Questions diverses CSEC 7 février 2024

Questions écrites

FO

Cartes de visite : Une information circule sur l'arrêt définitif de commande de cartes de visite à compter du 1er avril 2024. Est-ce un poisson ?

Réponse *: La décision de suppression de la carte de visite papier a été prise en 2023 afin de s'inscrire dans la trajectoire RSE de LCL et d'optimisation des charges. Cette suppression est effective dans la direction Banque Privée depuis 1 an.*
Une communication réseau a été réalisée en octobre 2023 pour partager les bonnes pratiques avec un lien vers Intranet : carte de visite -> passer à la carte de visite numérique.
Le désengagement vis-à-vis du fournisseur est progressif par Direction avec une dernière commande fixée au 31/03/2024.

Prime Partage de la Valeur (PPV) de décembre 2023 : Plusieurs salariés qui ont été en arrêt maladie et qui avaient été surpris de ne pas la percevoir, ont finalement perçu la PPV en janvier, après réclamation. Il y aurait eu une erreur dans les calculs d'éligibilité. Merci de nous dire combien de salariés ont été régularisés et quelle était l'erreur ?

Réponse *: En attente.*

Parking crèche Villejuif : bien qu'il ait été dit au moment de la restitution du bâtiment « Rhin » que rien ne changerait pour l'accès au parking, le 22 décembre dernier, les parents ont été avertis par le personnel de la crèche que l'accès au parking « Rhin » s'arrêtait au 31 décembre 2023. S'il a été proposé aux parents travaillant sur le campus, de se garer dans les autres parkings, les obligeant à traverser la dangereuse avenue de Paris avec leur(s) enfant(s), pour ceux n'y travaillant pas, n'ayant pas de badge, ils n'ont même pas cette possibilité. ***FO LCL*** vous demande de laisser aux parents un accès au parking de « Rhin », afin de sécuriser au maximum les arrivées et départs des parents et de leurs enfants.

Réponse *: La gestion des parkings de l'immeuble Rhin est restée à la main de LCL jusqu'à la fin du bail, fin 2023. C'est désormais le gestionnaire de la crèche (Les Petits Chaperons Rouges) qui a repris l'intégralité de la gestion immobilière des locaux de la crèche dont le bail est désormais à leur nom. Suite à différents échanges, les interlocuteurs de la crèche nous ont confirmé qu'il n'y aurait pas de possibilité d'accès pour les salariés de LCL et leur conjoint. Les demandes ou réclamations des familles doivent donc être portées directement auprès de la Directrice de la crèche.*

Problème cotisations jours de CET vers le PERCOL : En septembre 2022, ***FO LCL*** vous avait alertés sur le fait qu'en cas de transfert de jours de CET vers le PERCOL, la somme provenant du CET était assujettie à la CSG-CRDS en totalité alors qu'elle ne devrait l'être que sur 98,25%, puisque, dans ce cas, il doit s'appliquer un abattement de 1,75%. Fin novembre 2022, vous nous avez répondu : *« nous vous informons que la paie procédera à la régularisation au titre*

de l'année 2022 sur la paie du mois de décembre prochain. Pour information, la régularisation concernera 3.000 salariés pour une somme maximale de 4 €. ». Or, sauf preuve contraire, cette régularisation n'a pas eu lieu. Pire, cette erreur d'assiette de cotisation s'est renouvelée en 2023. Quand allez-vous corriger cette erreur et régulariser la situation des salariés concernés ?

Réponse *: En attente.*

Communication sur le développement de LCL Antilles : Vous avez posté dans l'Intranet un article intitulé « LCL Antilles accélère son développement - Des résultats prometteurs ». Vous y indiquez que dans le cadre de l'offre privilégiée réservée aux clients de la banque des Caraïbes (fermant ses agences) pour les inciter à devenir client, LCL a conquis plus de 30% des clients « banque des Caraïbes », soit environ 1.000 nouveaux clients particuliers. Or, lorsque nous été présenté le dossier au CSEC, vous avez indiquez que cette banque détenait 14.000 clients particuliers. 30% de 14.000 = 4.200 et non pas 1.000 ! Ainsi, LCL n'aurait réussi à capter que 7% de la clientèle de la banque des Caraïbes. Qu'en est-il ?

