

CSE CENTRAL 8 MARS 2023
Questions diverses

FO

1. **RTT hebdomadaire** : sauf erreur, la RTT hebdomadaire n'apparaît plus dans les soldes sur MySelfRH. Les salariés ne peuvent plus suivre ce compteur. Quand la visualisation sera-t-elle de retour ?

***Réponse** : 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.

2. **Prise de RTT Salarié** : comme chaque année, les managers se réfèrent aux préconisations de LCL :

Les jours de RTT dits « Salariés »

Il sont fixés par vos soins, en concertation avec votre manager, et à condition que votre absence soit compatible avec le bon fonctionnement de votre unité. Ils sont, de préférence, pris en dehors de la période d'été et sans être inclus ni accolés à une période de congés annuels.

Comme chaque année, nous avons le débat. Bien que vous reconnaissiez que, juridiquement, rien n'interdit d'accoler ou d'inclure des jours RTT S à une période de congés, vous persistez à l'écrire dans EasyRH. Ce qui crée des tensions et du mécontentement. Nous vous demandons une nouvelle fois de modifier l'article « Comment planifier mes jours de RTT ? » afin de respecter notre accord d'entreprise.

***Réponse** : Contrairement à ce que vous indiquez, il n'est nulle part fait référence à une interdiction dans l'article Easy RH « Comment planifier mes jours de RTT ? ».*

Il n'y a donc pas lieu de modifier l'article. Néanmoins, nous pouvons mettre en gras « de préférence », comme nous l'avons fait pour le Guide « Congés annuels et jours de RTT », afin que cela soit bien visible par chacun. Nous veillerons également à rappeler aux managers les bonnes pratiques en la matière au regard du bon fonctionnement de leur unité.

3. **Vacances scolaires de Noël 2023 et CP** : Il est de tradition et d'usage que les jours de CP acquis en N-1 à poser en N puissent être pris jusqu'à la fin des vacances scolaires de Noël, soit début N+1. En 2024, ces vacances se terminant le dimanche 7 janvier, confirmez-vous que les CP à poser en 2023 pourront l'être jusqu'au samedi 6 janvier 2024 afin que les salariés puissent anticiper ?

***Réponse** : Oui, les congés payés 2023 pourront être posés jusqu'au samedi 6 janvier 2024.*

4. **Virements internationaux** : pourquoi un client ne peut-il pas saisir par BEL un virement international dont le montant, même s'il rend le compte débiteur, respecte son découvert autorisé ? La saisie impérative en agence engendre des frais qu'il faut ensuite restituer au client sauf à le mécontenter.

***Réponse** : En vision client, le client peut faire un virement de façon autonome vers la zone SEPA de l'application mobile ou du site web (nouveaux sites...). Autant pour les particuliers que pour les pros.*

5. **Porte carte** : plusieurs clients se plaignent de ne pouvoir joindre le numéro permettant d'obtenir un porte carte. Ce qui provoque beaucoup d'interrogation et d'insatisfaction. Qu'en est-il ?

***Réponse** : Notre fournisseur nous a confirmé ne pas rencontrer de difficultés techniques sur le parcours téléphonique.*

Ils subissent toujours des pics d'appels en début de mois liés aux renouvellements qui partent massivement mais le phénomène n'est pas nouveau.

Les indicateurs sur le parcours téléphonique sont stables.

6. **Calcul des objectifs 2023** : comme évoqué lors du dernier CSEC, pouvez-vous nous confirmer que les objectifs alloués en 2023 tiennent compte du temps de travail des salariés et des postes vacants dans l'unité ?

***Réponse** : Au moment de la définition des objectifs, les managers adaptent leur répartition en fonction du temps de présence des collaborateurs.*

7. **Animation commerciale** : il semblerait que le nombre de ventes à réaliser ne tienne pas compte du temps de travail du salarié ni des conditions de travail (postes vacants, accueil partagé ou non, ...). Qu'en est-il ?

***Réponse** : Les seuils de réalisations à atteindre pour être primable sont définis selon le temps de présence dans l'unité.*

Questions en attente de réponse à ce jour dont celles posées le mois dernier :

8. **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 ?

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

9. **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 ?

Réponse :

- **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.*

10. **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 ?

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

11. **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

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

12. **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.

