



Questions diverses du CSEC du 9 mars 2022

FO

- 1. Fraudes Internet** : selon les rumeurs, depuis le 18 janvier dernier, la direction générale aurait pris la décision de ne plus indemniser les victimes de telles fraudes. Vous avez répondu qu'une communication était en cours de construction et sera prochainement adressée au réseau. A ce jour, aucune communication n'a été faite, mettant dans l'embarras bon nombre de collègues devant répondre aux interrogations des clients victimes qui s'impatientent.

***Réponse** : Une communication a été transmise aux managers afin de soulager le réseau et décrire le processus de prise en charge des réclamations par des analyses au cas par cas.*

- 2. Bonification RVP du réseau** : A l'instar de ce qui a été fait pour le réseau, la direction va-t-elle bonifier la RVP des autres directions ? Ne sommes-nous pas tous impliqués dans la satisfaction de nos clients ?

Pour le réseau, concrètement, comment est attribuée cette bonification ?

***Réponse** : La bonification vient récompenser l'engagement du réseau au contact des clients. L'enveloppe est gérée au niveau central, à Villejuif de façon non discrétionnaire et sans qu'il n'y ait de validation au niveau local.*

Concernant les autres Directions, le taux d'atteinte moyen de la RVP est supérieur à 100%.

- 3. Forfait Mobilités Durables** : Combien de salariés ont bénéficié de ce forfait en 2021 ?

***Réponse** : 259 collaborateurs ont bénéficié du Forfait Mobilités Durables en 2021.*

- 4. Outil Diagnostic Porteur DPO** : Cet outil sera-t-il consultable par les conseillers d'accueil ? Cela aura-t-il un impact sur le SVP Monétique ?

***Réponse** : L'outil DPO doit être déployé en cible à l'ensemble des collaborateurs du réseau de LCL, y compris auprès des conseillers d'accueil. Notre objectif est un déploiement à date pour juin 2022.*

Une solution transitoire avec l'habilitation de 8000 collaborateurs de LCL était prévue sur mars 2022 (les conseillers d'accueil faisaient partie de cette première vague). Suite à des problèmes rencontrés par CAPS, ce déploiement est décalé et nous restons dans l'attente d'une nouvelle planification.

Enfin, le déploiement DPO aura un impact positif sur le SVP monétique en diminuant le nombre d'appels « les plus simples » (environ 30 % des appels reçus) permettant ainsi de concentrer nos collaborateurs sur les demandes complexes des conseillers. Cette diminution attendu des appels permettra également d'améliorer le taux de décroché pour atteindre les 90 % (à date autour de 65 %).

- 5. Fondation LCL** : Lors de l'appel à projet du 9 février dernier, vous avez écrit que le total des subventions s'élevait à 40.915 €. La provenance de cette somme est-elle bien 50% arrondi sur salaire « salarié » et 50% abondement de LCL sur l'arrondi sur salaire ? Combien de salariés adhèrent actuellement à l'arrondi sur salaire ?

***Réponse** : En 2021, les dons liés à l'arrondi sur salaire se sont élevés à 15 K€ et ont fait l'objet d'un doublement par LCL. Ces 30 K€ ont été complétés par le budget issu de la dotation de LCL à la Fondation LCL, ainsi que par un don de 2 200 € des collaborateurs via le CSE du siège opérationnel. A fin février 2022, 618 collaborateurs avaient opté pour l'arrondi sur salaire.*

- 6. TAT, IRC et dysfonctionnements** : Les nombreux dysfonctionnements techniques qui impactent les opérations bancaires (exemple : doublons transactions CB) génèrent de très nombreux appels téléphoniques de clients, dégradant le TAT et l'IRC. Est-il prévu une neutralisation ?

Réponse : *Il n'est pas prévu de neutraliser le TAT dans le cadre d'incidents techniques isolés. En effet, il n'est pas possible techniquement de procéder à une telle opération a posteriori. Nous n'observons pas les impacts que vous décrivez sur le TAT qui est depuis plusieurs mois à un excellent niveau, et actuellement à 85,22 % en cumul annuel 2022 (S8 2022).*

De même, il n'est pas prévu de neutraliser l'IRC opérationnel. Nous n'observons pas les impacts décrits sur cet indicateur qui est en progression continue et atteint actuellement au plus haut niveau 30,94 % en février 2022.

