

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

### QUESTION ECRITE

**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.

→ Réponse : Nous ne pilotons pas le nombre d'appels pris et d'appels sortants par agence, ni ne classons les agences sur ces indicateurs.

Par ailleurs le nombre moyen d'appels pris par agence fluctue toute l'année en fonction des collaborateurs présents, de la saisonnalité et d'évènements exogènes (sinistralité plus importante, bug informatique, ...).

Concernant le nombre moyen d'appels sortants, il est inversement corrélé au TAT (taux accueil téléphonique) global de LCL Mon Contact et au nombre de collaborateurs présents. En effet le sortant est dépriorisé dès que les appels entrants sont plus nombreux afin de maintenir une qualité de service suffisante en entrant.

Ainsi, vous trouverez ci-dessous le nombre moyen d'appels pris par agence, et d'appels sortants par agence, basés sur 14 agences Banque au Quotidien et 10 agences Assurances :

	Année 2022	T1 2023	T2 2023
<b>Nombre moyen d'appels pris par agence</b>	Banque au Quotidien : 95 878  Assurances : 56 897	Banque au Quotidien : 24 224  Assurances : 15 296	Banque au Quotidien : 22 696  Assurances : 14 068
<b>Nombre moyen d'appels sortants par agence</b>	Banque au Quotidien : 2 246 Assurances : 1 464	Banque au Quotidien : 849 Assurances : 423	Banque au Quotidien : 1 207 Assurances : 508
<b>Durée moyenne de communication *</b>	Banque au Quotidien : 4min59  Assurances : 5 min54s	Banque au Quotidien : 4min34s  Assurances : 6 min07s	Banque au Quotidien : 4 min27s  Assurances : 6 min00s

\*La durée de communication est très spécifique à l'activité (Banque au Quotidien ou Assurances), les appels étant de natures totalement différentes ainsi que les approches commerciales associées

**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 diverses du CSEC des 4 et 5 octobre 2023 en attente de réponse**

---

### QUESTIONS ECRITES

**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 est en cours d'analyse.*

**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.*

**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 ?

→ Réponse : Réponse déjà apportée.

**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 : L'actualisation des conditions de ressources sera étudiée.

**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* »

→ Point en cours avec le métier.

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.

→ Réponse : L'année 2023 marque en effet une inflexion sur l'activité du neuf et du financement immobilier. Pour autant, les Agences Habitat gagnent des parts de marché malgré une production en recul, mais des marges à la production bien maîtrisées.

## QUESTIONS ORALES

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

**M. KERNIVINEN :**

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

→ Réponse : Ces éléments proviennent d'une requête qui est alimentée chaque fin de mois par les données saisies en paye (dans l'outil Horizon).

---

## Questions diverses du CSEC des 8 et 9 novembre 2023

---

### QUESTIONS ECRITES

#### SNB

Quelles sont les modalités de prise en charge des frais de repas du midi pour les coachs lors de leurs accompagnements en agence ?

→ *Point en cours.*

Sur quels fondements un DR refuse la prise en charge de frais de déplacement prévus dans la NOP ?

→ *Réponse : La prise en charge des frais de déplacement prévus dans la NOP ne peut être refusée. Le cas échéant, nous vous remercions de nous faire remonter les cas individuels concernés.*

Dans le cas d'un déplacement professionnel (formation, réunion, accompagnement ...) quelles sont les règles de prise en charge des frais d'hébergement (temps de trajet + temps de travail) ?

→ *Point en cours. Nous vous remercions de nous faire remonter les cas individuels concernés.*

Pouvez-vous nous indiquer le niveau de provisions sur les PGE ? Rencontrez-vous des difficultés pour faire jouer la garantie de l'état ?

→ *Point en cours avec le métier.*

Alors qu'un salarié travaille à domicile sans avoir formulé ou notifié sa demande de télétravail sur My Self RH, comment sera qualifié un accident dans ce cas ?

→ *Réponse : En l'absence de déclaration dans l'outil, le manager est en principe informé que le collaborateur est en télétravail ce jour-là. En cas d'accident, c'est un accident du travail qui est déclaré par le collaborateur, étant précisé que seule la CPAM est compétente pour considérer ou non un accident comme accident du travail, et non l'employeur.*

Dans la perspective de la future attribution de la prime de participation et à l'appui de l'arrêt du 20/9/23 de la Cour de cassation relatif au temps partiel thérapeutique, quelle est la position de la direction ?

→ *Réponse : Un avenant est en cours de finalisation et sera transmis aux organisations syndicales représentatives afin de prendre en compte cette évolution.*

Concernant l'arrêt relatif aux droits à congé en période d'arrêt maladie, quel calendrier de mise en application avez-vous prévu ?