***Réponse** : 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.*

Question en suspens :

13. Indemnités de mutation : quel montant global en 2019
Indemnités de congés payés : pourquoi une baisse de 4 M€ ?
Autres primes et indemnités : détail

***Réponse** : Le point sera abordé lors de l'expertise sur la situation économique et financière au titre de l'année 2022.*

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

***Réponse** : Nous avons transmis votre demande. Un dossier vous sera présenté prochainement.*

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

Réponse : Le secteur de l'Hôtellerie/ restauration recouvre des entreprises de taille très différentes y compris sur le marché des professionnels. Il s'agit d'un des secteurs les plus dynamiques en termes de créations d'entreprises et qui constatent le plus de fermeture dans les 5 premières années d'existences. C'est également un secteur très faiblement capitalisé (au sens FP) et qui donc peu difficilement absorber les chocs.

Malgré la forte reprise depuis l'été 2021 le secteur est confronté à 2 nouveaux chocs

- Le nombre de postes à découverts qui limite les capacités d'ouvertures
- L'augmentation du prix de l'énergie et des matières premières alimentaires qui obèrent la rentabilité et freinent la consommation des ménages

Afin d'aider les entreprises à passer la crise, l'état a mis en place un outil distribué par les banques le PGE. La contrepartie à la garantie de l'état via la BPI était un accord quasi systématique qui s'est traduit chez LCL par de l'ordre de 98% d'accords. 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.

En complément, les chiffres sur la filière HTR (hôtellerie / tourisme / restauration) incluant les 2 marchés (Pros et Corporate) ainsi que les encours au 31/12/2022 et les encours PGE en défaut au 31/12/2022 sur ce même secteur, sont les suivants :

	En M €	Filière HTR
Total PGE accordés		1 096,9
Encours PGE au 31/12/2022		816,1
Encours PGE en défaut au 31/12/2022		56,9
Taux de défaut au 31/12/2022		6,98%

- 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.
- Banques préférées des français (suite) :** 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 ? Au 4^{ème} 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 ?
- 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.

19. **Application des rémunérations socles réseau (suite)** : Maintenez-vous l'exclusion des conseillers et directeurs d'agence affectés dans une équipe d'appui du bénéfice de cette mesure ? Dans l'affirmative, pour quelle(s) raison(s) ? Vous avez répondu : « *Nous appliquons les mesures définies dans l'engagement unilatéral* ». Comme dans cet engagement, il n'est pas stipulé que les conseillers et directeurs d'agence affectés à l'équipe d'appui sont exclus des rémunérations socles. Vous avez complété en écrivant : « l'emploi équipier d'appui n'est en effet pas concerné par l'octroi de mesures socles ». Mais « Equipier d'appui » n'est pas un emploi ni un métier. L'équipe d'appui est une affectation. Merci de revoir.
20. **Petites économies pour grand mécontentement (suite)** : Lors de rachats de prêts immobiliers à la concurrence, LCL refuse l'envoi au confrère du chèque de banque en recommandé. La perte du chèque (réelle ou anti commerciale) entraîne un travail administratif supplémentaire fastidieux et provoque l'insatisfaction du client. Allez-vous revoir la procédure, au moins vis-à-vis des établissements coutumiers du fait ? Vous avez répondu que si la banque confrère refuse de recevoir les capitaux par virement, c'est de son fait et donc, que vous ne souhaitez pas envoyer le chèque par recommandé. Par ce refus, en cas de perte du chèque, vous ne répondez ni aux problèmes de procédures fastidieuses que doivent subir les salariés, ni à l'insatisfaction clientèle.
21. **Problème de rémunération (suite)** : répondez-vous systématiquement aux salariés qui font part de leur intention de quitter LCL pour une question de rémunération ? Dans l'affirmative, sous quel délai ? Sous quelle forme ? Quelles régions sont les plus impactées ? vous n'avez pas répondu aux questions posées. En outre, vous avez dit que vous faisiez des propositions de révision salariale « *dans un très faible nombre de cas* » de démissions. Pourquoi ? 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.
22. **Contrats d'assurance (suite)** : Pourquoi chez LCL, contrairement aux assureurs et nombreux bancassureurs, y compris les caisses régionales du Crédit Agricole, les conseillers n'ont aucune possibilité de négociation sur les tarifs des contrats d'assurance ? Vous avez répondu : « Nous proposons très régulièrement des promotions commerciales sur nos contrats d'assurance ». Ce qui ne répond pas à la question posée. Si vous avez répondu sur l'assurance emprunteur, vous n'avez toujours pas répondu sur l'IARD.
23. **Ruches (suite)** : plusieurs communications du groupe parlent de ruches installées sur les toits de divers bâtiments appartenant à des entités. D'après ces communications, LCL serait concerné. Pouvez-vous nous dire où ces ruches sont situées ? Vous avez confirmé que ces ruches ont été retirées il y a quelques années déjà. Pourquoi alors des communications groupe actuelles parlent encore de ces ruches ? Vous répondez que vous n'envisagez pas de remettre en place des ruches. C'est bon de le savoir mais cela ne répond pas à la question posée.
24. **Médicale de France (suite)** : Generali a signé un accord pour acquérir cette compagnie d'assurance spécialisée, filiale de PREDICA. Quel devenir pour le partenariat avec LCL ? Vous avez répondu que 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.
25. **Remplacement d'un salarié en arrêt maladie par un CDI (suite)** : nous avons plusieurs cas où la hiérarchie tente de remplacer définitivement sur son poste de travail un salarié en arrêt maladie par un CDI. Qu'en pensez-vous ? Vous avez répondu qu'LCL remplaçait effectivement des salariés malades par des CDI, « *en fonction de la durée d'absence* » qui semble plutôt être

