
Questions diverses du CSEC du 6 septembre 2023 en attente de réponse

QUESTIONS ECRITES

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* : A l'origine, ces 2 jours étaient octroyés uniquement au titre de la maladie ou de l'hospitalisation de l'enfant handicapé, sur justificatif, et sans pouvoir être fractionnés.

L'idée est d'élargir l'utilisation de ces 2 jours pour des activités diverses, et non plus seulement pour s'occuper de l'enfant handicapé malade ou hospitalisé, mais toujours en lien avec le handicap de l'enfant pour les parents d'enfant bénéficiaires de l'AEH LCL.

Ces « 2 jours en plus » sont donc dorénavant liés au statut de parent d'enfant handicapé et bénéficiaire de l'AEH, et non au fait que l'enfant soit malade ou hospitalisé et handicapé.

Ces jours peuvent également être fractionnés par demi-journée.

Un justificatif est toujours nécessaire (certificat médical, convocation du tribunal, attestation d'une administration, etc). A défaut de ce justificatif officiel, un formulaire ad hoc sera prochainement mis à la disposition du collaborateur, qu'il devra remplir et faire signer par l'organisme ou le professionnel, avant de le transmettre au service paie.

Un article EasyRH ainsi qu'un modèle de formulaire sont en cours de rédaction. Ils seront publiés prochainement.

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*

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.
→ A ce jour il n'y a pas de réponse nouvelle.

QUESTIONS ORALES

Point sur la formation

Mme. MEYNIEL :

Quel est le nombre d'heures et le nombre de collaborateurs formés à la formation LCL Mon patrimoine (2022 / 2023) ?

→ Réponse : 8053 collaborateurs formés pour 87 383 heures sur les 2 années.

Quel est le nombre d'heures et le nombre de collaborateurs formés à la formation tous acteurs de notre sécurité (2022 / 2023) ?

→ Réponse : 15 039 collaborateurs pour 3 760 heures sur les 2 années.

M. MENET :

Les formations suivantes ont été ajoutées en obligatoire / réglementaire ?

→ Réponse : Nouvelles formations réglementaires : Tous acteurs de notre sécurité. Nouvelles formations Obligatoires : Les clients en situation de fragilité financière et Les fondamentaux du marché obligataire.

Quelles sont les disparités entre les réalisations du plan de formation par DDR ?

→ Réponse : Nous avons mis à votre disposition dans la BDESE la répartition par CSE.

Mme. NOIROT :

Les heures incluses dans le prévisible du S2 2023 intègrent-elles à la formation à NECI pour les équipes du Fonctionnement / UMPI ?

→ Réponse : Non, ces heures ne sont pas incluses dans le prévisible. Pour information, quand l'outil NECI sera déployé, une formation dédiée à cette équipe sera prévue si l'outil induit une modification des processus en UMPI.

M. REGNIER :

L'ITB en 2023 est-il seulement en distanciel ?

→ Réponse : La majorité des collaborateurs inscrits à l'ITB pour LCL ont été inscrits en distanciel sauf exception locale.

Mme. FAMILIAR :

Combien de collaborateurs inscrits au diplômant en 2023 ?

→ Réponse : 111 inscrits tous diplômes confondus.

Questions diverses du CSEC des 4 et 5 octobre 2023

QUESTIONS ECRITES

1/Relance question de juillet et septembre dernier : 2 jours pour enfants en situation de handicap

« **De :** MEYNIEL Isabelle (LCL)

Envoyé : mercredi 13 septembre 2023 20:10

À : MARTIN-DELAHAYE Isabelle (LCL) <isabelle.martin-delahaye@lcl.fr>

Cc : SAUTERET Raphael (LCL) <raphael.sauteret@lcl.fr>; CFDT_DELEGATION-NATIONALE (LCL) <cfdt_delegation-nationale@lcl.fr>; CSEC_SECRETAIRE (LCL) <csec_secretaire@lcl.fr>

Objet : Parents d'enfants en situation de handicap

Bonsoir Madame MARTIN DELAHAYE,

Je viens de prendre connaissance de la réponse écrite à la question CFDT, ci-dessous, dont nous avons encore parlé lors du dernier CSE Central. Cette réponse ne correspond pas à celle donnée en séance par M. SAUTERET.