Réponse *: Lorsque l'opération de référencement de LCL auprès des clients particuliers de la Banque des Caraïbes a été lancée, de nombreux clients étaient déjà multi-bancarisés, et certains avaient déjà anticipé en ouvrant un compte dans une autre banque, notamment chez LCL.*
Sur les 14.000 clients de la Banque des Caraïbes, c'est donc seulement 3500 clients qui ont sollicité une mobilité bancaire vers un autre établissement, le reste des comptes ayant été fermés.
Les 1.000 clients évoqués dans l'article représentent donc approximativement les 30% des clients de la Banque des Caraïbes qui ont choisi de faire une mobilité bancaire au profit de LCL et bénéficier de notre offre privilégiée sur la période.
Cette opération est donc une belle réussite pour la DDR Antilles car ce pourcentage se situe bien au-delà de notre part de marché sur nos territoires.

Messageries PRO : Les conseillers « professionnels » ne peuvent ou ne pourront plus avoir un accès externe sur leur messagerie lcl.fr, mais uniquement sur lcl.com. Ce qui est plus contraignant car la messagerie lcl.fr est plus intuitive, plus simple et rapide, avec un pop-up signalant un nouveau message. Pourquoi une telle décision ?

Réponse *: Pour davantage de sécurité et de satisfaction, LCL Messagerie est devenue depuis le 13 décembre 2023 le seul outil pour échanger avec les clients pros mais également avec leurs tiers de confiance et avec les prospects, à l'identique du marché des Particuliers.*
En effet, au lancement de LCL M@ Messagerie, le marché Pro a bénéficié d'une exception car l'outil ne couvrait pas l'ensemble des besoins et plus particulièrement le fait d'échanger avec des prospects et des tiers de confiance de nos clients.
Avec LCL M@ Messagerie et ses nouvelles fonctionnalités, il n'y a donc plus lieu d'utiliser Outlook pour les échanges clients et prospects.
LCL M@ Messagerie a évolué au printemps dernier en intégrant ces 2 besoins.
L'exception n'avait plus lieu d'être permettant ainsi de supprimer les risques liés au .fr (réglementaire avec l'absence de traçabilité, insatisfaction clients car continuité de service non assurée en cas d'absence, risque opérationnel avec des mails clients noyés dans les mails

internes) et parallèlement bénéficier de tous les atouts actuels et à venir de LCL M@ Messagerie.
Conscients que cela allait nécessiter un accompagnement du réseau, un plan d'accompagnement a été initié depuis l'été dernier.
Une continuité des échanges via Outlook avec les prestataires ou partenaires externes habituels est permise par dérogation. C'est ainsi le cas pour les échanges avec des partenaires pour les financements, pour la monétique… pour lesquels le domaine a été autorisé afin qu'ils soient considérés comme des échanges internes.

Virements (suite) : en quelques semaines, cela fait deux fois que des virements émis par nos clients ne sont pas effectués. Ce dysfonctionnement provoque beaucoup d'incompréhension et de colère, tant chez nos clients que chez nos collègues. Quelle est la problématique ? Vous avez demandé des précisions : Il s'agit de virements émis du 20 au 22 novembre 2023, également le 19 décembre. Rajoutons des virements pro et entreprises du 5 décembre 2023 non crédités, des virements internationaux non crédités le 30 novembre.