→ *Réponse : Les incidences de cette évolution jurisprudentielle sont en cours d'analyse et feront l'objet de communication.*

En zone montagne, la réglementation impose de détenir un équipement hivernal adéquat pour utiliser un véhicule. Quelle est la participation financière de LCL pour les salariés utilisant leur véhicule ?

→ *Point en cours.*

Comptez-vous donner les instructions afin que la température servie soit bien de 19° grâce à une latitude de +/- 2° à la main du local ? et ce conformément aux engagements pris en CSEC par M Laurent.

→ *Réponse : Les engagements pris en CSEC seront respectés.*

## FO

**Congé paternité** : Le 9 octobre dernier, un communiqué de presse de Crédit Agricole SA (voir 60 secondes du 10 octobre 2023) a annoncé la signature d'un accord avec UNI Global Union (dont FO est une des composantes), qui octroie « un congé paternité rémunéré de 28 jours calendaires pour l'ensemble de ses salariés ». Or, dans EasyRH, bien qu'une modification ait été effectuée le même jour, il y est fait part d'un congé de 25 jours (4 + 21). Est-ce une erreur ?

→ *Les 28 jours rémunérés évoqués au niveau du groupe comprennent les 3 jours de congé pour naissance que nous avons en France. Dans certains pays, il n'existe aucun dispositif (jours de congé pour naissance ou congé de paternité). Le Groupe s'est donc basé sur ce qui est appliqué légalement en France (3 jours de naissance + 25 jours de congé paternité) pour le décliner à l'international.*

**Chèques vacances** : L'application des mesures sociales et les dernières augmentations salariales accordées dans un contexte de forte inflation ont conduit à la hausse des revenus fiscaux des ménages. Aussi, pour que les ménages puissent continuer de prétendre aux chèques vacances, FO LCL vous demande de réviser à la hausse les plafonds d'éligibilité.

→ *Réponse : Réponse apportée lors du CSEC de novembre.*

**Mesures d'accompagnement de mobilité géographique** : En mars 2020, vous avez dénoncé les mesures qui accompagnaient une mobilité géographique. Nous avons été surpris d'apprendre par l'intermédiaire d'un GRH (RDI) qu'un accord aurait, depuis, été mis en place et qui stipulerait une prise en charge des frais de déménagement dans la limite de 5.000 € TTC. Pouvez-vous nous en dire davantage ?

→ *Réponse : Aucun accord relatif à des mesures d'accompagnement n'a été conclu récemment. Des mesures spécifiques ont pu être appliquées dans le cadre des projets présentés en instance (RLCLNG, évolution des DDR Occitanie, SO et Méditerranée...).*

**Régime de retraite complémentaire facultatif** : En annexe 3 du bilan social figure toujours le dispositif R2C qui permet de cotiser volontairement à un régime de retraite complémentaire. Pouvez-vous nous confirmer qu'il existe toujours, même si LCL n'abonde plus la pension de 15% pour les cotisations versées depuis 2011 ?

→ *Réponse : L'information du régime de retraite supplémentaire apparaît dans le BSI uniquement pour les collaborateurs ayant cotisé par le passé dans ce régime.*

**Taux de démission LCL à fin juin 2023** : suite au CSEC du 6 septembre dernier, vous deviez nous communiquer le taux de démission à fin juin 2023.

→ Réponse : Le taux de démission à fin juin 2023 est de 2,2% versus 3,3% à fin juin 2022.

**Augmentation des ruptures de période d'essai en 2023** : Vous deviez nous dire s'il y a eu une accélération de la tendance.

→ Réponse : A fin septembre 2023, le rythme de ruptures de période d'essai poursuit son ralentissement.

**Nuit des trophées** : En prévision des futures nuits des trophées, envisagez-vous, enfin, d'intégrer systématiquement, au même titre que les autres salariés, les équipes d'appuis à cette « remise de prix », sachant qu'elles participent à l'effort collectif ?

→ Réponse : Les affectations en place sont limitées et relèvent d'une décision managériale.

**Courrier CTC** : Des milliers de clients ont reçu un courrier ou un mail leur demandant de fournir des documents pour mis en conformité de leurs dossiers. Ces courriers ou mails revêtent différents aspects :

- Courrier complètement erroné (le nom du client est repris en bas de la lettre en tant que conseiller et c'est le numéro de portable du client qui figure comme numéro de contact du conseiller)
- Documents déjà fournis par les clients engendrant mécontentement
- Menace de fermetures de compte engendrant un très fort mécontentement
- Les mails perso sont utilisés, alors que les collègues disent aux clients qu'ils ne communiquent QUE par l'appli via la messagerie sécurisée pour ne pas avoir de doutes sur les envois et le piratage.