Aussi, je vous remercie de bien vouloir corriger cette réponse écrite conformément à nos échanges en plénière et d'en faire part au CSPP et aux assistantes sociales afin que les salariés concernés puissent continuer à bénéficier de cet usage.

Le seul point qui semblait ne pas être validé était le fait de ne pas donner de justificatif spécifique à la pose de ces journées ou demi-journées. La CFDT vous a rappelé la variété des besoins et selon, la difficulté à obtenir un justificatif : rdv au tribunal des tutelles, rdv dans une école, un établissement spécialisé etc.

La CFDT vous rappelle que cet usage n'a pas été dénoncé par la Direction et que nous n'avons eu aucune explication sur sa remise en question.

Je vous remercie par avance et vous souhaite une bonne soirée.

Isabelle MEYNIEL

RSN CFDT LCL »

« 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 : CF réponse plus haut.

2/ Salariés - Affection Longue Durée – jours d'absences autorisées : Dans la même logique que la question précédente, nous sommes interrogés par des salariés ayant subi une maladie

reconnue Affection Longue Durée par la sécurité sociale qui bénéficiaient jusqu'alors d'une ou deux journées par an pour un suivi médical spécifique.

Pour votre information la plus complète cette question a été posée en novembre 2022 au CSE du siège. Le Docteur MATZINGER a confirmé en plénière que les collègues devaient s'adresser au service médical et que c'est elle qui délivrait une autorisation d'absence au salarié. ...En région, la médecine du travail est externe, par conséquent, la CFDT vous demande de conserver cette possibilité, de faire des rappels dans toutes les DdR et de donner un process clair aux RDI, assistantes sociales...

→ *La demande a été transmise.*

3/ Recrutement « viaDA » : Quel est le délai moyen pour que les candidats extérieurs reçoivent leur contrat de travail ? Pour exemple, la CFDT a eu connaissance d'un cas où le candidat avait réussi tous les tests et malheureusement n'avait toujours pas reçu le contrat de travail LCL 2 mois après les entretiens, en revanche il avait bien reçu celui d'un autre établissement bancaire qu'il a finalement rejoint.

→ *Réponse :* Pour un recrutement ViaDa, si le dossier est complet à l'initialisation, il y a un délai de 5 jours pour faire les contrôles et initialiser la proposition d'embauche côté recrutement, puis 1 semaine côté CSARH pour que le contrat soit transmis au candidat. Cela fait donc un délai de 2 semaines.

Il s'agit de délais minimums, à condition que le dossier soit complet, et que l'ensemble des étapes se passent sans avoir besoin d'un complément d'information ou de démarche administrative particulière.

Ainsi, si nous avons besoin de relancer pour obtenir des pièces justificatives ou des documents administratifs, les délais peuvent se rallonger considérablement.

Pour répondre spécifiquement au dossier évoqué dans la question, merci de nous indiquer le nom du candidat afin de regarder précisément ce qui a été bloquant dans son cas particulier.

4/ Sobriété énergétique : Comme demandé par la secrétaire générale du CSE Central, mandatée par le bureau, nous souhaitons une présentation des mesures envisagées par la Direction LCL dans le cadre du plan de sobriété énergétique pour l'hiver 2023/2024.

La CFDT vous demande aussi d'organiser une information / consultation sur le CSE Siège Opérationnel sur ce sujet.

De plus, la CFDT vous transmet directement une demande faite, à plusieurs reprises depuis le début de l'année 2023 sur le siège opérationnel, demande toujours sans réponse à ce jour :

Merci de nous fournir les éléments de référence officiels de 2019 en termes de consommation électrique afin de mesurer l'impact des choix drastiques de la Direction sur le siège opérationnel l'hiver dernier. Les salariés ont subi ces choix et travaillé dans des conditions inacceptables (coupure de l'eau chaude sans communication, températures 15, 16, 17° constatées...).

