

Questions diverses pour le CSEC du 6 septembre

Question CFDT

Question posée par écrit :

1. Les parents d'enfants en situation de handicap avaient jusqu'alors droit à 2 jours par an pour leur permettre de les accompagner lors de RDV et/ou examens médicaux. Ce droit était alors appliqué par le service paye et communiqué par les assistantes sociales.

Depuis peu, nous sommes contactés par des salariés qui se voient refuser ces jours au motif que ceux-ci ne pourraient être pris qu'en cas de maladie ou hospitalisation de l'enfant concerné par le handicap et à condition que les jours enfants malades du salarié aient été épuisés.

Nous vous remercions de nous indiquer quand et pour quelles raisons la règle aurait changé ? La CFDT vous demande de remettre en place le dispositif pré existant, de modifier le document dans la base Easy RH et d'en informer le service paye.

→ Réponse en attente d'étude.

Questions FO

Question posée à l'oral :

1. Question sur LOOMIS : Troisièmement, concernant la maintenance dédiée, il semblerait que les intervenants externes, Loomis et Brink's pourront intervenir seuls sur les machines, même sur la partie basse, là où se trouvent les fonds. Êtes-vous informée ? Si oui, pourquoi pas nous ? Si chacun travaille tout seul dans son coin, qu'est-il prévu sur les plans de la sécurité et juridique, par exemple en cas de vol ?

Réponse : Dans le prolongement de l'information et consultation réalisées en CSEC (décembre et février derniers) sur l'évolution de trois fiches du livret de sécurité Agence, le principe d'accompagnement systématique de l'expert niveau 2 par celui niveau 1 a été abandonné. Désormais, le N2 peut intervenir seul, notamment sur la partie basse des automates. Des procédures spécifiques de sécurité et des règles ont été définies avec AVEM, GLORY, et MONETIK (sociétés en charge des dépannages de niveau 2) pour permettre et encadrer l'entrée dans l'enceinte, l'ouverture des automates, le traçage de l'activité et la gestion des différends. A noter que le délai d'intervention est passé d'un décompte en jours à un délai en heures permettant ainsi d'améliorer la satisfaction clients.

Questions posées par écrit :

1. **Sécurité en agence** : Nous constatons au quotidien des problèmes d'accès aux agences avec les clés lockens et leurs boîtiers de connexion. Une réflexion est-elle en cours chez LCL afin de modifier la sécurité pour l'entrée en agence ? Par exemple, système de badge (système Caisse d'épargne).

Réponse : Pour répondre à cette question, merci de nous remonter les problèmes d'accès aux agences et les lieux afin de bien comprendre.

2. **POSC majeur protégé** : Un dossier envoyé le 23/06/2023 n'était toujours pas traité plus d'un mois après. Le délai de traitement des dossiers serait de 0 jours mais en cas de réclamation, le dossier est traité en priorité. Que compte faire LCL pour résorber le retard de traitement des dossiers et assurer des délais de traitement qui satisferont notre clientèle ?

Réponse : La période estivale est propice à un allongement des délais de traitement. Nous avons mis en place un pilotage resserré des activités les plus anciennes et des urgences avec une distribution sur des collaborateurs dédiés.

En revanche, il n'a jamais été question d'un traitement à J, il est admis un délai de traitement de 15 à 20 jours.

Pour satisfaire nos clients, nous avons pris un CDD depuis le mois d'avril.

3. **Places en crèche** : Alors qu'LCL a noué un partenariat avec l'organisme « Les petits chaperons rouges » sur l'IDF, le COMEX envisage-t-il de l'étendre à tout le territoire ? C'est une forte attente des salariés de province.

Réponse : Toute demande d'évolution des avantages collectifs des collaborateurs relève de la négociation.

4. **LCL Mon Contact** : Nous souhaitons avoir, pour l'année 2022, le 1er trimestre 2023 et second trimestre 2023, le nombre d'appels entrants et sortants par agence de tous les centres ainsi que la durée moyenne des appels, classés par durée, pour chaque agence, et ce, pour les 3 périodes mentionnées.

→ Point en cours avec le métier

5. **Avis Google sur LCL et doxxing** : Parmi les contenus interdits par Google et punis par la loi, la recherche et la publication d'informations privées ou d'identification concernant un individu ou une entreprise sur Internet, à des fins malveillantes, dit « doxxing », en font partie. Pourtant, de nombreux avis publiés comportent l'identification précise d'un (ou plusieurs) salarié(s), sa fonction, son lieu de travail. Comment LCL compte lutter contre le doxxing afin de protéger ses salariés ?