Les accueils, les LCLMC sont extrêmement sollicités, alors même qu'ils sont souvent en sous-effectif (congrés scolaires) et ils subissent les retours des clients très mécontents. Le mail d'excuses ne suffit pas à les apaiser. FO LCL vous demande de neutraliser l'IRC pour la période ainsi que le TAT.

→ Réponse : Nous avons pris la décision de neutraliser le TAT pour les journées du vendredi 27 et du samedi 28 octobre compte tenu de la volumétrie d'appels sur la 2ème partie d'après-midi du 27/10. Le TAT constaté avant correction était globalement resté de bonne facture. Concernant la volumétrie des appels reçus en direct ou en débordement par LCL Mon Contact, un pic a été constaté vendredi après-midi mais l'impact est redevenu mineur dès samedi. Pour l'IRC nous avons décidé de différer l'envoi de questionnaires pendant 3 mois aux clients concernés. Ils seront donc exclus des prochains ciblage.

**Seniors** : Chez LCL, l'âge des seniors est évalué à 45 ans (référence BSE). Etant donné le recul de l'âge légal de départ à la retraite, cette notion va-t-elle évoluée ? Quelles sont les dispositions envisagées par LCL pour répondre aux attentes des Seniors ?

→ Réponse : Ce point reste à l'étude.

**Objectifs commerciaux 2024** : La rumeur, pour l'année prochaine, fait état d'objectifs commerciaux non plus individuels mais de niveau agence totalement. Sachant l'inquiétude et le mécontentement que suscite la nouvelle RVP, pouvez-vous nous confirmer ou nous infirmer cette information ?

→ Réponse : Une présentation de la RVP 2024 est prévue lors du CSEC de décembre.

**Droits à congé payé durant un arrêt maladie (suite)** : 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 : Réponse apportée supra.

**Endométriose (suite)** : 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 ? Vous avez répondu : « Ce sujet n'est pas à l'ordre du jour ». Pour quelle(s) raison(s) ?

**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. Vous avez répondu qu'« A notre connaissance, il n'existe aucune obligation en la matière ». D'une part, nous n'avons jamais dit que c'était une obligation, d'autre part, cela veut-il dire que LCL ne s'en tient qu'aux obligations ?

**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. Vous avez ensuite répondu qu'« A l'heure actuelle, ce sujet n'est pas prévu à l'ordre du jour ». Pour quelle(s) raison(s) ?

**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 ? Vous avez ensuite répondu que les garanties étaient consultables dans la note d'information. Ce qui ne répond pas à la demande initiale, à savoir, une information personnelle et chiffrée de ses droits, tel que cela existait auparavant.

**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.

**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. **Vous avez répondu que vous étiez juste engagés à donner les informations par tranche d'âge. Pourquoi ne pas nous donner par population alors que vous le faisiez auparavant ?**

**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.

**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 conséquence modifiée. Cependant, les élus CSE E ne sont jamais informés de ces modifications qui concernent pourtant les salariés de leur périmètre. **FO LCL** demande à ce qu'une présentation complète soit effectuée à chaque suppression ou création de poste, avec nouvelle charge de travail pour les salariés en place ou nouveau poids des portefeuilles pour les conseillers en place. Vous comprendrez aisément que votre réponse ne nous satisfasse pas. En effet, une suppression de poste entraîne fatalement un alourdissement de la charge de travail pour les collègues, sauf à nous prouver le contraire. Il y a donc impacts sur l'organisation de l'activité et sur les conditions de travail. Merci de revoir.

**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, 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.*

**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

### ❖ Questions diverses

#### **M. RODRIGUEZ :**

Est-il possible de remettre en place les « Basic Job » ?

→ *Point en cours avec le métier*

#### **M. WAECHTER :**

Existe-t-il un catalogue par rapport aux concepts agence ? Le cas échéant, pouvez-vous le transmettre sur sharepoint ?

→ *Point en cours avec le métier*

#### **M. MOUTIER :**

Pouvez-vous rappeler la règle en matière de date limite pour poser les congés, RTT et jours de fractionnement ?

→ *Réponse : Un message d'actualisation a été réalisé dans MySelfRH.*

#### **Mme NOIROT :**

Dans certains périmètres, un mot d'ordre aurait été diffusé demandant aux coachs de ne plus prendre de télétravail, sauf exception. Pour quelles raisons ce mot d'ordre a-t-il été diffusé ? En outre, ils subiraient une certaine pression sur des objectifs qu'ils devraient atteindre.

→ *Point en cours*