« + de 90 jours ». Or, cette pratique est totalement illégale, du moins, sans l'accord préalable du salarié absent. Le Code du travail et la jurisprudence ne le permettent que si l'absence prolongée ou les absences répétées perturbent le fonctionnement de l'entreprise (et non le seul service concerné). Nous vous sommons donc d'arrêter immédiatement cette pratique.

Suite à votre dernière réponse, nous notons que vous maintenez votre pratique illégale.

26. **Virements instantanés (suite)** : de nombreux CLP sont surpris de ne pas bénéficier des 30% de réduction sur un virement instantané. Quand cette réduction sera mise en place ?
27. **Date application MSI (suite)** : lorsqu'un changement de poste a été accepté et validé, accompagné d'une mesure salariale individuelle, quand cette mesure est-elle appliquée ? Vous avez répondu qu' «une date est convenue entre la RH et le salarié ». Dans l'affirmative, comment cela se concrétise ? A défaut, qu'est-il appliqué ? Vous n'avez pas répondu sur la concrétisation de cet accord.
28. **Obligation d'information (suite)** : le Code du travail oblige l'employeur à présenter aux élus les éléments qui constituent des modifications des conditions de travail des salariés. Lors d'une suppression ou création de poste, la charge de travail pour les salariés restants s'en trouve par conséquence modifiée. Cependant, les élus CSE E ne sont jamais informés de ces modifications qui concernent pourtant les salariés de leur périmètre. **FO LCL** demande à ce qu'une présentation complète soit effectuée à chaque suppression ou création de poste, avec nouvelle charge de travail pour les salariés en place ou nouveau poids des portefeuilles pour les conseillers en place. Vous comprendrez aisément que votre réponse ne nous satisfasse pas. En effet, une suppression de poste entraîne fatalement un alourdissement de la charge de travail pour les collègues, sauf à nous prouver le contraire. Il y a donc impacts sur l'organisation de l'activité et sur les conditions de travail. Merci de revoir.
29. **Carte CRE (suite)** : dans une région, une action vise à réduire l'utilisation de ces cartes. Est-ce une initiative locale ? N'est-ce pas en totale contradiction avec « j'aime mon client » et le principe de banque nationale ? Il est regrettable de constater que certains managers ordonnent le refus de cartes CRE, ce qui est contraire au point 10 de la charte : « un client est un client LCL dans chaque agence. Nous veillons à ce qu'il soit reçu et servi au nom de LCL où qu'il se trouve, dans les meilleures conditions possibles ». Qu'en pensez-vous ? Ne serait-ce pas surtout une action « j'aime mon PNB » avant « j'aime mon client » ? Attention, à force de trop aimer son PNB, on aura plus de clients à aimer. Votre réponse alambiquée signifie-t-elle que vous condamnez les agences qui refusent de servir un client d'une autre agence ? Vous n'avez toujours pas répondu à la question posée qui malheureusement reste d'actualité.
30. **Passage de cadre intégré à cadre autonome (suite)** : sur le siège, dans plusieurs directions, la RH tente de forcer les salariés à prendre le statut de cadre autonome, alors qu'aucun avenant à l'accord 35 heures n'a été signé. Pour rappel, cet accord stipule : « La liste des responsabilités visées sera clairement établie dans chaque direction et donnera lieu à un avenant au présent accord ». Merci de nous donner des explications. Vous avez répondu que le changement de statut est lié à un changement de poste qui correspond à un souhait d'évolution personnel. Premièrement le changement de poste n'est pas toujours un souhait d'évolution personnel. Deuxièmement, quel est le rapport entre un souhait d'évolution personnel, un changement de poste et le passage en cadre autonome ? Vous ne répondez absolument pas à la question relative au respect de l'accord « 35 heures ». Pouvez-vous nous fournir les avenants à cet accord qui justifierait un passage en cadre autonome ? Nous réitérons le constat actuel : les propositions de changement de poste s'accompagnent d'un chantage : obtention du poste si passage au statut « cadre autonome ». Une explication s'impose face au mécontentement grandissant. Pire, ces derniers jours, des salariés, sans changement de poste, reçoivent un courrier leur annonçant leur modification de statut (d'intégré à autonome) qu'ils doivent retourner signé. Merci de nous donner des explications.