Nous sommes tous conscients de la nécessité d'agir. Pour autant, la CFDT vous rappelle que la concertation avec les représentants du personnel en toute transparence est primordiale afin de garantir, d'une part un suivi précis en termes d'économies d'énergie réalisées et d'autre part, de maintenir des conditions de travail correctes aux salariés du siège.

Pour rappel, les préconisations gouvernementales issues du site officiel de la transition énergétique ci-dessous :

Acte 1 : mobilisation générale

Le plan de sobriété énergétique a été lancé le 23 juin 2022 par la Première ministre, Elisabeth Borne, et la ministre de la Transition énergétique, Agnès Pannier-Runacher. Il s'est ensuite construit avec les acteurs publics et privés, secteur par secteur, jusqu'à sa [présentation officielle le 6 octobre 2022](#).

Cet appel à la mobilisation générale a été entendu par les grands acteurs – État, collectivités et grandes entreprises, où les marges de manœuvre étaient les plus importantes – et par les Français : notre consommation de gaz et d'électricité a baissé de 12 % entre octobre et décembre 2022.

Objectif : diminuer notre consommation de gaz et d'électricité de 10 % d'ici fin 2024 et de 40 % d'ici 2050, par rapport à 2019.

→ *Réponse* : Un point d'information sur le plan de sobriété énergétique a été réalisé lors du CSEC des 4 et 5 octobre 2023.

5/ Frais de transport : Pouvez-vous nous fournir le nombre de bénéficiaires à janvier 2023 et à aujourd'hui suite à la mise en place de la nouvelle procédure du mode de déclaration de frais de transport mensuel ? Cette prise en charge à hauteur de 50% étant obligatoire, la CFDT vous demande de confirmer que toute demande rétroactive est possible.

→ *Réponse* : Le nombre de remboursement correspondant à janvier 2023 était de 5073 et il était de 4337 sur juin 2023. (les chiffres de juillet et août ne sont pas significatifs).

L'ancien système on était dans une logique de remboursement a priori avec régularisation rétroactive lors de la campagne « transport ».

Désormais on est sur un remboursement sur justificatif, donc sans annulation rétroactive.

Si le collaborateur a oublié de faire sa demande de remboursement, la démarche mise à disposition permet de faire une demande rétroactive, du moment qu'elle est accompagnée du justificatif correspondant.

Par ailleurs, seules les personnes avec abonnement mensuel doivent faire une demande régulière (chaque mois ou par exemple par trimestre si la personne veut regrouper ces demandes sur 3 mois) et il n'y a aucun changement pour les abonnements annuels (la demande est annuelle comme avant).

6/ Frais de crèche et garde : Les salariés ont reçu en début de semaine 38, l'information concernant la campagne annuelle pour la mise à jour des dossiers aide " frais de crèche et garde" qui démarre le 15 septembre jusqu'au 1er novembre prochain.

Les collègues ayant fait leur démarche dès le début de cette campagne reçoivent un mail de la Direction des Ressources Humaines précisant qu'au vu du nombre de dossiers, les analyses de ceux-ci iront jusqu'à fin octobre :

- Quid des dossiers qui nécessitent un complément d'informations et qui seront traités fin octobre (période de vacances scolaires qui peuvent poser soucis concernant l'accès au mail pro).

Afin d'éviter toutes déconvenues aux salariés concernés, la CFDT vous demande l'allongement de la campagne jusqu'au 31 décembre 2023 et ce, sans suspension d'aide pour novembre et décembre 2023.

→ *Réponse* : Nous avons reçu en une semaine plus de 1500 dossiers. Les salariés ont donc été très réactifs. L'objectif de ce mail était de rassurer les salariés s'ils ne recevaient pas une réponse immédiate afin qu'ils ne refassent pas une nouvelle demande.

Notre objectif est bien de traiter les dossiers au fur et à mesure sur fin septembre et octobre et pour les dossiers incomplets les aller-retours se feront bien sur le mois.

