

## Questions diverses CSEC 10 et 11 mai 2023

### Questions Autrement Solidaires (posées en séance)

1. Durant la période covid, il a été mis en place un service de coaching en ligne. Actuellement, il serait seulement réservé aux salariés de Villejuif. Pourquoi pas pour tous ?

***Réponse :** une offre sport digitale avait été mise en place pour tous les collaborateurs du Groupe CA en partenariat avec Wellness pendant les périodes de confinement. Cette offre a été prolongé jusqu'à août 2021. Il est également proposé une offre bien-être en partenariat avec Yogist pour tous les collaborateurs du groupe. Nous n'avons pas connaissance d'un service de coaching en ligne qui serait réservé uniquement aux salariés travaillant sur le site de Villejuif. Merci de nous apporter des précisions.*

### Questions CFDT

#### Questions posées en séance

1. RVP : il a été annoncé que l'acompte T1 est individuel et collectif alors que dans le guide RVP l'acompte n'est que part individuel.

***Réponse :** La part individuelle de l'EMP (soit 20%) est versée sous forme d'acomptes aux T1 et T3 et ajustée en fonction des évaluations du T2 et T4. La part collective (soit 80%) correspond aux résultats réels de chaque trimestre (performance réelle de l'unité). Lors de l'évaluation de fin de semestre, le manager ajustera à la hausse ou à la baisse le niveau de la part individuelle.*

2. Projet sur le fiduciaire : un an de prolongation au 30/06 : est-ce que c'est le cas ? est-ce que ça reporte le projet à juin 2024 ?

***Réponse :** merci de préciser votre demande.*

3. Les collaborateurs ont vu leur carte Sodexo désactivée en raison de problèmes techniques alors qu'ils n'avaient pas reçu leur nouvelle carte.

***Réponse :** Sodexo a envoyé un mail aux collaborateurs afin de les prévenir du renouvellement anticipé. Puis un mail à J+2 a été envoyé pour les prévenir de la livraison imminente de la carte. La livraison est accompagnée d'un leaflet pour les guider dans l'activation de la carte. Un mail est envoyé à J+15 uniquement aux collaborateurs qui n'auront pas encore activé leur carte pour les inciter à le faire. Si des collaborateurs rencontrent des difficultés particulières, et n'ont pas de résolution par Sodexo, nous les invitons à poser une question via « MyselfRH ».*

#### Questions posées par écrit

4. **Abandon de poste :** Loi chômage du 21 Décembre 2022 : le nouvel article L1237-1-1 du code travail évoque des modifications lors d'un abandon de poste avéré et en décline les modalités. Pour autant cet article rappelle également qu'un salarié qui contesterait la rupture de son contrat de travail sur le fondement de cette présomption de démission, peut saisir le conseil de prud'hommes, l'affaire sera portée directement en bureau de jugement, qui devra statuer au fond dans un délai d'un mois à compter de la saisine. Cette notion étant encore nouvelle, sans jurisprudence et face au risque juridique, nombre d'employeurs maintiennent le dispositif de licenciement pour faute lorsqu'un cas d'abandon de poste se présente. Quelle est la position de LCL sur ce sujet ?

**Réponse :** Nous appliquerons la loi. Cependant, des incertitudes subsistent sur un certain nombre de questions. Nous reviendrons vers vous quand cela sera plus clair.

5. **Revalorisation des indemnités kilométriques :** Pour faire suite à la revalorisation des indemnités kilométriques par l'état de 5,4%, LCL a-t-il prévu une revalorisation pour ses salariés et si oui à partir de quelle date et dans quelle mesure ? (JO du 7 avril 2023) ?

**Réponse :** en cours

#### **Questions CGT** (posées en séance)

1. Prêt taux zéro : quelles dispositions disposent le collègue qui se verrait refuser le prêt ?

**Réponse :** Cette offre s'inscrit dans le cadre réglementaire du crédit à la consommation. Les personnes non éligibles à un prêt à la consommation sont inéligibles à l'offre « Avance épargne salariale 0% sur RVC LCL 2022 versée en 2023.

