

Questions diverses CSEC 5 et 6 juin 2024

Questions écrites

❖ FO

Quiz « Mai à vélo » : Les lots à gagner étaient des bons d'achats de 150 € et 50 €. Mais seuls les salariés du campus de Villejuif pouvaient remporter 1 vélo reconditionné, en raison de l'anniversaire de la labellisation « Employeur Pro Vélo » du campus. De nombreux collègues « hors campus de Villejuif » ont trouvé cette différence de traitement injuste. Qu'en pensez-vous ?

Réponse : *L'attribution de ce lot marquait les deux ans de label employeur pro vélo obtenu uniquement par le Siège en 2022.*

Utilisation d'un véhicule personnel à des fins professionnelles : sauf clause spécifique dans le contrat de travail, l'utilisation d'un véhicule personnel à des fins professionnelles nécessite l'accord du salarié voire de l'employeur. Chez LCL, comment est formalisée cette utilisation et les défraiements accordés ?

Réponse : *L'accord préalable de la hiérarchie doit être fait par écrit par tous moyens. Pour obtenir le paiement des indemnités kilométriques, le collaborateur doit déclarer via l'application « Mes frais » les déplacements et les kilomètres correspondants au déplacement effectué.*

Rendez-vous en terre RH : Vous proposez régulièrement des RDV « autour de thèmes RH clés », qui se déroulent de 11h30 à 12h30 ... donc pendant les pauses déjeuner de nombreux collègues. Ainsi, vous les incitez à se priver d'une pause déjeuner (déjeuner et se reposer) bénéfique à la santé des salariés. **FO LCL** vous demande de revoir le créneau horaire proposé pour que ces RDV ne viennent pas empiéter sur la pause déjeuner.

Réponse : *Il s'agit d'une participation volontaire du salarié qui s'organise dans sa journée de travail et si nécessité en accord avec son manager.*

Crèches d'entreprise groupe : dans une région, le CSE a demandé si les CLP pourraient bénéficier des crèches d'autres filiales du groupe Crédit Agricole. Il lui a été répondu qu'on attendait « une réponse du central ». Quelle est cette réponse ?

Réponse : *La Direction des Achats du groupe a référencé 3 opérateurs de crèche permettant de répondre aux éventuels besoins des filiales de CASA, et qui permet à chaque filiale intéressée de conclure un contrat avec l'un de ces opérateurs. A ce titre, LCL a décidé en 2023 de mettre à disposition des salariés des périmètres du Siège Opérationnel, de GPNO et de GPSE 85 places se répartissant en 40 berceaux sur Villejuif et 45 berceaux en réseau dans les crèches LPCR et ses partenaires. Pour autant, chaque entité réserve ses berceaux à ses propres salariés et il*

n'est pas possible de bénéficier, pour les salariés de LCL, des places éventuellement disponibles dans d'autres entités du groupe, l'inverse n'étant pas non plus possible (salariés d'autres entités venant sur des berceaux LCL).

Relations entre Crédit Agricole Assurances et ses clients : Un événement tragique s'est produit dans une agence LCL, dû à l'impossibilité pour un client de contacter directement Crédit Agricole Assurances, afin de gérer un sinistre. Même si la direction locale a rapidement apporté son soutien et mis en place des mesures, cela a provoqué un traumatisme chez les salariés et suscité beaucoup d'interrogations chez la clientèle de cette agence provinciale. Les processus vont-ils évoluer afin d'éviter que cela se reproduise ?

Réponse : *Le sujet est repris par le secteur assurance.*

Crédit en compte des remises CB pour nos clients Pro : Des clients se plaignent du différé de traitement des remontées de télécollecte CB, notamment après un week-end ou des jours fériés. Ils constatent des délais plus longs chez LCL par rapport aux concurrents (exemple : crédit à J+1, même le week-end, au Crédit Agricole). Il y a un risque important d'attrition. Le sujet est-il embarqué ?

Réponse : *Un projet a été engagé cette année sur le sujet de l'affichage du crédit en compte des télécollectes suite aux remontées de nos commerçants. Nous devrions avoir prochainement une confirmation de la date de livraison de la première étape provisoire dont l'objectif serait de permettre d'afficher le crédit en compte dans le solde provisoire au plus tôt (avant 8h le matin Vs 18h aujourd'hui) du mardi au samedi.*

Les 2 étapes suivantes, qui consisteraient à proposer l'affichage dans le solde provisoire les télécollectes du week end les dimanches et lundi matin, puis de proposer un affichage en temps réel, nécessiteront des études plus approfondies du fait de l'impact sur les traitements et schéma comptable.

Pour l'instant, pour répondre à cette problématique, nous pourrions avoir un relevé monétique quotidien (à la main du Conseiller) qui pourrait être mis à disposition du comptable le matin sans attendre la comptabilité de 18H00 (solution palliative).

Frais des équipiers d'appui (suite) : Sur quelle note de procédure doivent se baser les salariés travaillant dans l'Equipe d'Appui pour connaître les remboursements de frais spécifiques qui leur sont accordés (types, montants), puisque la NOP 01.03.70 concernant les frais ne s'applique pas aux « équipes volantes » ? Vous avez répondu que les équipiers d'appui pouvaient trouver toutes les informations dans l'outil « Mes Frais ». Certes, mais quelle NOP concerne les frais des équipes d'appui ?