- 7. Dysfonctionnement des DAB** : quel est le pourcentage provenant de matériel recyclé ?

Réponse : *Les automates rénovés sont entièrement reconditionnés par la plate-forme logistique de LCL et révisés par nos mainteneurs.*

Les rénovations comprennent une remise à niveau complète des machines (nouveau PC, nouvel écran, etc.), une remise en état des modules principaux (démontage/remontage, remplacement des pièces usés) en plus de l'opération visant à « relooker » l'automate : remise à neuf des éléments visibles pour les clients (peinture, logos LCL et autres logos, nettoyage complet extérieur et intérieur). Il s'agit bien de donner une deuxième vie à la machine.

En plate-forme :

- *Les automates sélectionnés pour être rénovés sont des automates pérennes et compatibles avec les évolutions sécuritaires et fonctionnelles des logiciels Automates.*
- *Les automates obsolètes ou trop anciens sont mis en destruction (selon les normes environnementales en vigueur).*

En 2021, on a rénové, installé 331 automates ET détruit 395 automates. A ce jour, nous avons environ 900 automates rénovés sur les 4840 automates du parc LCL, soit 19 %.

Le lien « taux de disponibilité » et « automates rénovés » n'est pas fait mais un automate rénové fonctionne mieux qu'un automate non rénové. Il y a moins d'incident, moins de panne, car il s'agit d'une remise à neuf.

- 8. Réouverture d'une agence après travaux** : Jour particulier où des problématiques peuvent surgir, prévoyez-vous un dispositif particulier (renfort par la présence d'une personne de la DR, ...) ?

Réponse : *La réouverture de l'agence après travaux est un événement important dans la vie de l'agence, dont l'organisation est à l'initiative du DR.*

- 9. Recrutement** : Face à l'hémorragie de départs (volontaires ou involontaires), les journées de jobdating sont-elles intensifiées ? Quel est le pourcentage de candidatures retenues ?

Réponse : *En attente.*

- 10. Région en souffrance** : Certains RH régionaux évoquent la notion de « région en souffrance ». Que signifie cette notion ? Quelles seraient ces régions ?

Réponse : *Certaines régions peuvent être plus ou moins affectées par les difficultés de recrutement que subissent l'ensemble des banques. Cette situation est notamment liée au dynamisme du marché de l'emploi qui diffère selon les périmètres.*

- 11. Classement des meilleurs employeurs 2022 (suite)** : Comme chaque année, le magazine Capital publie les meilleurs employeurs par secteurs d'activité, classement basé sur un sondage effectué auprès de salariés. Une nouvelle fois absent, LCL n'intègre plus ce classement depuis 2018 où, déjà à l'époque, il y était dit que « *le plan d'économies passe mal* ». Il semble continuer de mal passer, à l'instar du fait que LCL soit le seul grand établissement bancaire en France à ne pas octroyer de mesure générale. **Que comptez-vous faire pour tenter de réintégrer ce classement ?** A noter que

les caisses régionales du Crédit Agricole se classent 4^{ème}... Si vous avez répondu « *nous n'avons pas de remarques particulières à faire sur cette question* », nous vous avons cependant posé une question (en gras).

Réponse : *Nous n'avons pas de remarque particulière à faire sur cette question. Il existe un certain nombre d'enquêtes en la matière, dont l'étude d'Universum, réalisée fin 2021, qui mentionne que le Groupe Crédit Agricole est 1^{er} dans le secteur bancaire chez les étudiants Bac +2/3 (25^{ème}/100) et expérimentés (13^{ème}/100).*