2. Fin juillet ou fin août ? Est-ce que ça entre en nombre de capitaux pour les conseillers ?

**Réponse :** jusqu'au 31 juillet et cela sera intégré dans les objectifs du portefeuille.

#### **Questions F0 :**

Questions posées en séance :

1. Sur la maintenance dédiée, des intervenants externes vont pouvoir intervenir seul sur les machines même sur la partie basse : est-ce que vous êtes informé de ça ?

**Réponse :** ce sujet a été présenté en information/consultation du CSEC en février 2023 (modification du livret de sécurité – intervention du N2 sans le N1). Il permet de gagner en réactivité lors d'un dysfonctionnement et de « remettre en service » plus vite un automate qui dysfonctionne (fin des rdv à 2 à caler et des délais qui s'allongent, des rdv non tenus, des délais => satisfaction client). Ce sujet concerne la maintenance dédiée et la maintenance externe pilotée.

2. Il y a un article les échos sur la perte d'un procès contre BCE : quel est l'impact pour LCL de cette décision judiciaire ?

**Réponse :** A ce stade, aucune décision de cette nature sur cette classe d'actifs n'a été communiquée par la BCE au groupe CA et donc à LCL.

Questions posées par écrit :

3. **LEP :** les clients ont reçu un SMS et un courrier afin de nous communiquer leurs justificatifs fiscaux pour pouvoir conserver leur LEP, y compris ceux qui ont fait le nécessaire depuis le début de l'année. Ce qui provoque chez ces derniers incompréhension et insatisfaction, et donc des flux inutiles. Un meilleur paramétrage devrait permettre l'envoi de ces messages aux seuls clients encore en défaut. Ce que nous vous demandons.

**Réponse :** Le SMS est formulé de la manière suivante : « Avez-vous pensé à transmettre à votre conseiller LCL votre dernier avis d'imposition ou de non-imposition pour conserver votre LEP ?

*Date limite le 29/04/2023 ». Il permet donc aux clients qui ne se sentent pas concernés de ne pas répondre.*

- 4. Banques préférées des français :** le baromètre IFOP-POSTERNAK mesure chaque trimestre l'image des principales banques françaises. Les résultats du 1<sup>ER</sup> trimestre 2023 viennent d'être publiés. LCL reste bon dernier avec un score de 14, sachant que le Crédit Mutuel caracole en tête avec un score de 48, suivi du Crédit Agricole avec un score de 39. Quelles conclusions en tirez-vous ?

**Réponse :** *L'étude IFOP-Posternak est un baromètre d'image qui mesure une perception, ce n'est pas une étude de recommandation ni de satisfaction clients.*

*Depuis 2022, nous continuons à progresser en satisfaction clients et en recommandation, avec des résultats qui sont confirmés par différentes études.*

- *Classement Customer Expérience Excellence de KPMG où LCL est l'entreprise qui a enregistré la plus forte progression, tous secteurs confondus, avec 36 places gagnées dans leur classement*
- *Etude Forrester au S2 2022 qui positionne LCL numéro 2 du classement au Customer Expérience Index*
- *Progression de l'IRC stratégique particulier qui a permis de déclencher le boost RVC*
- *En 2023, étude Isoskèle (groupe La Poste) qui positionne LCL en 1ère place du classement*
- *Et surtout, LCL 1ère du secteur bancaire en avis Google, la plus grande vitrine d'avis clients de France*

*Nous continuons chaque jour à œuvrer pour la satisfaction clients, la dynamique est bien réelle mais nous devons poursuivre nos efforts pour continuer à progresser.*

- 5. Enveloppes égalité professionnelle :** Au CSEC de janvier 2023, vous vous êtes engagée à revenir vers nous pour nous redonner les dernières enveloppes Egalité professionnelle à composantes constantes afin de pouvoir les comparer. Or, à ce jour, nous n'avons toujours pas eu de retour.