Un suivi d'avancement est mis en place. Pour info, 3 intérimaires sont venus renforcer les équipes admin et paie sur la période pour aider dans cette phase de surcroît de travail.

7/ Frais Hôtel : La liste des plafonds de remboursements des frais d'hôtels a été mise à jour en juin 2023. Pour autant, ces nouveaux plafonds n'apparaissent pas dans l'application "Mes frais". De fait, certaines demandes de salariés, ayant tenu compte de la nouvelle tarification sont refusées au motif de dépassement de plafond ! Quand comptez-vous mettre à jour l'application ?

→ *Réponse :* La mise en œuvre relative à la revalorisation des plafonds d'hôtel a occasionné des effets de bord sur les saisies. Le nécessaire a été fait par SNI pour un fonctionnement conforme.

8/ GAB : Peut-on avoir un point sur le nombre et le lieu de GAB installés hors sites gérés en MEP au niveau national avec détail par région ? Nous avons appris que des agences ferment et qu'un GAB reste en place. Quelles réflexions ont été menées pour cette conservation de GAB ? pour quelles raisons les CSE concernés n'en sont pas informés au préalable ?

→ *Réponse :* Il n'y a aucun GAB installé hors site géré en MEP (Maintenance Externe Pilotée). Les GAB hors site sont gérés exclusivement en Maintenance Externe directement par la Brink's.

Droits à congé payé durant un arrêt maladie : Le 13 septembre dernier, la Cour de cassation a suppléé l'inertie du législateur en mettant en conformité le droit français avec le droit européen en matière d'octroi de droits à congé payé. Quand LCL va-t-il régulariser la situation ?

→ *Réponse :* La direction entend respecter ses obligations en matière de réglementation sur les congés payés. Les incidences de cette évolution jurisprudentielle sont en cours d'analyse par les services concernés.

RVP 2023 et objectifs : L'ACPR annonce une baisse de 45% de recul de la production de crédit en France par rapport à la même période l'an dernier, les transactions immobilières seraient, elles, en baisse de 41%. Dans ce contexte, pourquoi ne pas avoir revu les objectifs à la baisse, notamment la production de crédits, les assurances MRH, ... voire la conquête, puisque le prêt immobilier en est un facteur très important ?

→ *Point en cours avec le métier*

Endométriose : LCL envisage-t-il, comme de plus en plus d'entreprises en France, d'accorder un droit à congé de X jours par an contre remise d'un justificatif médical par les salariées atteintes de cette maladie ?

→ *Réponse :* Ce sujet n'est pas à l'ordre du jour.

Agences SEVESO et NUCLEAIR : FO LCL demande que ces agences soient dotées d'une radio à pile qui, selon le physicien Buddemeier, continuerait de fonctionner en cas de catastrophe et permettrait de recevoir les informations importantes.

→ *Réponse :* A notre connaissance, il n'existe aucune obligation en la matière.

POSC majeur protégé (suite) : 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 60 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 ? Vous avez répondu qu'« *il n'a jamais été question d'un traitement à J, il est admis un délai de traitement de 15 à 20 jours* ». Personne n'a prétendu un délai à J ! Sauf vous, peut-être, quand, lorsque vous recopiez notre question, il manque le 6 à 60 ... Si vous dites admette un délai de 15 à 20 jours, qu'en est-il lorsqu'il semble être de 60 ?

→ *Réponse* : [Merci de nous transmettre des informations complémentaires \(coordonnées du dossier\) afin que nous puissions vous apporter une réponse claire.](#)

Places en crèche (suite) : 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. Vous avez répondu : « *Toute demande d'évolution des avantages collectifs relève de la négociation* ». Sauf qu'il n'y a jamais eu de négociation sur ce sujet. Nous sommes donc surpris de votre réponse.

→ *Réponse* : [A l'heure actuelle, ce sujet n'est pas prévu à l'ordre du jour.](#)

LCL Mon Contact (suite) : 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. Vous avez répondu : « *point en cours avec le métier* »

Bilan social individuel (suite) : 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 ?** Vous avez répondu : « *Il n'y a pas de volets chiffrés dans le Bilan Social Individuel depuis au moins plusieurs années* ». Oui, et donc ?