Réponse *: En attente.*

Prime Partage de Valeur de décembre 2023 et forfait jours (suite) : Vous indiquez dans l'Intranet que vous recalculez le plafond d'éligibilité de 3 SMIC pour les cadres au forfait jours en comparant le forfait LCL de 211 jours avec le forfait légal de 218 jours (-7 jours). Or, de par l'accord « 35 heures », chez LCL, un temps plein en forfait jours équivaut à 211 jours. Il n'existe pas de forfait de 218 jours chez LCL. Aussi, nous vous demandons, comme vous l'avez d'ailleurs fait la dernière fois, de ne pas calculer un prorata de 3 SMIC pour les cadres au forfait jours. Réponse en cours

Réponse *: En attente.*

Protection anti-graffitis (suite) : Certaines agences sont équipées de film de protection anti-graffitis. Cette installation est-elle réservée aux seules agences de zones considérées à risque ? Existe-t-il une liste nationale des agences concernées, un calendrier de ces installations ? Réponse en cours.

Réponse *: Il n'existe pas de liste, ce sont des initiatives locales en fonction des dégradations et des vitrines. Les propositions sont réalisées par les Multi-techniques en fonction des agences.*

Lettre aux équipes de Michel MATHIEU (suite) : La lettre qu'a adressée Michel MATHIEU le 22 décembre dernier a fait couler beaucoup d'encre. Beaucoup nous ont fait part de leur indignation face à ce qu'ils ont pris comme une provocation, notamment quand il écrit *« Ces résultats, cette valeur, nous l'avons partagée et j'en suis très heureux »*. En pleine « négociation » salariale où il n'y a rien sous le sapin, cela fait désordre. Surtout lorsque l'on sait que, parallèlement, le dividende par action a fortement progressé ces dernières années et que Crédit Agricole SA procède actuellement à un rachat d'actions d'environ 350 millions afin, ensuite, de les détruire, toujours dans le but de privilégier les intérêts des actionnaires. ***FO LCL*** espère et attend que les belles paroles conduisent aux actes. Ne pensez-vous pas qu'il serait préférable d'utiliser ces 350 millions, tout du moins une grande partie, à rémunérer les salariés qui ont œuvré pour créer cette valeur ? Vous n'avez pas répondu.

Mobilier d'accueil (suite) : Afin d'être en position confortable, la solution consiste à retirer les tiroirs ! Théoriquement, toute mise en place de nouveau mobilier doit faire l'objet d'une étude ergonomique. Si cette étude a été effectuée, nous nous posons la question de sa fiabilité. Merci d'éclaircir ce point. Vous avez répondu que *« le mobilier fait partie des référencements mobiliers validés par le groupe et les diligences d'ergonomie ont été réalisées »*. Nous notons que LCL a de moins en moins d'autonomie vis-à-vis du groupe. *FO LCL* est également très surprise que les diligences d'ergonomie auraient été réalisées, quand les utilisateurs s'en plaignent à de nombreux endroit.

Réponse : *Nous vous remercions de bien vouloir faire remonter les cas concernés.*

RIB invariant PRO-Entreprises (suite) : En juillet 2021, *FO LCL* vous avez demandé : « Afin d'éviter de lourds traitements administratifs entraînant des risques d'erreur et renforcer notre satisfaction sur ces clientèles, ne pourrait-on pas maintenir les numéros de compte de clients PRO qui, pour des raisons de développement, sont transférés vers le marché Entreprises et inversement ? », vous aviez répondu que ce sujet était bien identifié et faisait l'objet d'une mission chez DTO pour trouver des axes d'amélioration du parcours. Nous sommes en décembre 2023, où en est-on ? Vous avez répondu qu'un « test de fluidité » avait été effectué en RAA. Point en cours sur les conséquences du test.

Réponse *: Le développement du RIB invariant entre les 2 marchés est régulièrement présenté et rechallengé d'un point de vue informatique. A date, le projet n'est pas embarqué par manque de capacité à faire.*
Dans cette attente un test a été mené sur la DDR RAA entre les équipes concernées pour revoir les process et proposer de nouveaux outils (Guide réseau, cinématique, lettres types) pour faciliter les transferts, en restant à l'écoute des clients qui n'y sont pas obligés mais auraient des besoins d'expertises non disponibles en réseau.
En l'absence de ce RIB invariant, le test a montré qu'il reste difficile de faire passer un client d'un marché à l'autre facilement car il doit y avoir renumérotation ce qui est administrativement lourd pour les clients notamment ceux avec plusieurs comptes (exemples plusieurs point de vente avec comptes différenciés).