**Réponse :**

*Cadre de l'accord 2017-2019 :*

- *Versé 2017 : 300 k€*
- *Versé 2018 : 400 k€*
- *Versé 2019 : 300 k€*

*Cadre des NAO :*

- *Versés 2020 : 200 k€*
- *versement 2021 ( NAO 2020) : 300 K€ chargés, soit 200 000 € versés*
- *versement 2022 (NAO 2021) : 500 K€ chargés, soit 320 500 € versés*
- *versement 2023 (NAO 2022) : 500 K€ chargés, soit 320 000 € versés*

- 6. Frais de formation :** Lors du même CSE, vous deviez également faire le point sur les règles de prise en charge des frais la veille d'examen lorsque le candidat a un temps de transport conséquent. Qu'en est-il ?

**Réponse :** *nous examinons au cas par cas en fonction du temps de trajet et des possibilités de train. En cas de temps de trajet important, les veilles d'examen nous prendront en charge les frais.*

- 7. Formatan Incivilités** : Il semblerait que peu de managers aient suivi cette formation. Alors que cette problématique est importante, pourquoi cette formation qui apporte une aide précieuse n'est pas obligatoire ?

***Réponse** : A ce stade, comme évoqué avec les commissaires de la CSSCTC, il n'est pas envisagé de la rendre obligatoire mais d'agir sur la communication et l'accessibilité des informations relatives aux incivilités via le portail LCHELP afin que les managers se mobilisent davantage. Par ailleurs, une communication de la DRH a été envoyée à tous les collaborateurs le 22 mars*

- 8. Retrait Carte CRE** : les informations du client précédent restent inscrites dans les masques, ce qui nécessite une vigilance accrue de nos collègues. Serait-il possible de supprimer cette mémorisation ?

***Réponse** : le dysfonctionnement apparu est lié à la migration du navigateur « Internet Explorer » vers le navigateur « Edge », migration qui a eu un impact sur l'opérationnel Carte CRE. Il y a persistance de la saisie de la session précédente. Le point a bien été identifié, les équipes IT sont sur le coup pour le régler et la correction semble compliquée. Des points réguliers sont faits avec les équipes IT pour éradiquer au plus vite cet irritant.*

- 9. Recyclage des CB** : CAPS propose un circuit de recyclage des CB aux caisses régionales du Crédit Agricole. Pourquoi LCL ne participe pas à ce circuit vertueux qui verdirait notre image ?

***Réponse** : Le Crédit Agricole recycle environ 15% des cartes avec valorisation uniquement des métaux de la puce, qui sont récupérés et vendus pour être réutilisés par d'autres entreprises. Le circuit de recyclage se base sur le maillage de transports des cartes pour collecter les cartes échues à recycler dans les caisses régionales. LCL n'a pas de réseau de transport équivalent et l'envoi des cartes LCL pour intégration au circuit du Crédit Agricole engendrerait un impact carbone trop conséquent allant à l'encontre de la démarche RSE.*

*LCL s'engage néanmoins dans une démarche RSE pour ses cartes, en :*

- *allongeant la durée de validité des cartes : portée à 4 ans (vs 3 ans actuellement), permettant une économie carbone estimée à 83 tonnes par an (soit -12,5%).*
- *changeant le matériau des cartes : passage au PVC recyclé (RPVC) à 85,5% ou 100%, permettant une économie carbone estimée à 57 tonnes par an (soit -8,5%).*
- *étant adhérent au programme Carbon Neutral, visant à compenser l'impact carbone de la carte.*
- *poursuivant ses réflexions, avec le GIECB qui mène des travaux pour une coordination intra-bancaire de la filière de recyclage des cartes.*

- 10. Démat synthèse** : LCL a décidé de dématérialiser la synthèse aux clients détenant une convention Zen. Une partie de la clientèle, notamment senior, insatisfaite de cette décision, demande à repasser en « papier ». Or, pour ce faire, le client perd les bénéfices de la convention Zen. Ce qui provoque beaucoup de mécontentement. Merci de voir cette problématique.