→ *Réponse* : [Les garanties sont consultables dans la notice d'information téléchargeable sur Easy RH sur le thème de la prévoyance.](#)

Délais de traitement comptes et flux (suite) : 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 ? Si vous avez répondu « *En cette rentrée de septembre, on observe une baisse significative des stocks, les délais de traitements sont maîtrisés* », force est de constater que 95% des fermetures de comptes en août ont été effectuées à 5 jours et plus, et que 33% des recherches traitées l'ont été à plus de 5 jours.

→ *Réponse* : [Pas de réponse nouvelle à apporter sur ce sujet.](#)

Service succession (suite) : 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 était effectuée ? Les instances du personnel ont-elles été informées voire consultées ? Vous avez répondu que des UM traitent en autonomie les demandes de rétrocessions quand le membre de direction parlait de la prise en charge des réclamations, ce qui n'est pas la même chose. Merci de vos précisions.

→ *Réponse* : Avant, les techniciens en UMS, en particulier au SAV, – en l'absence de délégation – re routaient les clients qui les sollicitaient pour une dérogation sur les frais de dossier succession aux agences.

Maintenant, les techniciens traitent en autonomie – ayant des délégations – en lien avec les managers pour apporter une réponse à la réclamation des clients qui nous sollicitent, ce qui permet d'accélérer la prise de décision et d'éviter un irritant client.

En terme de charge, l'impact est très faible, nous sommes depuis juin 2023 à environ 70 dossiers pris en charge au niveau des 2 Unités Métier (150 Collaborateurs).

IK (suite) : Pourquoi LCL n'applique-t-il pas le barème fiscal ? Vous avez répondu « *il existe un écart entre le barème de l'URSSAF et celui de LCL* ». Et c'est justement le pourquoi de notre question à laquelle donc, vous ne répondez pas. Dire ensuite « *mais nous prenons en charge le surcoût de l'assurance lié à l'usage professionnel du véhicule personnel* », n'a strictement rien à voir. Encore heureux que vous prenez ce surcoût puisque le salarié accepte d'utiliser son véhicule personnel pour des missions professionnelles ! Nous attendons donc la réponse à la reformulation suivante : Pourquoi existe-t-il un écart entre le barème URSSAF et celui de LCL ?

→ *Point en cours.*

Prêt CLP sous conditions de ressources (suite) : 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 en cours

→ *Demande en cours auprès du métier.*

Responsable d'Agence (suite) : 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 Cour d'appel et dont le pourvoi en cassation de LCL a été rejeté le 13 septembre dernier ? Vous avez oublié de répondre à cette question

→ *Réponse* : Dorénavant, les collaborateurs concernés ont une proposition de poste.

IMR 2022 (suite) : Nous n'avons pas reçu les résultats détaillés par population (managers de managers, managers et non managers). Vous n'avez pas répondu à notre demande.

→ *Réponse* : La DRH s'était engagée à donner les informations par tranches d'âge.

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 : Pas d'élément nouveau à apporter sur ce sujet.

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 ? Vous n'avez pas répondu à la question, sachant que selon l'accord Egalité Professionnelle chez LCL, à l'article 4, il est écrit : « *Le responsable hiérarchique veille à ce que l'organisation et la charge de travail soient adaptées au régime de travail à temps partiel ou à temps réduit. Dans le réseau commercial, les objectifs commerciaux du salarié doivent notamment être dimensionnés en amont en tenant compte du régime de travail à temps partiel ou à temps réduit* »

→ Demande en cours auprès du métier.

Télétravail : Pour des raisons de sécurité, LCL avait fait le choix de bloquer la possibilité de faire des virements clients lorsque l'on est en télétravail en bloquant l'outil « Virement SEPA France ». De nombreux collègues et managers ont constaté récemment que cet outil est devenu disponible en télétravail.