- 12. Condamnation de LCL suite à une mauvaise interprétation d'une modification du contrat de travail (suite) :** En juin 2021, la Cour d'appel de Paris a jugé illégal le licenciement d'un salarié qui avait légitimement refusé une modification de son contrat de travail quand LCL n'y voyait qu'une modification de ses conditions de travail ne nécessitant pas l'accord de l'intéressé. Ce sujet a plusieurs fois fait l'objet de passes d'armes au CSEC entre FO LCL et la direction. Nous sommes maintenant fixés, la décision de la Cour d'appel étant exécutoire, nous vous demandons de faire respecter cette décision de justice, que ce soit dans le sens d'une mobilité de Conseiller à RA ou de RA à Conseiller. Nous ne pouvons accepter votre réponse. D'une part, non, il ne s'agit pas d'un cas individuel puisque la Cour d'appel a jugé au-delà de la personne, que le passage de conseiller privé à Responsable d'Agence (RA) constituait bien une modification du contrat de travail et nécessitait donc l'accord du salarié. D'autre part, même si vous vous êtes pourvus en cassation, le jugement étant exécutoire, vous vous devez de l'appliquer. Merci de revoir.

Réponse : *Nous maintenons la réponse qui a déjà été communiquée. Le fait qu'une décision soit exécutoire ne constitue pas une obligation d'application automatique de ladite décision à toute situation qui lui serait similaire. Cela signifie simplement que le pourvoi en cassation n'est pas suspensif entre les parties.*

- 13. Dotation en PC hybrides (suite) :** A ce jour, des salariés, et plus précisément, des salariés affectés à l'équipe d'appui, n'en sont toujours pas dotés. Dans les CSEE, il est répondu qu'il s'agit d'une question nationale. Quand le seront-ils ? A ce jour, avez-vous une date à nous communiquer ?

Réponse : *Nous n'avons pas de nouvelle date à communiquer.*

- 14. 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, merci de nous confirmer qu'ils sont bien concernés par cette mesure.

Réponse : *Nous avons déjà précisé que seuls les métiers cités dans l'engagement unilatéral sont concernés par les mesures socles.*

- 15. Application des rémunérations socles réseau (suite) :** Maintenez-vous les différences sensibles des montants (de 2.000 à 3.000 € selon les métiers) octroyés entre l'Ile de France et la province ? Dans l'affirmative, sur quels critères objectifs ? Puisque vous avez confirmé ces différences, confirmez-vous que vous ne respectez plus la règle « à travail égal, salaire égal » ? Merci de nous fournir les éléments qui justifieraient que le marché de l'emploi est sensiblement différent entre IDF et l'ensemble de la province.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

- 16. 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.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question. Il s'agit de situations de gestion individuelle des collaborateurs.*

- 17. 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.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

- 18. 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 ?

Réponse : *Nous n'avons pas d'élément complémentaire à apporter, il s'agit de cas de gestion individuelle.*

- 19. 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 n'avez pas répondu à la question posée.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

- 20. Carte bancaire payante (suite) :** Lors du CSEC de décembre, Laurent FROMAGEAU s'est justifié en déclarant que chez LCL, contrairement aux néo banques, la CB crée de la valeur par le cash-back. Or, de nombreux porteurs de carte LCL ne bénéficient pas ou peu du cash-back. Qu'est-il prévu pour ces clients ? Vu votre réponse, pour résumer, vous ne leur proposez rien de plus.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

- 21. Messagerie Pro (suite) :** Pourquoi la messagerie des Directeurs d'Agence n'est pas ouverte sur l'extérieur ? Votre réponse ne justifie pas le fait que, par exemple, les DA n'aient pas accès à l'extérieur et que les conseillers pro l'aient.

Réponse : *Le canal de communication privilégié pour échanges avec les clients/prospects est la messagerie sous @opale qui consolide la messagerie sécurisée (site et application mobile) et le canal direct (adresse LCL en .com).*

La nouvelle messagerie LCL M@ Messagerie permet de lever les irritants collaborateurs qui avaient justifié l'ouverture de la messagerie Outlook (adresse en LCL.fr) aux Conseillers Professionnels.