***Réponse** : nous recherchons une solution afin de permettre un retour à la Synthèse standard sous format papier sans mettre fin à la Convention Zen.*

- 11. EER Ukraine** : LCL Essentiel étant gratuit 6 mois, le remboursement s'effectuait en centralisé en fin de période. Dorénavant, c'est au conseiller de gérer ce remboursement, ce qui peut provoquer des loupés. Pourquoi arrêter la gestion centralisée ?

**Réponse :** le remboursement centralisé de la commission facturée sur LCL Essentiel est actuellement terminé, il répondait au contexte de demandes urgentes d'ouverture de compte de réfugiés politiques ukrainiens dans les premiers mois du conflit. La procédure diffusée récemment prévoit de bien faire le point avec les clients sur leurs besoins bancaires. Si le conseiller souhaite rétrocéder des commissions prélevées sur ces clients, il peut le faire dans sa délégation par 3C.

- 12. IRC :** puisque l'IRC Agence impacte la RVP des salariés, pourquoi ne pas poser 2 questions afin que seules les réponses à la 1<sup>ère</sup> impactent la RVP ?  
 1. Etes-vous satisfait de votre agence LCL ?  
 2. Recommanderiez-vous LCL à vos proches ?

**Réponse :** La question de l'IRC est globale et en concerne pas seulement l'agence. Un client peut ne pas avoir eu d'interaction récente avec l'agence mais avoir réalisé des opérations en selfcare à travers l'appli, le site lcl.fr ou encore peut avoir eu un contact avec LCL Mon Contact. C'est bien l'entreprise qui est évaluée. On rappelle à ce titre que les fonctions supports ont également une partie de leur RVP qui s'appuie sur l'IRC opérationnel.

- 13. Carte assurances :** actuellement, le délai pour habilitier un salarié carté en provenance d'un confrère ou qui détient un diplôme est très long. Est-il envisagé de le réduire ?

**Réponse :** L'accès aux outils assurance dépend effectivement de la qualification des diplômes et documents remis par le collaborateur dans le cadre de son parcours d'embauche. A date, au CSARH, nous n'avons pas de retard de traitement dans les diplômes et les attestations remises. Un grand nombre de diplômes et attestation remis ne sont pas qualifiants. Or, pour l'assurance, l'absence de qualification ne permet pas de donner accès aux outils, ce qui peut entraîner des habilitations tardives.

Nous travaillons avec la direction DOSRH à une optimisation des traitements pour gagner encore en temps. Cependant, quelle que soient les rapidités de traitement humains ou outils, les qualifications dépendront toujours du statut qualifiant ou non des documents remis à l'embauche.

- 14. IMR 2022 :** Au CSEC de mars 2023, vous vous êtes engagés à nous fournir les résultats détaillés par âge et ancienneté. Nous souhaitons également avoir le détail par population (managers de managers, managers et non managers). Merci de ces communications.

**Réponse :**

**1 - LES RESULTATS PAR AGE**

	Moins de 25 ans	De 25 à 29 ans	De 30 à 39 ans	De 40 à 49 ans	De 50 à 59 ans	60 ans et plus
IMR-Rationnel	72	79*	75*	72	70	71
MON ENTREPRISE	67	76*	71*	67	65*	66
Mon entreprise et sa stratégie	73	80*	77*	74	71*	71
Mon entreprise et ses engagements RSE	62	73*	66*	62	60	61
Mon entreprise et mes conditions de travail	64	74*	67*	63	61*	64
MOI	77	81	79*	76	76	77
Ma responsabilité en proximité	77	82*	79	76	76	77
Ma relation managériale	83	86	85*	83	81	82
Ma qualité de vie au travail	68	73	71*	67	67	69
Questions locales	79	84*	82*	79	78	78