LCL a-t-il revu sa position sur ce sujet ? Nos collègues doivent ils traiter ou non les demandes de virements lorsqu'ils sont en télétravail ?

→ Réponse : L'accès au virement SEPA en télétravail a été donné aux collaborateurs en télétravail depuis le printemps 2023.

Arrêt maladie : Des managers en arrêt de maladie travaillent quotidiennement puisqu'en possession de leur ordinateur portable professionnel, parfois même en dehors des horaires agences. LCL autorise t'il le travail de ses salariés lorsqu'ils sont en arrêt de travail ?

Quels sont les risques pour LCL et pour les salariés vis-à-vis de la sécurité sociale ?

Quelle attitude doivent adopter nos collègues lorsqu'ils reçoivent des instructions de leur manager en arrêt de travail ?

→ Réponse : LCL n'autorise pas le travail de ses salariés lorsqu'ils sont en arrêt de travail.

En revanche, et si le manager n'est pas sensé travailler pendant son arrêt, il peut néanmoins être conduit à passer ponctuellement des consignes à ses collaborateurs, pour leur permettre de poursuivre leur activité en son absence.

Jours enfant malade : Concernant les jours enfant malade, merci de nous indiquer quelles sont les dispositions mis en place par LCL quand les deux parents sont salariés de l'entreprise. Pouvez-vous nous indiquer qu'elle est la base juridique qui permet de demander un partage des jours enfants malades quand les deux parents travaillent chez LCL, ce qui crée une différence de traitement entre les salariés ?

→ Réponse : L'article 60 de la CCB précise qu'une autorisation d'absence rémunérée de trois jours est accordée au père ou à la mère pour soigner un enfant de moins de 14 ans dont il assume la charge effective et permanente au sens de la sécurité sociale.

Or, l'article L.513-1 du Code de la sécurité sociale énonce : « *Les prestations familiales sont [...] dues à la personne physique qui assume la charge effective et permanente de l'enfant* »
L'article R.513-1 du même Code précise : « *La personne physique à qui est reconnu le droit aux prestations familiales a la qualité d'allocataire. Sous réserve des dispositions de l'article R. 521-2, ce droit n'est reconnu qu'à une personne au titre d'un même enfant. Lorsque les deux membres d'un couple assument à leur foyer la charge effective et permanente de l'enfant, l'allocataire est celui d'entre eux qu'ils désignent d'un commun accord [...]* ».

Ainsi, les jours de congés conventionnels ne sont accordés, lorsque les deux parents travaillent dans la même banque, qu'à l'un des deux parents.

Formation des futurs retraités : L'employeur doit proposer aux salariés, avant leur départ volontaire à la retraite, des actions de sensibilisation à la lutte contre l'arrêt cardiaque et aux gestes qui sauvent (Article L1237-9-1, D1237-2-2 et D1237-2-3 du code du travail).

Cette nouvelle obligation s'applique depuis le 23 janvier 2023.

Merci de nous indiquer quelle est la procédure pour pouvoir bénéficier de ces actions de formation ?

→ *Réponse :* Un partenaire a été identifié pour pouvoir dispenser cette formation à nos futurs retraités ; il s'agit de la Croix Rouge. Les collaborateurs pourront s'inscrire à cette formation s'ils le souhaitent avant leur départ en retraite.

Les primes de transport allouées aux salariés utilisant leur véhicule personnel sont inchangées depuis 8 ans, peut-on revoir ce montant à la hausse ?

→ *Réponse :* Ce n'est pas prévu à ce stade.

Un récent arrêt de la Cour de cassation confirme l'application en France de la législation européenne relative au droit de congés payés pendant les arrêts de maladie de toute cause. Comment LCL va traduire cette évolution dans les faits ?

Dans ce cadre et pour faciliter le retour à l'emploi après une longue absence, comment comptez-vous faire évoluer les plafonds de CET ?

→ *Réponse :* La direction entend respecter ses obligations en matière de réglementation sur les congés payés. Les incidences de cette évolution jurisprudentielle sont en cours d'analyse par les services concernés.