Pour mémoire, il s'agit des points suivants :

- *Limitation des échanges de documents volumineux,*
- *Impossibilité d'échanger en multidestinataires,*
- *Absence d'espace d'échange sécurisé non-client,*
- *Pas d'accès aux mails clients en mobilité.*

La généralisation de LCL M@ Messagerie répond aux usages d'une messagerie traditionnelle et permettra donc à tous les Directeurs d'Agence et Conseillers Professionnels de converser ou d'échanger vers l'extérieur (clients, prospects et tiers).

De plus, l'utilisation de la messagerie sécurisée permet de réduire les risques de fraude, les risques opérationnels et apporte la traçabilité essentielle à nos activités, le partage de l'information au sein de l'équipe (relais en cas d'absence).

Pour toutes ces raisons, il n'est pas prévu d'élargir les règles d'éligibilité du canal Outlook, la nouvelle messagerie LCL M@ Messagerie étant mieux-disante sur tous les aspects.

- 22. Récupération 1^{er} mai 2022** : Tombant un dimanche, tous les salariés doivent récupérer ce jour férié chômé et payé. Or, il semblerait que cette récupération ne soit pas intégrée dans le calcul de la date de départ physique de l'entreprise pour les salariés dont le départ effectif à la retraite interviendra après le 1^{er} mai 2022. Merci de vérifier et nous tenir informés. Vous avez répondu : « *Pour ceux pour lesquels nous avons calculé avant le 1^{er} mai le jour du départ physique et dont le départ des effectifs est au-delà du 1^{er} mai, ce jour de récupération non pris sera payé lors du solde de tout compte* ». Pour les quelques salariés concernés interrogés, ceux-ci préfèrent partir un jour plus tôt. Merci de revoir. Ce n'est pas très compliqué à calculer.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

- 23. 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.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

- 24. 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 ? Avez-vous obtenu des détails quant au partenariat avec LCL ?

Réponse : *A ce jour, nous n'avons pas de complément d'information à apporter.*

- 25. 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 summons donc d'arrêter immédiatement cette pratique. Suite à votre dernière réponse, nous notons que vous maintenez votre pratique illégale.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

- 26. Virements instantanés (suite)** : de nombreux CLP sont surpris de ne pas bénéficier des 30% de réduction sur un virement instantané. Qu'en est-il ? Réponse en attente

Réponse : *Le plan de charge des équipes travaillant sur le virement instantané ne permet pas à ce jour de mettre en œuvre en 2022 une décote pour les CLP sur la tarification publique du virement instantané. Cette demande fait bien partie des évolutions à apporter et qui seront lancées dès que possible.*

- 27. 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.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

- 28. 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.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

- 29. 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 signée. Merci de nous donner des explications.
- 30. 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 ?

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

- 31. 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.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

32. 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.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

33. 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.

Dans votre réponse à cette question en février 2022, vous indiquez vous appuyer sur la circulaire du 19 avril 2007 concernant l'application de la loi n°2006-340 du 23 mars 2006 relative à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes. Cette circulaire rappelle l'obligation de mettre en œuvre un rattrapage salarial suite à un retour de congé « parental » (maternité, adoption, ...), obligation que vous n'avez remise en place que depuis janvier 2020. La circulaire précise également que le ou la salariée de retour de congé maternité ou de congé d'adoption doit bénéficier des augmentations générales perçues pendant son congé et de la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant la durée de son congé par les salariés relevant de la même catégorie professionnelle. Cette circulaire vient en effet préciser les éléments à prendre en considération pour le calcul du taux de la GES, éléments que vous ne prenez pas tous en compte, notamment concernant le variable individuel. FO LCL tient à vous rappeler qu'une circulaire ne fait pas force de loi et que votre calcul du taux de la GES n'est pas correct. FO LCL vous demande donc de respecter cette loi.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à cette question.*

34. RVP des directeurs régionaux (DR) : Merci de nous dire si les modalités sont identiques pour tous les DR.

Réponse : *Oui, les modalités sont identiques pour tous les DR (50 % sur la lettre de mission et 50 % d'objectifs individuels).*

35. Dans la rubrique j'aime mon client, l'offre crédit conso mentionne hors retraité LCL mais ils peuvent bénéficier de l'offre CASA sur le site internet. Cela vous paraît-il normal ?