## 2 - LES RESULTATS PAR ANCIENNETE DANS L'ENTREPRISE

	Groupe LCL	Moins de 2 ans	Entre 2 et moins de 5 ans	Entre 5 et moins de 10 ans	Entre 10 et moins de 20 ans	Entre 20 et moins de 30 ans	30 ans et plus
IMR-Rationnel	72	81*	74	71	69*	70	71
MON ENTREPRISE	67	79*	70*	67	63*	64*	66
Mon entreprise et sa stratégie	73	84*	77*	73	70*	70*	71*
Mon entreprise et ses engagements RSE	62	76*	66*	61	58*	59*	61
Mon entreprise et mes conditions de travail	64	73*	66	63	60*	62	64
MOI	77	83*	78	76	75*	76	77
Ma responsabilité en proximité	77	83*	78	76	75*	76	76
Ma relation managériale	83	88*	83	82	81	82	83
Ma qualité de vie au travail	68	78*	70	67	65*	66	68
Questions locales	79	86*	82*	77	77*	78	77*

Concernant les éléments par responsabilité managériale, des écarts subsistent sur certains thèmes entre les managers et les collaborateurs. Cependant, tous les sujets comparables progressent : tous les items progressent de manière globale, dans un élan très positif et nous poursuivront nos efforts notamment via la charte managériale.

- 15. Mesures salariales 2023 (suite)** : dans un document à destination du réseau, vous avez écrit : « un supplément d'intéressement de **6M€** : doublement des 2 boost (IRC + RN) ». Sachant que ces 2 boost représentent au global 4,5 M€, le doublement pour atteindre donc 9 M€ ne peut qu'être de + 4,5 M€. Merci de vos explications sur ces 6 M€. Vous avez répondu que les 1,5 M€ correspondaient aux cotisations sociales patronales. Sauf erreur, le supplément d'intéressement est soumis au forfait social de 20%, ce qui correspond à 900.000 € pour 4,5 M€ et non pas à 1,5 M €.

**Réponse** : Conventiennellement, nous appliquons sur la RVC un taux de 33% correspondant :

- au forfait social de 20% qui s'applique sur les sommes versées au titre de l'intéressement
- à une estimation du supplément d'abondement déclenché sur ces sommes par les options de placement des collaborateurs, auxquelles nous appliquons par ailleurs les taxes afférentes (forfait social).

L'application de ces deux points explique pourquoi nous retenons un taux de 33% appliqué sur le supplément d'intéressement de 4,5M€, soit 6M€.

- 16. SMS CB en avance** : des clients reçoivent un SMS les informant que leur CB est à disposition à leur agence. Malheureusement, la CB en question n'est pas encore arrivée, ce qui provoque de l'insatisfaction. Merci de regarder ce point. Réponse en attente.

**Réponse** : réponse en attente

- 17. Gestion CB et chéquiers** : Pourquoi la gestion des stocks CB reste archaïque quand celle des chèques est plus digitale ? Une évolution est-elle prévue ? Réponse en attente.

**Réponse** : réponse en attente

**18. Reversement RVP des postes vacants :** FO LCL vous a demandé d'intégrer le poste de DA dans le déclenchement de ce reversement. A ce jour nous n'avons pas eu de retour. En outre, nous avons aussi demandé 100% au lieu de 50%. Qu'en est-il ? Réponse en attente.

***Réponse :** il n'est pas prévu d'intégrer le poste de DA systématiquement dans les postes vacants et il n'est pas prévu de passer de 50% à 100%. Une présentation de la RVP vous sera faite le mois prochain.*

**19. Demande de recherche (suite) :** 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 ? Vous avez répondu qu'effectivement, il s'agit d'un dysfonctionnement, c'est en cours d'analyse, et qu'une information sera faite au réseau. Or, selon nos sources, il est demandé aux POSC de prendre systématiquement les frais. Qu'en est-il ? Réponse en attente.