31. **DA cadres autonomes (suite)** : nous sommes toujours en attente d'une réponse. Au bout d'un an, nous avons une réponse ! Réponse qui, cependant, laisse à désirer. Selon l'accord « 35 heures », seuls les postes identifiés comme autonomes sont éligibles au statut « cadre autonome ». Or, sauf preuve contraire, le poste de DA n'en fait pas partie. En outre, ces 37 DA ont-ils une cible RVP majorée de 25% comme le stipule l'article 2.4 du chapitre VI de l'accord ?
32. **Suivi quotidien charge de travail d'un cadre autonome (suite)** : nous vous avons interrogés sur les modalités de **contrôle quotidien, hebdomadaire et/ou mensuel** de la charge de travail mises en place chez LCL. Vous répondez que « *la charge de travail fait l'objet d'une évaluation annuelle à l'occasion de l'entretien annuel d'évaluation* ». Ce qui est, une fois de plus, une réponse hors sujet. Nous notons que même si vous ne voulez pas répondre à cette question qui vous devez juger embarrassante, elle mérite une réponse appropriée. Merci de nous la communiquer. Nous confirmons que vous n'avez pas répondu à la question posée, à savoir, les **moyens de contrôle régulier** de la charge de travail et des horaires. Contrairement à vos dires, vous n'avez absolument pas répondu à la question posée.
33. **Rappel des règles de paiement à l'ADJ (suite)** : vous avez confirmé que les règles communiquées par Michel MATHIEU en date du 2 octobre 2018 étaient toujours en vigueur. Cependant, 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.
34. **Garantie d'Evolution Salariale** (retour congés liés à la parentalité) **suite** : l'article L 1225-26 du Code du travail stipule que les salariés de retour de congé(s) lié(s) à la parentalité bénéficient d'une évolution de leur rémunération afin de neutraliser cette période. Pour ce faire, cette garantie est déterminée soit par les dispositions légales soit par un accord collectif **au moins aussi favorable que celles-ci**. Les dispositions légales majorent la rémunération, au retour du congé, des augmentations générales ainsi que de la moyenne des augmentations individuelles **perçues** pendant la durée de ce congé par les salariés relevant de la même catégorie professionnelle. Or l'accord Egalité Professionnelle de LCL, déduit de cette majoration les augmentations perçues au cours des 24 mois précédant le retour de congé. Ce qui, dans certains cas, implique une non revalorisation, dans d'autres, une moindre revalorisation. L'accord collectif s'avère donc moins favorable que les dispositions légales.
- En outre, cette condition pénalisait LCL sur l'index égalité professionnelle. Vous avez donc décidé d'y remédier en appliquant une GES dite légale. Pour autant, il subsiste deux interprétations plus défavorables que la loi dans l'application que vous en faites :
1. Les RH locaux considèrent que si le salarié n'a pas 24 mois d'ancienneté, il ne peut prétendre à la GES. Donc certains salariés de retour de congé restent privés de cette garantie
 2. La moyenne des augmentations individuelles n'est plus sur le « perçu » mais recalculée sur l'ensemble de la population de la catégorie professionnelles et consiste donc à amoindrir le taux (ex : pour un retour en 2021, 1,4% pour les techniciens au lieu de 4,2% - 1,5% pour les cadres au lieu de 4%).