Réponse : Chaque agence possède un fiche Google où les particuliers peuvent déposer des avis et y répond directement aux avis. Ces fiches sont régies par les conditions d'utilisations de Google.

La politique de Google est de retirer, sur demande, tous les avis qui comportent des propos racistes, antisémites, homophobes etc. mais aussi des insultes et des discriminations.

Aujourd'hui nos process, dans LCL'Help, indiquent que la demande de suppression est à faire à la fois par le service de la communication mais aussi par le collaborateur pour renforcer le poids de la demande.

La direction de la communication se rend toujours disponible pour aider/conseiller un collaborateur qui est cité dans un avis Google. En ce qui concerne les avis négatifs, citant ou non le nom des collaborateurs, Google considère qu'ils jugent la qualité du travail et qu'il s'agit de la liberté d'expression, ils ne les retirent pas.

Sur le doxxing, il s'agit d'une pratique souvent utilisée par les cybercriminels pour révéler : des adresses, des informations sur le lieu de travail, des numéros de

téléphone personnels, les numéros de Sécurité sociale, des numéros de compte bancaire ou de carte de crédit, des correspondances privées, un historique des actes criminels, des photos personnelles ou des détails personnels embarrassants. Nous avons sollicité la consultation d'un avocat spécialisé pour lister les actions que nous pourrions menées pour protéger nos collaborateurs suite aux évolutions législatives récentes.

Bilan social individuel : Dans la dernière version, le volet « prévoyance en cas de décès ou PTIA » chiffré, n'apparaît plus. Ce volet est pourtant important pour une information chiffrée et actualisée de ses droits (ou l'information destinée au bénéficiaire). Est-il prévu de le rétablir ou à quel endroit peut-on retrouver cette information individuelle ?

Réponse : *Il n'y a pas de volets chiffrés dans le Bilan social individuel depuis au moins plusieurs années.*

- 6. Nouvelle procédure BEIGF de Lutte contre la fraude** : Lors d'un contre appel (ou d'un appel ?), celui-ci serait enregistré. Qu'en est-il ?

Réponse : *A date, aucun enregistrement n'est effectué.*

- 7. Délais de traitement comptes et flux** : Selon le dernier baromètre de juin 2023, les délais de certaines activités s'allongent sensiblement et dégrade donc le service rendu à la clientèle : 6 jours pour les demandes de remboursement clientèle au lieu de 2, 6 jours pour une recherche d'origine écriture au lieu de 4, 9 jours pour les fermetures de comptes au lieu de 2 ! Que comptez-vous faire pour remédier à cette dégradation, source également de mal-être chez les salariés ?

Réponse : *Le baromètre publié en dans le Réseau Collaboratif le 19 juin ne concerne pas l'ensemble des unités métiers Comptes & flux PP mais plus spécifiquement, l'UM de Bordeaux.*

Sur août :

- 98 % des demandes de remboursement à la clientèle ont été traitées en moins de 5 JO.*
- 5 % des Fermer cpte < 5 JO.*
- 67 % des recherches traitées <= 5JO avec délai moyen de 4,3 JO.*

Des actions sont en cours pour atteindre notre engagement dans le cadre de la Convention de service.

En cette rentrée de septembre, on observe une baisse significative des stocks, les délais de traitement sont maîtrisés.

- 8. Service succession** : Le 23 juin dernier, un membre de la direction écrivait que les salariés de ce service seront dorénavant en charge en autonomie et en responsabilité des réclamations des clients qu'ils reçoivent directement au lieu de les envoyer en agence. Si le principe nous semble pertinent, pour autant, une étude d'impact sur la charge de travail a-t-elle été effectuée ? Les instances du personnel ont-elles été informées voire consultées ?

Réponse : Depuis fin juin, les collaborateurs des UM de Lyon et St Quentin traitent en autonomie les demandes de rétrocessions de frais de dossiers qui leur sont formulés plutôt que d'adresser aux agences ces demandes afin de répondre plus rapidement aux clients et prospects concernés.

Cette évolution fait suite aux constats effectués dans le cadre des enquêtes IRI ainsi que dans les verbatims de nos clients dans les enquêtes IRC de satisfaction de nos clients.

Depuis sa mise en place, 37 dossiers ont été pris en charge par les collaborateurs. Ce volume peut être comparé au fait que nous ouvrons environ 1 000 dossiers chaque semaine et gérons de l'ordre de 15 000 activités différentes chaque semaine en UM dans le cadre de la prise en charge des 45 000 dossiers en cours.