Enveloppe équipement Télétravail de 180€ (suite) : Il nous a été remonté que les prix pratiqués par la plateforme Edenred (prestataire retenu pour cette enveloppe) seraient plus élevés que la plupart des sites marchands. Dans ce cas, la subvention de 50% vient compenser les prix plus élevés chez Edenred. Merci de regarder ce point. Point en cours.

Réponse *: Ce point est en cours. Nous apporterons la réponse dès que nous aurons les informations.*

Régime de retraite complémentaire facultatif (suite) : 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 ? Vous avez répondu que cette information apparaît uniquement pour les salariés ayant cotisé par le passé dans ce régime. Or, aucune mention de ce type n'apparaît dans l'annexe du BSI. Réponse en attente.

Réponse : *En attente.*

Seniors (suite) : 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 ? Point à l'étude.

Réponse : *Ce point sera à étudier.*

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 ? vous avez répondu que *« Les incidences de cette évolution jurisprudentielle sont en cours d'analyse »*. Merci de nous communiquer le résultat de cette analyse. Puisque vous attendez la décision de l'AFB et du groupe, merci de nous la communiquer dès que vous l'aurez.

Réponse : *Nous vous communiquerons la décision prise.*

RVP 2023 et objectifs (suite) : 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 ? Vous avez répondu qu'un boost RVP avait été décidé par le COMEX à chaque trimestre et que le point avait été remonté au métier. Merci de nous communiquer plus d'information sur le sujet.

Réponse : *La baisse d'activité sur le prêt immobilier a été réorientée au profit des autres univers (Epargne, Assurances et Cartes).*
Pour rappel, les ambitions de Crédits Habitat ne sont pas dans la RVP 2023.
Enfin, LCL a fait le choix de ne pas revoir les ambitions en cours d'année mais de compenser les impacts du ralentissement de l'activité immobilière au niveau de la rémunération des collaborateurs en attribuant un boost RVP.

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. Vous avez répondu que « l'actualisation des conditions de ressources sera étudiée ». Nous attendons donc votre retour.

Réponse : *Les nouveaux plafonds de ressources ont évolué :*
- 33 K€ pour une personne seule au lieu de 29 K€
- 54 K€ pour un couple au lieu de 47 K€
- La majoration pour enfant à charge reste inchangée à 4 K€
L'information a été diffusée sur LCTout.

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 :

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.

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.

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 ?

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.

SNB

Quelles améliorations prévoyez-vous pour l'outil RVP afin que son utilisation soit fluide dès sa mise à disposition ?

Réponse *: A l'ouverture des campagnes EMP et de l'affichage des montants de RVP trimestrielles, il est en effet observé quelques lenteurs, voire une indisponibilité de l'outil. Des travaux sont en cours pour identifier la cause des dysfonctionnements et apporter des corrections.*
A ce titre, le 9 février, les équipes techniques vont être mobilisées avec un dispositif de surveillance pour identifier la cause et proposer un plan d'action afin de corriger cette anomalie.

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

Réponse *: Point en cours auprès de toutes les régions.*

Merci de nous indiquer la liste des documents à fournir au CSP Paie pour versement de la prime de médaille du travail car les avis diffèrent au moment du paiement. Le process décrit dans EasyRH est-il la source unique et suffisante de référence ?

Réponse *: Les démarches pour l'obtention de la gratification médaille sont celles décrites dans EasyRH. S'agissant des documents à fournir, il s'agit bien, à chaque demande, de transmettre :*

- *La copie de la demande de diplôme comportant le relevé des années de service tout employeur confondu (Cerfa ou relevé des périodes travaillées, copie de votre déclaration en ligne... selon les procédures de votre préfecture) ;*
- *Dès réception, la copie du diplôme.*

Le service APD sera alors en mesure d'examiner la recevabilité de la demande de gratification médaille, au regard des conditions cumulatives prévues par le dispositif conventionnel applicable.