Réponse : *Cet écart a été identifié et des travaux sont en cours pour le résoudre prochainement.*

CFDT

36. **Protocole sanitaire :** Suite aux annonces faites concernant la fin du port du masque pour le 14 mars 2022, qu'en est-il du protocole sanitaire chez LCL ? Celui-ci sera-t-il modifié et les élus du CSEC seront-ils avisés de ces modifications avant mise en place ?

Réponse : *Comme cela a été indiqué au cours de la réunion plénière, le protocole sanitaire en entreprise cesse de s'appliquer à compter de lundi 14 mars. Le guide pratique de mise en application du protocole sanitaire chez LCL a été mis à jour en conséquence. LCL a choisi d'appliquer un principe de prudence, en recommandant notamment le port du masque dans les locaux de l'entreprise, ainsi qu'en rappelant la nécessité de respecter strictement les gestes barrière.*

37. Quelle est la date des retours MSI pour les salariés ?

Réponse : *Les retours sont réalisés à compter du 7 mars 2022.*

38. Les MFP permettent de consulter l'historique d'utilisation, notamment, la date, la personne qui l'utilise et le nom du document. Cela pose des problèmes de confidentialité (ex dossiers d'assistante sociale). Pouvez-vous faire le nécessaire pour supprimer l'accès à cet historique.

Réponse : *En attente.*

39. Il semblerait que les nouveaux PC hybrides HP V8 ne permettent pas le branchement de la Softphonie. Le problème est-il bien pris en compte et quand sera-t-il solutionné ?

Réponse : *Certains collaborateurs ont rencontré des difficultés d'utilisation du softphone sur certains PC Hybrides HP G8 (nouvelle génération de PC Hybrides) depuis leur déploiement. Les équipes informatiques Poste de Travail et Télécom ont bien pris en compte cette problématique et ont apporté des correctifs successifs sur les postes concernés. Suite aux derniers tests concluants sur des postes « pilotes » pour l'installation de nouveaux drivers audio, la généralisation de cette installation va permettre de résoudre le problème aléatoire du softphone et doit intervenir très prochainement. La date exacte nous sera communiquée sous peu.*

40. Comment se fait-il qu'une offre de poste conseiller commercial particulier, en province, soit proposée en recrutement externe à 30 K€ alors que ce même poste est concerné par les mesures socles, soit 28 K€ en interne ?

Réponse : *Le poste de conseiller commercial particulier en province est bien concerné par les mesures socles mentionnées dans l'engagement unilatéral faisant suite aux NAO.*

41. **Nouvelle messagerie :** La nouvelle messagerie sécurisée, à peine mise en place que déjà une problématique de pression quant au délai de réponse nous est remontée. En effet, si les salariés s'efforcent de répondre dans la demi-journée (ce qui est demandé contrairement aux 24h affichées), postes à découvert et aléas de la vie d'agence peuvent mettre à mal cette exigence de la Direction. Merci de nous confirmer que ce nouvel outil ne soit pas un moyen de pression supplémentaire. Cette nouvelle messagerie permet-elle l'envoi de fichiers sécurisés "lourds" notamment pour les pros et prospects pros ?

Par ailleurs sur ce sujet de la nouvelle messagerie nous souhaiterions savoir si lors de la mise en place de ce projet vous avez fait une évaluation de la charge de travail moyenne par périmètre relative au traitement des mails ?

Réponse : *LCL M@ Messagerie a pour objectif de faciliter la prise en charge par les collaborateurs des demandes clients initiées par mail. Le projet n'ajoute pas de charge de travail mais vise au contraire à la réduire.*

Pour information, les volumes moyens en 2021 sont de 10 mails / jour / collaborateur sur le marché des particuliers, 11 mails / jour / Collaborateur pour les PROS et 6 mails / jour / collaborateur pour la Banque Privée.

Cette nouvelle messagerie lève les principaux irritants collaborateurs (mise en copie, pièce jointe volumineuse, échange avec des non clients de façon sécurisée).