Quels sont les premiers résultats des tests concernant la Banque Privée actuellement menés ?

→ *Réponse :* A ce stade, nous n'avons pas encore de visibilité sur les tests, qui viennent de débiter.

Pouvez-vous nous faire un retour chiffré sur les divers salons de l'immobilier organisés par LCL ?

→ *La demande a été transmise.*

Compte tenu de l'atonie du marché immobilier quels ajustements avez-vous prévus concernant les réseaux A9 et agences habitat.

→ *La demande a été transmise.*

Il serait bon de répondre aux questions posées et d'arrêter de dire que vous avez répondu lorsque votre réponse ne correspond pas à la question :

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.

QUESTIONS ORALES

❖ POINT D'INFORMATION SUR LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES / VOLET RH

Mme. MOREAU :

Pourquoi avoir supprimé aux conseillers professionnels la possibilité d'utiliser BATICA ?

→ *Réponse* : Les conseillers ont toujours accès à BATICA mais à moins de modules que leurs managers comme le KBIS par exemple. Avec le projet NEW BATICA nous sommes en train de revoir les périmètres et étudier la possibilité d'aspirer directement la donnée pour que le dossier client soit plus nativement conforme. En terme d'autonomie, le conseiller a toujours la possibilité de recueillir les documents de CTC auprès de son client.

❖ **INFORMATION SUR LA POLITIQUE RELATIVE AUX STAGES ET A L'ALTERNANCE DANS LE CADRE DE LA POLITIQUE SOCIALE DE L'ENTREPRISE, LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET L'EMPLOI**

Mme. MEYNIEL :

P.5 les chiffres des alternants sont mutualisés pour GPNO et GPNE ; peut-on avoir la répartition scindée sur ces deux périmètres ?

→ Réponse : 152 sur GPNO et 188 sur GPSE.

Mme. VAN HOVE :

Quel est le niveau minimal de formation demandé pour être formateur ?

→ Réponse : Il n'y a pas de niveau minimum ; il faut être volontaire, et en capacité d'être en soutien pédagogique.

P. 7 pourquoi le taux de transformation des alternants est si peu élevé ? Quelles actions prévues pour augmenter ce taux ?

→ Réponse : Comme chaque année, certains alternants profitent de la fin de leur contrat pour poursuivre leurs études après un Bac+3 vers un Master voire réaliser une expérience à l'étranger.

M. MOUTIER :

Quelle est la proportion d'alternant que LCL n'a pas validé ?

→ Pas de réponse disponible.

M. AMATO :

P. 7 le chiffre de la transformation des alternants est plus faible sur le métier de conseiller particulier. Quelle est la répartition des alternants entre les conseillers part et expert ?

Quel est le taux de transformation sur les métiers d'expertise ?

→ Réponse : Donnée non archivée.

❖ **Information sur la durée du travail dans le cadre de la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi**

M. TRUBLEREAU :

Combien de CP et de RTT ont été placés sur le CET ?

→ La demande a été transmise.

Peut-on avoir la communication du guide qui est diffusé aux managers des cadres en forfait jours ?

→ Réponse : Ce guide est à l'usage des managers pour les aider à aborder les questions réglementaires relatives à la forfaitisation de la durée du travail et à l'équilibre professionnel/privé des salariés en forfait.

Mme. CHABRAND :

Quand allez-vous actualiser le book RH ?

→ Réponse : Ce sujet est prévu dans la feuille de route RH pour 2024.

M. REGNIER :

Focus collaborateurs travaillant moins de 24h/semaine : a-t-on un niveau de détail plus fin ?

→ *Réponse* : Cela concerne les situations suivantes : demande d'aménagement du temps de travail ; temps partiel pour cause d'invalidité ; temps partiel thérapeutique.

M. KERNIVINEN :

Les heures complémentaires inscrites dans le BSE apparaissent-elles quand elles sont déclarées, ou quand elles passent en DSN (donc a posteriori) ?

→ *La demande a été transmise.*