement festif prévu prochainement avec votre équipe, n'oubliez pas de valoriser cette récompense et de féliciter votre collaborateur ! »

Qu'en est-il à ce jour alors que vous avez supprimé la médaille Henri Germain ?

LCL ne prend plus en charge la commande et le coût de la médaille physique auprès de la monnaie de Paris.

### 14) Déclaration des droits à l'assurance vieillesse (personnes temps partiel ou réduits) :

Pour les années 2018, 2019 et une partie de 2020, vous aviez constaté un problème de déclaration. Qu'en est-il depuis ?

**Pour la Retraite de base :** Les saisies par la cellule de régularisation de la CNAV sont quasi terminées (il reste quelques SIRET sur la région de Toulouse).

La CNAV termine ces dernières saisies et doit faire quelques vérifications.

Nous avons un point régulier avec la CNAV et elle revient vers nous dès que c'est fini. Nous avons prévu de communiquer uniquement lorsque nous aurons le feu vert de la CNAV nous confirmant que tout est conforme (cela devrait être le cas d'ici mars).

**Pour la retraite complémentaire** : Humanis a abandonné l'idée d'un traitement en automatique.

Comme la CNAV, ils ont décidé de passer par une mise à jour manuelle de chaque dossier.

LCL leur a fourni les informations attendues. Les travaux de saisie par Humanis ont commencé en décembre. A ce jour malgré nos demandes, Humanis ne s'est pas engagé sur une date de fin de ses travaux. Nous avons aussi avec Humanis des points de suivi régulier.

Dès que Humanis pourra nous donner plus de visibilité, nous en ferons le retour.