Elle vise aussi à réduire le nombre de clics, à prioriser l'action et à favoriser la réduction des mails entrants sans valeur ajoutée au travers de la promotion du selfcare sur les interfaces clients (site LCL.fr).

Les délais de réponse constituent une ambition de service à atteindre et correspondent aux attentes des clients et aux standards du marché.

Le traitement rapide des mails entrants, ne serait-ce que par un accusé de réception attestant de la prise en charge de la demande, permet également de réduire la volumétrie des appels téléphoniques entrants.

Un dispositif a été conçu pour gérer les absences prévues et imprévues, afin de permettre en quelques clics de réaffecter l'ensemble des mails entrants au binôme du salarié absent, ou à un autre collaborateur. L'outil facilite la vie du manager ou du binôme, car il entre dans un dispositif d'automatisation de la prise en charge des mails, alors qu'elle nécessitait auparavant une action « manuelle » pour chaque mail reçu.

La nouvelle messagerie permettra le partage de documents volumineux à hauteur de 30 Mo contre 8 Mo pour les messagerie type Outlook ou l'ancien dispositif GEM.

42. De nombreux salariés nous confirment utiliser leur PC en dehors des horaires de travail ou durant les week-ends et congés. La CFDT vous a déjà interpellé sur le sujet et vous demande la mise en place d'un outil de déconnexion à l'instar de ce qui est mis en place dans d'autres entreprises.

Réponse : *LCL n'a pas développé d'outil de déconnexion. En revanche, la volonté est que les collaborateurs se connectent uniquement pendant leurs horaires de travail. Ce point sera repris dans les guides de communication envisagés lors de la mise en place du télétravail.*

43. Des salariées ayant repris à temps partiel, suite à leur retour de congé maternité ou parental, nous ont alerté sur une problématique concernant les indemnités compensatrices de congés payés. Elles ont souhaité poser leur reliquat de congés avant leur reprise. Or, LCL leur a décompté ces congés comme s'ils avaient été acquis à temps partiel, ce qui a eu pour conséquence de les pénaliser sur leurs rémunérations.

Pourtant, l'article du code du travail L 3141-24, doit voici des extraits, précise, entre autre, que : « Le congé annuel prévu à l'article L. 3141-3 ouvre droit à une indemnité égale au dixième de la rémunération brute totale perçue par le salarié au cours de la période de référence.

Cette rémunération, sous réserve du respect des dispositions légales, est calculée en fonction :

1° Du salaire gagné dû pour la période précédant le congé. ».

Après réclamation auprès du CSP Paie, ces salariées se sont vu répondre qu'il n'y avait aucune erreur. Pour quelle raison ?

Réponse : *En attente.*

Autrement Solidaires

44. **Bilan RVP pages 2 et 3 :** Baisse du taux de la Note EMP (98%) qui se traduit par une baisse du montant distribué de 1 040 000 €. Au vue des excellents résultats de LCL pour 2021 et alors que la partie Réalisation Budgétaire est en progression (+7,1%), comment expliquez-vous le durcissement de la notation des managers?

Le montant moyen versé est de 4 504€ en 2021. Y a-t-il une différence importante suivant que les agences se trouvent en Zone Urbaine ou Rurale ?

Réponse : *Ce n'est pas la première fois que l'EMP est inférieur à 100 %. La réalisation budgétaire s'est améliorée mais reste inférieure aux objectifs. Toutefois, l'EMP lui est de 10 points supérieurs, il ne s'agit donc pas d'une stricte duplication.*

Il existe une légère différence selon les zones géographiques. Le niveau le plus bas est plutôt en milieu urbain dans le Grand Paris et les DR diffuses ont globalement un niveau un peu plus élevé.

45. RVP du T4 : Dans son message du 11/02, M. Michel MATHIEU a annoncé « *Ainsi, nous avons décidé à titre exceptionnel de bonifier la RVP du réseau pour atteindre une performance de 148% pour le 4ème trimestre, portant ainsi le taux d'atteinte de l'année à 105%, cela pour reconnaître et remercier l'engagement de notre réseau au contact et au service de nos clients.* ».