Cette prise en charge, très sensible au vu des attentes client, est dans la continuité de la prise en charge courante des dossiers.

La relation client est depuis longtemps au cœur de l'engagement des collaborateurs des UM pour assurer un service de qualité aux ayants droit de nos clients défunts dont les attentes vis-à-vis de LCL sont fortes.

- 9. Nouvelle demande de crédit** : Il y a eu de nombreuses réactions négatives suite à la mise en place de cette nouvelle demande qui remplace l'ancienne demande de concours dont l'utilisation semble très complexe. Vous avez alors décidé en urgence de mettre en place un groupe de travail. N'aurait-il pas été plus simple et efficace d'associer des conseillers lors de la phase élaboration et de faire tester cette nouvelle demande par des utilisateurs avant de la déployer ?

Réponse : Les travaux sur la nouvelle demande de crédit ont fait l'objet d'ateliers avec des utilisateurs réseau (BdP et BP), Engagements lors de sa conception.

Ces travaux ont été initiés car le document précédent (demande de concours) constituait un irritant.

La nouvelle demande de crédit a été mise en place en novembre 2022.

Nous avons été surpris du post récent sur ce sujet compte tenu du fait que le nouveau document est en vigueur depuis 10 mois.

Cependant, vu le nombre de « like », nous avons mené un nouvel atelier pour que les collaborateurs puissent s'exprimer et identifier les améliorations à apporter.

L'atelier s'est très bien passé et l'auteur du post nous a fait part de sa satisfaction sur la tenue de l'atelier et la capacité que chacun a eu de s'exprimer.

- 10. Frais d'hébergement en province** : Au-delà de la disparité du forfait hébergement (hôtel + petit déjeuner) selon les villes de province (de 100 à 120 €) que nous ne comprenons pas, il devient de plus en plus compliqué de respecter ce forfait. **FO LCL** demande la revalorisation et l'harmonisation de ce forfait afin de suivre l'augmentation des tarifs.

Réponse : La revalorisation a été faite lors de l'intégration du nouvel outil au mois de juin. LCL est aligné avec les conditions groupes. Merci de nous remonter des cas qui poseraient problème (lieu/montant) afin de pouvoir investiguer.

Depuis la mise en place du nouvel outil VOYAGE (CYTRIC) en mai 2023, c'est effectivement la grille « Groupe » qui est désormais appliquée :

	LCL	Groupe	Ecart
La Défense P Maillot	210	210	-
Paris	175	185	10
Villejuif	130	130	-
Malakoff	130	140	10
Montrouge	130	140	10
Issy les Meaux	130	142	12
Massy	130	142	12
St Quentin	156	160	4
Marseille	110	120	10
Lille/Roubaix	110	120	10
Aix en Pce	105	120	15
Toulouse	110	120	10
Strasbourg	110	120	10
Lyon	120	120	-
Nice	110	120	10
DOM TOM	140	140	-
Autres villes	100	120	20

11. Frais de repas : **FO LCL** demande également la revalorisation des frais de repas et de la participation de LCL au repas de fin d'année qui, pour rappel, est actuellement de 15€.

Réponse : *A date, nous maintenons la participation.*

12. IK : Pourquoi LCL n'applique-t-il pas le barème fiscal ?

Réponse : *Comme déjà évoqué en CSE, il existe un écart entre le barème de l'URSSAF et celui de LCL, mais nous prenons en charge le surcoût de l'assurance lié à l'usage professionnel du véhicule personnel comme cela est précisé dans Easy RH (« Lors de mes déplacements professionnels avec mon véhicule personnel, puis-je bénéficier d'indemnités kilométriques ? »).*

13. Prêt CLP sous conditions de ressources : les conditions de ressources de ce prêt social n'ont, sauf erreur, pas été revues depuis plus de 10 ans (janvier 2013), qui ne doivent pas excéder 29.000 € pour une personne seule et 47.000 € pour un couple (+ 4.000 € par enfants à charge). Au vu de l'inflation enregistrée ces dernières années, **FO LCL** vous demande de réviser ces conditions de ressources.

Réponse : *Il est vrai que les conditions de ressources du prêt CLP social n'ont pas été révisées depuis plusieurs années.*

Une demande de révision de ces conditions de ressources sera proposée conjointement entre la Direction des Ressources Humaines et la direction Marketing auprès du COMEX pour actualisation avant fin de l'année 2023.