A priori les cadres autonomes qui travaillent du mardi au samedi ne sont pas concernés par les 2 jours de RTTE supplémentaires qui compensent les ponts par rapport à ceux qui sont du lundi au vendredi.
Pourquoi une différence de traitement entre cadre autonome et cadre intégré ? Les cadres autonomes n'ayant pas de RTTE comment cela est-il compensé ?

Réponse *: Les collaborateurs qui sont cadres autonomes et qui travaillent du mardi samedi bénéficient bien de RTT entreprise. S'il y a des cas identifiés, merci de nous les remonter.*

A cette question se rajoute le pourquoi les cadres autonomes n'ont pas les mêmes critères de versement de PPV que les autres cadres ? Cela crée une mise à l'écart très mal perçue par ces salariés.

Réponse *: En attente*

Pourquoi à ce jour les transferts clients gagnants entre agences ne sont-ils pas comptabilisés dans les chiffres de la conquête nette de l'agence accueillante ?
Les clients qui arrivent dans leur nouvelle agence, sont reçus par leur nouveau conseiller et bénéficient d'un entretien « découverte » qui permet de développer la relation car ce changement d'agence a pu entrainer la concrétisation d'un nouveau projet (prêt immobilier suite déménagement, opérations d'épargne suite vente d'un bien, etc…).
Cette charge de travail mérite d'être valorisée, alors qu'à ce jour, ce transfert entrant n'étant pas comptabilisé, l'agence concernée est pénalisée par la minoration du chiffre de sa conquête nette et en subi l'impact négatif sur sa RVP.
Pourtant transfert de comptes ou pas, la charge de travail est identique, et rassurez-nous on paye bien la RVP à nos collègues sur le travail qu'ils réalisent ?

Réponse *: Les transferts entre agences sont neutralisés en termes de conquête et d'attrition car il ne s'agit pas d'un nouveau client pour LCL. En revanche, les agences accueillantes bénéficient dans le cadre de ces transferts d'un impact positif sur leur RVP sur différents indicateurs tels que les évolutions, les encours, les clients actifs, etc. Les actions réalisées par le nouveau conseiller/agence sont donc bien valorisées en termes de RVP.*

Nos DEC semblent présenter une vulnérabilité connue des malfrats qui du coup les vandalisent afin de récupérer les chèques déposés par les clients.
Une partie de ces chèques sont ensuite encaissés par les malfrats sur des comptes frauduleux.
Cette situation génère de l'insatisfaction client, des réclamations et fait peser un risque financier sur LCL qui est tenu de sécuriser les avoirs des clients.
Que pouvez-vous nous dire de cette méthode délictuelle qui semble se propager dans nos régions ?
Combien d'agences sont actuellement équipées d'un DEC ?

Quelles sont vos instructions aux équipes dans le cas où un client se ferait prévaloir d'un vol de chèque déposé dans nos DEC ?
Quelle attitude les conseillers doivent ils adopter en termes de risques quant à la gestion courante des clients concernés (ADJ, …)
Envisagez-vous le remplacement de ces équipements et selon quel calendrier ?

Réponse *: En cas d'effraction de DEC et/ou vol de chèques, les recommandations sont les suivantes (ces recommandations ont été rappelées sur certains périmètres concernés début 2024) :*

- *LCL doit porter plainte si une dégradation du matériel est constatée. Les clients victimes de ces vols de remises de chèques doivent également aller porter plainte (un modèle de courrier est mis à disposition des conseillers et peut être remis aux clients s'ils en font la demande suite vol de chèque dans nos locaux avant traitement) ;*
- *Neutralisation des DEC de l'agence et des agences de proximité ;*
- *Si l'agence dispose d'un automate GMF de marque NCR avec la nouvelle fonction « dépôt de chèques » cette alternative permet à nos clients de faire des remises de chèques en toute sécurité sur ces automates. À défaut, la seule alternative est d'inviter les clients à déposer leurs remises directement à l'accueil ou à utiliser la boîte aux lettres de l'agence.*

Il n'est pas envisagé à ce jour de remplacer ces équipements.