Afin de respecter la loi et octroyer des dispositions au moins aussi favorables que les légales, **FO LCL** vous demande d'appliquer, comme il se doit, « *la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant la durée du congé par les salariés relevant de la même catégorie professionnelle* », soit, pour 2021, 4,2% pour les techniciens et 4% pour les cadres, et ce, sans déduction des augmentations perçues au cours des 24 derniers mois. Vous nous avez répondu que vous confirmiez vos taux que vous avez établi. Or, ce n'est pas la demande faite. Merci de revoir. Vous répondez que « *la loi ne prévoit qu'une augmentation individuelle moyenne*

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

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

CFDT

36. **Ligne CCS à la monétique d'Evry** : la mise en place d'une ligne CCS à la monétique d'Evry et sur le fait que ces services passeraient en middle office : ces nouvelles modifications faisant suite à la réorganisation des services d'Evry présentée au national et ce point n'ayant jamais été évoqué, j'aimerais que vous apportiez cette réponse lors de notre séance du 8.

Réponse : Il existe des boucles téléphoniques chez LCL qui sont gérées par des outils de supervisions, différents en fonction des directions.

Chez POSC, cet outil de supervision existe déjà mais il n'est pas très performant.

Par exemple, pour rajouter un collaborateur ou le supprimer de la boucle téléphonique, cela pouvait prendre 3 mois... Les horaires d'ouverture et de fermeture de ces lignes étant fixes, on ne pouvait pas temporairement les fermer en cas de réunions, ce qui peut fausser le taux de décroché. On a déjà le taux de décroché par personne mais on n'a pas de statistiques réelles.

Cette ligne existante sert aux appels des conseillers et des clients.

Il s'agit d'une amélioration de l'outil de gestion existant qui permettra une facilité d'utilisation au quotidien. Le manager aura accès au contrôle de supervision pour mettre des personnes dans la boucle ou les enlever, déclencher les ouvertures et les fermetures de la ligne téléphonique ou encore au reporting/pilotage.

37. **Livrets de formation** : Il serait demandé à certains salariés (monétique d'Evry) de rédiger des livrets de formation alors même que l'expert vous a alerté sur leur charge de travail déjà trop importante.

Réponse : Par rapport à la situation analysé par l'expert en 2022, nous avons, comme indiqué en CSE, mis en place un plan d'action pour faire baisser les stocks et assurer des recrutements sur l'activité Litiges Porteur.

Ainsi dès février 2023, la situation en termes de stock est redescendue en dessous des standards (traitement à moins de 6J pour un engagement à 10J) par l'effet combiné de simplifications, de mise en place d'heures supplémentaires sur décembre / janvier & l'arrivée de 8 collaborateurs sur janvier (CDD & CDI). Deux nouveaux collaborateurs supplémentaires sont encore arrivés cette semaine.

Dans cette situation où la tension sur la charge de travail a nettement baissé et avec l'intégration à mener de nouveaux collaborateurs, nous menons aujourd'hui un travail de formation afin de faire monter en compétences les collaborateurs sur toutes les activités.

La RE a indiqué dans sa réunion d'équipe du jeudi que le travail sur les livrets de formation allait être lancé prochainement pour améliorer et faciliter les formations des nouveaux arrivants. A date ce travail n'a pas démarré et personne n'a été sollicité pour travailler dessus. Nous prévoyons un démarrage de ce sujet sur T2.

Sur l'activité Litiges acquéreurs, la charge de travail actuelle sur ce début d'année est plus mesurée (Niveau d'activité Dac@r à 80% en janvier). Une suppléante a été détachée à 50% de son temps sur ces livrets. Deux ont été réalisés. L'organisation fixée, était de prioriser son activité opérationnelle et ensuite, si le temps le permettait, de travailler sur les livrets.