Comment ce calcul s'effectue-t-il car des salariés nous ont interpellés ne comprenant pas que ce montant supplémentaire soit différent d'un salarié à un autre au sein d'une même agence ? Normalement, c'est la note EMP qui est individuelle à chaque salarié.

Réponse : *L'application du boost est corrélée avec l'opportunité. Pour atteindre ces 105 %, LCL a porté les 112 % du T4 à 148 % avec 3,9 M€, soit + 32 % à toutes les performances. Par ailleurs, la RVP du réseau est versée au prorata du temps de présence.*

46. P. 7 et 8 : Pourquoi les chiffres concernant les Conseillers Agence BAP sont-ils discordants entre les 2 pages :

- RVP 2020 : 4 314€ ou 4 311€ ?
- RVP 2021 : 4 672€ ou 4 671€ ?
- Progression : + 8,3 % (358 €) ou + 8,5 % (367 €) ?

Réponse : *Il y a des écarts sur certains chiffres. Nous ferons attention à l'avenir, mais cela ne change pas l'analyse.*

47. Chèques CESU : Qu'en est-il de la mise en place des CESU pour les frais de gardes et de crèches ?

Réponse : *Un point de suivi sera présenté en CSEC à la fin du 1^{er} semestre.*

48. Les salariés continuent à transporter tous les soirs leur PC hybride (+ le casque) chez eux. Pour un respect du droit à la déconnexion, allez-vous mettre en place de réels outils de contrôle des connexions le soir, le week-end ou durant les congés ?

Réponse : *LCL n'a pas développé d'outil de déconnexion. En revanche, la volonté est que les collaborateurs se connectent uniquement pendant leurs horaires de travail. Ce point sera repris dans les guides de communication envisagés lors de la mise en place du télétravail.*

CGT

49. Nous vous demandons le versement d'une prime pour les collègues qui subissent dans leurs agences les conséquences des postes vacants ?

Réponse : *Le versement d'une telle prime n'est pas prévue.*

50. Les élus issus des listes CGT vous demandent d'inclure systématiquement dans les dossiers travaux sans fermeture des agences le versement de la prime pour éviter toute intervention hiérarchique.

Réponse : *Le procédé d'identification des collaborateurs est établi au niveau du DR, qui demande le traitement en paie. L'approche locale est donc inévitable.*

51. Les élus issus des listes CGT souhaitent connaître le résultat des négociations pour nos filiales Interfimo et Angle Neuf. Télétravail, NAOE, ...

Réponse : *S'agissant d'entreprises distinctes de LCL, LCL ne dispose pas de ces éléments.*

52. Concernant le télétravail, que se passe-t-il après le 31 mars 2022 ?

Réponse : *Une communication a été faite le 22/03 sur ce sujet.*

53. **Médaille du travail :** Dans cette période où les préoccupations ont été de prendre soin de sa santé et de celle des autres mais aussi de poursuivre l'activité professionnelle, certains ont omis de faire le nécessaire dans les délais. Les élus issus des listes CGT vous demandent, à titre dérogatoire, de prendre ces quelques dossiers hors délai.

Réponse : *La procédure est clairement définie et aucune dérogation n'est prévue.*

SNB

54. Sur le marché de l'automobile, il y a eu une réunion le 2 février sur l'offre assurance automobile. Quelle est l'offre de financement chez LCL ? Pourquoi sommes-nous absents sur les LOA / LDD ? Quels résultats sur Agile Auto ?

Réponse : *L'offre de financement Auto est composée de 3 offres :*

- *Prêt Mobilité Verte : financement des véhicules dit "vert", neuf ou d'occasion, électrique, hybride ou produisant peu ou pas d'émission polluante lors de son utilisation (avec émission CO2 <= 50 g/ km) et les Deux-roues, trois-roues, quadricycles électriques, etc. avec des montants de 500 € à 75 K€.*
- *Prêt auto : Montants de 3 000 € à 75 000 € pour financer l'ensemble des véhicules.*
- *Agilauto (LOA) : acquisition d'un véhicule neuf en LOA.*

Concernant les résultats 2021 sur Agilauto, malgré un bon taux de transformation, la faiblesse du nombre de clients identifiés (1 150 leads en 2021) est en deçà de l'attendu et ne permet de concrétiser que 138 ventes. Agilauto va s'étendre à la LLD (Location Longue Durée) d'ici fin 2022.