14. Responsable d'Agence : Selon les différents accords de branche AFB (à laquelle est affiliée LCL), y compris celui du 14 mars 2023, le métier « responsable d'agence » est rattaché au métier repère « Métiers de l'animation et de la responsabilité d'unité commerciale ». Pourtant, et malgré un jugement de la Cour d'appel de juin 2021 ayant condamné LCL, vous persistez à considérer que le responsable d'agence est équivalent à un poste de conseiller commercial, et continuez de nommer des RA sur des postes de CC et inversement, alors qu'une proposition devrait être effectuée afin d'obtenir l'accord du salarié sur la modification de son contrat de travail. Quand allez-vous respecter l'accord AFB confirmé par la justice ?

- 15. LCL CityStore** : ce système qui avait remplacé le programme « Avantages plus » s'est arrêté le 31 mars 2023. Actuellement, il n'y a donc plus aucun programme de fidélité chez LCL. Envisagez-vous un nouveau programme de fidélisation ?

Réponse : Des travaux sont en cours sur le sujet fidélisation. Il n'y a pas de programme de fidélisation à venir en tant que tel.

Une newsletter semestrielle sur le thème de la fidélité va être adressée aux clients à partir du mois de novembre pour mettre en avant les bénéfices produits ou services en termes d'avantages ou de prix dont ils bénéficient mais qu'ils ne connaissent pas forcément

- 16. Banques préférées des français (suite)** : Bien que vous ayez répondu que depuis 2022, LCL continue de progresser en satisfaction clients et en recommandation, avec des résultats confirmés par différentes études, force est de constater également que l'image de LCL auprès des français reste très mauvaise puisque dans le baromètre IFOP-POSTERNAK du 2ème trimestre 2023, LCL reste bon dernier avec un score de 11 quand le Crédit Mutuel caracole en tête avec un score de 44, suivi du Crédit Agricole avec un score de 38. Ne pensez-vous que cette image très négative nuise à la conquête de nouveaux clients ? Ce qui interroge également est le score très élevé des personnes interrogées qui ne se prononcent pas sur LCL (21% - record tout secteur confondu) et qui reflète une certaine indifférence vis-à-vis de notre établissement. Que comptez-vous faire pour améliorer l'image de LCL auprès des Français (et non pas auprès de nos clients qui, eux, bénéficient de l'expérience client) ?

Réponse : Nous souhaiterions tous que l'étude IFOP-Posternak soit plus favorable pour LCL, cela est indéniable. Pour autant, comme déjà précisé, cette étude est une étude parmi d'autres.

LCL poursuit sa progression en satisfaction clients, avec notamment des évolutions très favorables sur les IRC stratégiques de nos marchés spécialisés Pro et Patrimoniaux. La satisfaction clients est un vecteur de conquête, le rapport IRC stratégique de Casa de juin 2023 démontre d'ailleurs la corrélation entre l'IRC et la conquête. Nous sommes reconnus à travers les prix MoneyVox, le prix d'argent Wizville Satisfaction client retail, la reconnaissance par Vasano de notre positionnement de numéro 1 en note Google en 2022 et sur le S1 2023, première vitrine digitale de France et vecteur puissant d'une d'image positive.

C'est d'ailleurs la raison pour laquelle nous poussons cette note dans les PLV dynamiques de nos agences : elle n'est pas seulement visible des clients, elle est visible de tous.

Nous avons également fait le choix de nous porter candidats au prix « Elu Service Clients de l'année 2023 », notamment parce que ce prix a une forte notoriété et un impact positif sur les consommateurs.

En complément, nous avons repris la parole en termes de campagne publicitaire pour améliorer notre image en mettant l'accent sur les services et produits innovants que LCL met en œuvre (Carte virtuelle, Crédit Flex, City Explorer notamment). En juin et juillet dernier nous avons également communiqué sur le crédit immobilier avec des impacts très positifs selon le post test réalisé par Ipsos : ainsi à l'issue de cette campagne, 64% du panel interrogé se déclare intentionniste vis-à-vis de LCL vs une norme Ipsos à 40% et l'image de LCL comme banque innovante, dynamique et proche des préoccupations progresse fortement.

- 17. Retrait Carte CRE (suite)** : les informations du client précédent restent inscrites dans les masques, ce qui nécessite une vigilance accrue de nos collègues. Où en est-on de

la résolution de ce dysfonctionnement ?