38. **Attestation** : Dans certaines régions, afin d'obtenir son diplôme, la préfecture demande au candidat de joindre une attestation de service sous format « Excel », remplie de toutes ses périodes travaillées, signée par lui et son employeur actuel. Pour cela, le candidat doit envoyer les justificatifs de ses anciens emplois (attestation de travail ou bulletins de salaire) à son employeur actuel. Jusqu'à présent, il n'y avait aucun problème avec le service PAIE qui renvoyait l'attestation signée sous 15 jours.
- Depuis janvier 2023, CS PAIE refuse dorénavant de signer ce document, ce qui met en difficulté les collaborateurs afin de pouvoir obtenir leur diplôme.
- Nous demandons que la procédure existante soit maintenue afin de ne pas pénaliser les salariés de LCL face au refus de certaines préfectures d'accepter une attestation non signée. Dans le cas contraire, quelle est la solution apportée par LCL pour ces salariés (délivrance d'une attestation de refus par exemple...) ?

Réponse : Nous n'avons pas changé nos procédures.

La paie signe le tableau des périodes travaillées, en précisant que notre signature ne vaut validation que pour les périodes au sein du Groupe. En effet, nous ne pouvons pas demander et contrôler tous les justificatifs pour les périodes hors Groupe, compte tenu de la charge de travail que cela représenterait.

Cela ne posait pas de problème jusqu'à présent. Et nous avons interrogé plusieurs préfectures qui avaient confirmé qu'on pouvait signer au titre des périodes connues au sein du Groupe, mais qu'on n'avait pas obligation de valider (et donc de contrôler) les périodes hors Groupe.

39. LCL et moi du 16/12 présentation d'une initiative "le mur de la satisfaction" agence de Chelles qui affiche les avis GOOGLE élogieux. Le nom des clients apparaît-il et si oui avez-vous le droit d'afficher ces données personnelles dans l'agence ?
- Par ailleurs, la multiplication des outils tels que les avis google, critiz'r ... embarquent de nouveaux risques sur la santé des salariés et la protection de leur vie privée. Dans la mesure où vous incitez vos salariés et clients à utiliser ces nouveaux outils, la CFDT vous a demandé à plusieurs reprises les outils de prévention, les moyens de protection et les dispositifs d'accompagnement que vous avez mis en place pour protéger au mieux vos salariés ?
- Merci de nous faire cette présentation exhaustive.

Réponse : Réponse en attente.

Autrement Solidaires

40. **VOITURES LCL** : Pourquoi les voitures LCL ne bénéficient-elles pas d'un contrat crevaison alors qu'elles bénéficient d'un contrat pneu neige ? En effet, ce sont les salariés qui doivent avancer les fonds en cas de crevaison.

Réponse : Une note de procédure existe sur le sujet et est intitulée « Parc Auto LCL : Qui fait quoi ? ».

Si le véhicule est roulant et que le collaborateur peut l'amener dans un centre agréé (liste reprise dans la note qui fait quoi accessible à tous les conducteurs, reprise en annexe) , ce dernier demandera un accord de paiement à FATEC qui avance les fonds du changement de pneus et nous refacture après.

Si le véhicule n'est pas roulant le collaborateur peut appeler Mutuaide (contrat d'assistance LCL) qui le remorquera dans un centre /garage, et retour au 1er point pour le changement de pneus.

41. **Pass NAVIGO** : Pour le remboursement des frais de transport collectifs jusqu'à présent, il fallait fournir une attestation par an. Désormais, pour les abonnements mensuels, il faudra envoyer son attestation et les justificatifs chaque mois avant le 10. Le CSPP devra faire la saisie des informations fournies 12 fois au lieu d'1 fois par an jusqu'à présent ; sans compter les régularisations/rattrapages pour les oublis ou les envois après le 10 du mois.

Avez-vous évalué la surcharge de travail que cela va occasionner pour le C.S.P. Paye ?

Avez-vous pris des mesures pour éviter cette surcharge ?

Réponse : Les 2 dispositifs ne peuvent être comparés ainsi car c'est une autre façon de travailler.

- *Nous sortons de la logique de campagne annuelle rétroactive, à une fourniture au fur et à mesure de la demande de remboursement : La demande est donc mensuelle si l'abonnement est mensuel et annuelle si l'abonnement est annuel*
- *Le gestionnaire n'a plus à saisir l'information dans le SI paie. Il reçoit la demande de remboursement avec le justificatif joint. Si c'est conforme, il valide la demande et c'est intégré automatiquement en paie.*

Au total, nous considérons que l'évolution sera neutre en termes de charge, mais bien sûr nous allons suivre cette charge dans le temps.