Pouvez-vous nous indiquer pourquoi le service RH demande aux récipiendaires de la médaille du travail une attestation des périodes travaillées en plus du diplôme signé du préfet sachant que, aussi bien la DREETS et la préfecture concernée ont vérifié le bien-fondé de la demande pour délivrer le diplôme en question.

Réponse *: Les démarches pour l'obtention de la gratification médaille sont celles décrites dans EasyRH. S'agissant des documents à fournir, il s'agit bien, à chaque demande, de transmettre :*

- *La copie de la demande de diplôme comportant le relevé des années de service tout employeur confondu (Cerfa ou relevé des périodes travaillées, copie de votre déclaration en ligne… selon les procédures de votre préfecture) ;*
- *Dès réception, la copie du diplôme.*

Le service APD sera alors en mesure d'examiner la recevabilité de la demande de gratification médaille, au regard des conditions cumulatives prévues par le dispositif conventionnel applicable.
Nous rappelons les règles d'obtention de la gratification (CF accord salarial de 2011)

- *Être en activité chez LCL au moment de l'obtention de la médaille d'honneur du travail de l'Etat ;*
- *Être titulaire du diplôme de la médaille d'honneur du travail de l'Etat ;*
- *Être en activité chez LCL au moment de la demande de gratification ;*
- *Avoir transmis à LCL ce diplôme de la médaille d'honneur du travail de l'Etat dans les 12 mois suivant la date d'acquisition du nombre d'années de service requis pour l'obtention du diplôme d'Etat.*

C'est au titre de ce dernier point, que le dossier doit comporter le décompte des années de service fourni à la préfecture pour que toutes les conditions, propres au dispositif mis en place par LCL pour l'obtention d'une gratification, puissent être vérifiées.

Statut Cadre CC Privé : Sauf erreur, tous les Conseillers clientèle privés sont cadres dès l'embauche ou après 2 à 3 ans. Certains collègues, conseillers clientèle privés depuis plusieurs années ne sont toujours pas cadres. Bien qu'ils aient fait cette demande, ils se sont vu refuser cette promotion sans explication concrète.
Pouvez-vous nous indiquer quelles sont les critères qui permettent à un salarié conseiller clientèle privée d'obtenir le statut cadre ?

Réponse *: En effet, la politique consiste à viser un positionnement cadre pour les conseillers privés (donc soit à l'embauche, ou après plusieurs années de tenue de poste).*
Le passage cadre s'apprécie en combinant des critères d'expertise métier, d'autonomie dans la gestion des relations clients et des dossiers, et d'exemplarité dans la posture et la tenue de poste.

Règlementaire : En France, un décret publié fin 2023 impose aux institutions financières de communiquer à leurs clients dans un langage simplifié et clair. Ce changement découle d'une directive européenne de 2019 sur l'accessibilité aux services, récemment transposée en droit français. À partir de juin 2025, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et l'Autorité des marchés financiers (AMF) seront chargées de vérifier que les informations fournies aux consommateurs respectent un niveau de complexité défini par arrêté.
LCL répond-il déjà aux exigences définis par cet arrêté ? Dans la négative, que prévoit LCL pour se mettre en conformité avec ce décret ?

Réponse *: LCL est bien informé de ces évolutions et obligations, et se mettra en situation.*

Formation des futurs retraités (suite): 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.
A l'issue du CSEC d'octobre 2023, vous nous informiez qu'un partenaire avait été identifié pour pouvoir dispenser cette formation à nos futurs retraités : la Croix Rouge. Ainsi, les collègues pourront s'inscrire à cette formation s'ils le souhaitent avant leur départ en retraite.
Ce partenariat est-il actif ? Qu'elle est concrètement la procédure d'inscription pour la région parisienne ? Pour la province ?