Réponse : *Le problème a été complètement corrigé : la mémorisation n'existe plus.*

18. Démat synthèse (suite) : 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. Une solution a-t-elle été trouvée ?

Réponse : *Une solution afin de permettre un retour à la Synthèse standard sous format papier sans mettre fin à la Convention Zen a été validée lors du dernier comité éditique. Ils vont être intégrés dans les réflexions du S2 2023.*

19. IMR 2022 (suite) : Nous n'avons pas reçu les résultats détaillés par population (managers de managers, managers et non managers).

Réponse : *Ci-dessous, les résultats par âge et par ancienneté :*

IMR 2022- détail par / AGE

Catégorie	Groupe LCL	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	73
MON ENTREPRISE	67	76*	71*	67	65*	66	68
Mon entreprise et sa stratégie	73	80*	77*	74	71*	71	73
Mon entreprise et ses engagements RSE	62	73*	66*	62	60	61	64
Mon entreprise et mes conditions de travail	64	74*	67*	63	61*	64	66
MOI	77	81	79*	76	76	77	78
Ma responsabilité en proximité	77	82*	79	76	76	77	77
Ma relation managériale	83	86	85*	83	81	82	83
Ma qualité de vie au travail	68	73	71*	67	67	69	74*
Questions locales	79	84*	82*	79	78	78	75

LCL

IMR 2022 - détail par / ANCIENNETE ENTREPRISE

Catégorie	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*

LCL

- 20. 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 : Il n'y a pas de SMS envoyé pour informer le client que sa carte est à disposition en agence. Il y a une push notification indiquant que la carte est expédiée et un message dans le fil d'actu de l'appli.

Depuis le 6 mai, nous avons modifié le message d'expédition de la carte dans le fil d'actu car il y avait une confusion de sens sur la « carte expédiée » qui est interprétée comme une livraison en agence ou domicile. Voici le nouveau texte : **Votre [carte + nom de la carte] xx[NN] est expédiée et vous parviendra dans les prochains jours à [votre domicile/ à l'agence XXXX]. Dès réception, activez-la en effectuant un retrait dans un distributeur de billets. [Bouton Contacter mon conseiller].**

- 21. 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 : Une évolution n'est actuellement pas envisagée car il est privilégié une livraison de la carte au domicile du client. Les évolutions récentes et à venir visent à réduire le nombre de cartes et le nombre d'envoi en agences.

Pour rappel, la procédure recommande aux conseillers de préférer un envoi à domicile lorsque c'est possible, et c'est ce que l'outil SCAR propose par défaut. Pour favoriser cet envoi, les clients doivent avoir un numéro de portable fiabilisé leur permettant de recevoir leur code Pin par sms (et non par courrier). Par ailleurs, nous rappelons (1) l'intérêt de ce numéro de portable fiabilisé et (2) l'utilisation de l'appli LCL Mes Comptes pour une relation de qualité avec LCL, en particulier pour le fonctionnement sécurisé de tous les moyens de paiements

22. Reversement RVP des postes vacants (suite) : FO LCL vous a demandé d'intégrer le poste de DA dans le déclenchement de ce reversement. Vous avez répondu que vous ne prévoyez pas d'intégrer le poste de DA ni de reverser 100% de la RVP au lieu de 50% et ce, sans aucune explication. Merci de nous donner vos arguments pour refuser ces demandes légitimes.

Réponse : Le sujet a déjà été abordé en CSEC.

23. 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. Avez-vous réalisé le rapprochement des 2 process ?

Réponse : Merci de nous remonter les cas concernés pour qu'on puisse vous apporter une réponse.

24. 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 ? Vous avez ensuite répondu « ceci n'a pas de lien avec la fraude » mais qu'il n'était pas prévu de faire évoluer le système et que la solution reste la rétrocession sur le budget du conseiller. Vous comprendrez bien que cette réponse ne peut nous satisfaire.

→ Point en cours avec le métier.

25. 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 avez répondu que votre objectif était de ne pas avoir de postes vacants qui perdurent. Soit, objectif vertueux et ambitieux que nous ne pouvons que partager. Mais en attendant que ce miracle se réalise, tenez-vous compte des postes vacants ?

Réponse : Dans l'outil RVP, il existe des informations sur la RVP et des données RH pour chaque collaborateur, dont le temps de présence. A noter que la RVP a évolué en 2023 avec une part conséquente de collectif. Par ailleurs, le manager apprécie la contribution de chaque collaborateur dans l'outil EMP.

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*

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.

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 ?

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.

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.

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.

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 ?

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.

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.*

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.

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.