55. **O2C prioritaires :** Un compte joint génère 2 lignes sur l'o2c (Mr et Mme) si l'un des 2 est reçu, obligation pour le conseiller de mettre un RDV d'une demi-heure au conjoint non reçu afin que l'o2c soit traité. Allez-vous améliorer le système afin d'éviter au conseiller de détourner le système ? Le bornage de l'outil pose problème : cut le jeudi soir donc le vendredi impacterait S+1 ce qui reste un sujet de doute. Le conseiller doit sortir de l'outil et se connecter de nouveau afin de mettre à jour l'O2c dans la même journée ? Comment se calcule le pourcentage de traitement des RDV priorités ? Selon nos retours il varierait d'un jour à l'autre alors que cet item impacte la rémunération variable.

Réponse : *Au niveau du marketing, le ciblage porte normalement sur le titulaire principal uniquement. Il ne doit donc ressortir qu'une seule O2C. Les cas de doubles O2C (M. et Mme) sont donc des exceptions qu'il faudrait faire remonter à l'équipe marketing pour analyse et vérification.*

Le traitement des O2C sur une semaine est intégré dans les statistiques de cette même semaine excepté dans le cas suivant : client prioritaire sur une semaine, traité le vendredi, pour lequel le

conseiller met le statut « client à recontacter » ET qui ressort dans les clients prioritaires de la semaine suivante. Dans ce cas, le traitement de cet O2C est intégré dans les statistiques de la semaine suivante.

La mise à jour de la liste des O2C et des clients prioritaires à traiter se réactualise automatiquement de la manière suivante :

1. En temps réel, lorsque le statut sélectionné par le conseiller à l'issue du traitement d'une O2C est : « sans objet », « rdv refusé », « à recontacter », « injoignable »
2. Le lendemain lorsque le conseiller a enregistré le statut : « RDV réalisé avec ou sans vente ». En effet, le système va retrouver le CRCO le soir lors du passage batch et actualiser en conséquence la liste.

Lorsque le conseiller saisit un statut « RDV pris dans l'agenda », la liste des clients ne se rafraîchit pas automatiquement en temps réel. Pour réactualiser la liste, le conseiller doit revenir sur l'écran d'accueil.

56. Offre parentalité Groupe : Pour qu'elles raisons LCL n'est-il visiblement pas abonné au volet enfance de cette offre ? LCL envisage-t-il aléatoire et dépasse souvent 3 semaines. Que prévoyez-vous en terme d'amélioration ?

Réponse : *En attente.*

57. Projet LCL Etudiant : Avec de nouvelles offres, quelles sont les grandes lignes de ce projet ?

Réponse : *L'évolution de l'offre a vocation à aligner LCL sur la concurrence en stoppant l'offre étudiant aux plus de 26 ans, avec l'objectif de mettre en place à la fin de l'année une offre jeune actifs (à compter de 26 ans). Le calendrier n'étant pas arrêté, en attendant la sortie de la nouvelle offre jeunes actifs, les évolutions sur l'offre Etudiants ne concerneront que les nouveaux clients, et non les clients en stock.*

58. Inscriptions : Il est fréquent que la Direction de la Communication Groupe propose au personnel du Groupe des inscriptions à des actions comme dernièrement Cyber Story et plus récemment « Autour d'un café ». Tous les personnels du LCL sont-ils éligibles à ces inscriptions, à défaut lesquels en sont exclus (les représentants du personnel) ?

Réponse : *La campagne est transmise à tous les collaborateurs inscrits sur les listes du 60 secondes. Si certains collaborateurs ne l'ont pas reçue, c'est parce qu'ils ne reçoivent pas cette newsletter. Ils peuvent demander à s'inscrire pour recevoir ce type de campagne. Par ailleurs, l'ensemble des collaborateurs peuvent s'inscrire pour participer à « Autour d'un café ».*