Réponse *: Nous avons identifié une formation « pour la lutte contre l'arrêt cardiaque et aux gestes qui sauvent ». Cette formation est proposée par le RDI au collaborateur avant son départ depuis le 24 janvier.*
Des formations « contre l'arrêt cardiaque et aux gestes qui sauvent » étaient déjà proposées sur le campus de Villejuif. Les futurs retraités viendront compléter ces sessions (et d'autres sessions en province) grâce à l'inscription par leur RDI, si le collaborateur est intéressé par la proposition.

Les salariés de l'immeuble d'Evry s'interrogent sur l'avenir de leur lieu de travail depuis que le Préfet de l'Essonne a communiqué fin 2023 sur le projet de transformer les locaux de l'ancien siège régional du LCL en appartement étudiant sans précision sur le calendrier prévisionnel.

« Je rappelle qu'un article est paru sur Actu Essonne le 10 novembre 2023, rapportant les propos du préfet : "Il y a un besoin de logements étudiants en Essonne, à Saclay, Evry Courcouronnes et Corbeil Essonne." Je partage également les propos de Bertrand Gaume, le préfet de l'Essonne : "De nouveaux logements étudiants devraient voir le jour dans la tour de l'ancien siège régional du Crédit Lyonnais". Le caractère anxiogène est irréfragable pour les salariés concernés. Nous renouvelons notre demande d'un point d'information pour janvier 2024. ».

Réponse *: En attente.*

Plusieurs agences dont LCL étaient propriétaires ont été vendues. Malgré plusieurs relances en CSE, aucune réponse n'est faite aux élus sur l'utilisation et le réinvestissement des fonds récoltés. La seule réponse apportée est cela relève du national.
L'UNSA souhaite qu'un point Immobilier soit mis à l'ordre du jour d'un prochain CSEC.

Réponse *: Le bilan des locaux vacants fera l'objet d'une présentation comme chaque année.*

Le Groupe Crédit Agricole s'est engagé pour les mobilités douces et notamment à Rennes, une distribution de 265 vélos électriques en partenariat avec une entreprise locale a permis aux salariés volontaires d'être acteurs participatifs de réduction de l'empreinte carbone. Les bénéficiaires n'ont que l'entretien annuel à leur charge.
Un autre projet en Ille et Villaine est à l'étude pour un système de covoiturage en véhicules électriques.
L'UNSA est sensibilisé à cette initiative et aimerait qu'une action en faveur de la mobilité douce soit proposée chez LCL.

Réponse *: En attente.*

Questions posées en séance

M. REGNIER : Une collègue faisait remonter dans j'aime mon client qu'en commandant une carte pro en passant par LCL à la Carte, le nom de la société n'apparaît pas, il y a seulement un point. La réponse : cet irritant client est connu depuis juin 2021. Les équipes techniques relancent le sujet.

Réponse *: En attente.*

M. KERNIVINEN (FO): Dans l'article « *Quel est l'abondement de LCL pour les sommes versées sur mon PEE ?* », il est indiqué en fin d'article : « *Les sommes issues de votre CET transférées dans votre PEE ne sont pas abondées*. ».

Réponse *: Vérification en cours.*

M. AMATO : J'ai constaté le livre Unlock Yourself en agence. Qui a financé l'achat de ces livres et combien ont été achetés ?

Réponse *: En attente.*

Mme MOREAU : Les techniciens vont pouvoir rentrer dans les ETS et réaliser le travail seuls. Cela n'a pas été présenté en instance.

Réponse *: Il y a bien eu une présentation en CSEC en décembre 2022. Nous avions présenté des modifications du livre de sécurité et notamment l'arrêt de l'accompagnement systématique de l'expert Niveau 2 lors d'un dysfonctionnement automate. Cela explique que les techniciens de niveau 2 puissent désormais intervenir seuls, sans l'accompagnement d'un niveau 1.*