***Réponse :** Ce décalage est dû à une différence de process entre l'unité métier ayant réalisé la recherche et l'agence qui a pu noter de son côté une exonération de la commission prévue pour différentes raisons (relationnel commercial, irritant client...). Ce décalage ne génère pas d'alerte/pop-up pour l'agence, seul le client s'en aperçoit. Un rapprochement de 2 process est à réaliser en amont d'une communication qui sera à adapter.*

**20. Virement internationaux (suite) :** 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. Vous avez répondu que « Ce sont des règles mises en place pour éviter les risques de fraude ». S'il s'agit d'une décision de LCL, pourquoi impacter financièrement le client qui est ainsi contraint de payer ?

***Réponse :** Ce cas de figure n'a lieu que sur le legacy LCLAccess. Pour MesComptes et la refonte Pro, le virement respecte le découvert autorisé. Au vu de la transformation en cours, il n'est pas prévu de faire évoluer le legacy. La solution reste effectivement dans ce cas « exceptionnel » de passer par une saisie agence avec une rétro-cession. Ceci n'a pas de lien avec la fraude.*

**21. Calcul des objectifs 2023 (suite) :** 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 ? Vous n'avez pas répondu concernant les postes vacants. Réponse en attente.

***Réponse :** l'objectif n'est pas d'avoir des postes vacants qui perdurent au sein d'une même agence*

**22. Animation commerciale (suite) :** 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 ? Vous avez répondu : « Les seuils de réalisations à atteindre pour être primable sont définis selon le temps de présence dans l'unité ». Nous ne comprenons pas votre réponse. Merci de l'explicitier. Réponse en attente.

***Réponse :** Dans une animation, il y a des minimas à atteindre pour être primé. Ces minima tiennent compte du temps de travail. Exemple, nombre minimum pour un temps plein = 25 donc pour un temps partiel équivalent à 80%, ça sera 20.*

**23. RDI/GRH référents formation (suite)** : Nous sommes dans l'attente d'une réponse à la question posée en CSEC : **les RDI/GRH correspondants formation ont-ils un portefeuille allégé leur permettant d'effectuer cette mission de façon sereine ?** Vous nous avez d'abord 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. Puis vous avez répondu qu'il y a bien un correspondant formation dans toutes les régions. Donc, ce point éclairci, nous sommes dans l'attente d'une réponse à notre question initiale mise en gras.

***Réponse** : les périmètres opérationnels et portefeuilles sont tous différents, donc en effet, les périmètres de responsabilité des RDI sont constitués dans chaque équipe pour conjuguer au mieux les rôles de référent (formation, handicap, ..), les périmètres opérationnels et le nombre de contacts managers.*

**24. 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

**25. 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 » en affirmant que l'objectif est d'assurer l'ouverture des agences pour assurer au maximum un service client. D'une part, cela ne vous gêne pourtant pas de fermer des agences pour cause de « problèmes RH » ou durant les vacances scolaires. D'autre part, justement, les 2 jours de pont réclamés sont pendant les vacances estivales, à des périodes où l'activité est faible.

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

**1. 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.

**2. 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.



3. **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.
4. **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.
5. **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.
6. **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.
7. **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.
8. **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.
9. **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.

- 10. 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 ?
- 11. 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.
- 12. 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 conséquent 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.
- 13. 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.
- 14. 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.

- 15. 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 ?
- 16. 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.
- 17. Rappel des règles de paiement à l'ADJ (suite)** : vous avez confirmé que les règles communiquées par Michel MATHIEU en date du 2 octobre 2018 étaient toujours en vigueur. Cependant, elle semblent méconnues et donc peu appliquées, ce qui expose LCL à des risques juridiques. Nous vous demandons de rappeler largement ces règles, notamment lors de la réunion du jeudi. Le ferez-vous ? vous n'avez pas répondu à la question posée, c'est-à-dire le rappel des règles édictées par le directeur général le 2 octobre 2018. Idem, vous n'avez pas répondu à la question posée.
- 18. 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 : 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 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.

- 19. 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.