Réponse : *La réponse faite mentionne l'outil « Mes Frais ».*

Incident virements hors SEPA en autonomie (suite) : Des clients s'étonnent de ne plus pouvoir effectuer de virement vers l'étranger via l'appli ou le site. Ce qui les oblige à contacter leur agence pour effectuer ces opérations. C'est une source d'insatisfaction. Or, cet incident déclaré en août 2023 est toujours d'actualité ! Quand cet irritant sera-t-il enfin réglé ? Vous avez répondu : « *En complément, afin de limiter les irritants et couper les flux de nouveaux ajouts, il a été décidé de « blooper » ces 4 pays* ». Nous ne comprenons absolument rien à cette réponse.

Réponse : *Le « blooper » consiste à masquer une fonctionnalité. En l'occurrence, il a notamment été décidé de supprimer de la liste des pays autorisés ces 4 pays pour éviter l'ajout par les clients de ces pays dans les options de virement. Des travaux sont en cours pour permettre cette évolution.*

Concept LCL (suite) : Des aménagements ou demandes de mobilier sont régulièrement refusés pour raison : « pas au concept LCL ». Quels sont les aménagements et mobiliers « au concept » à ce jour et pouvons-nous enfin obtenir la liste ou un catalogue afin d'être éclairés sur ce concept ? Réponse en attente

Réponse : *Chaque demande est étudiée en prenant en compte les contraintes et les spécificités de l'agence. Les aménagements et mobiliers nécessaires sont proposés à l'aune d'un catalogue issu d'un appel d'offre groupe. Comme déjà indiqué, ces références sont utilisées dans la mesure de la disponibilité des stocks de nos fournisseurs sans nécessairement être mis à jour systématiquement.*

Agences « Espoir » (suite) : Merci de nous communiquer la liste complète des « Agences Espoir » et des mesures spécifiques qui sont mises en place pour les soutenir.

Réponse : *En Comité Groupe il a été évoqué le cas de « petites agences » en précisant qu'il s'agissait de celles ayant moins de 2500 clients sur le CSE du Nord. Les DdR ont bâti des plans de développement visant à augmenter le nombre de clients sur les agences à moins de 2500 clients et donc atteindre l'objectif de 4 collaborateurs dans l'agence. La liste des agences avec une base client à moins de 2500 est consultable dans LCL Performance.*

Jours CP et RTT non pris et non épargnés (suite) : Merci de nous communiquer le nombre de jours CP, RTT, fractionnement, ... « perdus » par les salariés pour 2021, 2022 et 2023. Vous avez répondu que vous n'aviez pas ces informations. Pourtant, nous les avons obtenues pour 2018 (14.100 jours), 2019 (16.500 jours) et 2020 (10.800 jours). Donc, vous les avez. Merci de revoir. Réponse en attente

Réponse : *En attente.*

DA cadres autonomes (suite) : Existe-t-il à ce jour des DA avec le statut cadre autonome ? Réponse en attente

Réponse : *En attente.*

Prime Partage de la Valeur (PPV) de décembre 2023 (suite) : 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 ou en février, 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 ? Vous avez répondu qu'une erreur technique avait intégré deux fois les IJSS perçues dans l'assiette de calcul du SMIC. Nous ne comprenons pas cette réponse puisque les IJSS ne rentrent pas dans l'assiette des cotisations sociales définies à l'article L 242-1 du Code de la Sécurité Sociale, et ne doivent donc pas être reprises dans la rémunération.

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

Chèques vacances (suite) : 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. Vous avez répondu par la négative. Merci de nous donner les raisons de votre refus.

Nuit des trophées (suite) : 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 ? Vous avez répondu que les places relevaient d'une décision managériale. Alors, il serait bon de demander aux managers d'accorder des places aux équipiers d'appui qui sont en première ligne. Allez-vous le faire ?

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

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. Vous répondiez aux salariés concernés : « suite à la décision du Conseil constitutionnel, en attente d'évolution législative ». Le texte de loi a définitivement été

adopté le 10 avril dernier. **FO LCL** vous demande quand LCL compte régulariser la situation des salariés concernés ?

Réponse : *Comme déjà écrit, nous vous communiquerons la décision prise, ainsi que les modalités en cours de construction.*

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) ? D'autant plus que l'ANACT vient de publier un guide à destination des directions et services RH où elle préconise plusieurs mesures dont celle-ci.

Réponse : *Ce sujet a été embarqué dans les négociations sur l'égalité professionnelle.*

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) ?

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.

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. Réponse en cours

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

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. Ce sujet prend encore plus d'importance depuis l'installation de DAB communs à BNPP, SG et Crédit Mutuel-CIC. En serions-nous incapables entre enseignes de même groupe ?!

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.

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.

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 ?

Date application MSI (suite) : lorsqu'un changement de poste a été accepté et validé, accompagné d'une mesure salariale individuelle, quand cette mesure est-elle appliquée ? Vous avez répondu qu'« *une date est convenue entre la RH et le salarié* ». Dans l'affirmative, comment cela se concrétise ? A défaut, qu'est-il appliqué ? Vous n'avez pas répondu sur la concrétisation de cet accord.

Obligation d'information (suite) : le Code du travail oblige l'employeur à présenter aux élus les éléments qui constituent des modifications des conditions de travail des salariés. Lors d'une suppression ou création de poste, la charge de travail pour les salariés restants s'en trouve par conséquent modifiée. Cependant, les élus CSE E ne sont jamais informés de ces modifications qui concernent pourtant les salariés de leur périmètre. **FO LCL** demande à ce qu'une présentation complète soit effectuée à chaque suppression ou création de poste, avec nouvelle charge de travail pour les salariés en place ou nouveau poids des portefeuilles pour les conseillers en place. Vous comprendrez aisément que votre réponse ne nous satisfasse pas. En effet, une suppression de poste entraîne fatalement un alourdissement de la charge de travail pour les collègues, sauf à nous prouver le contraire. Il y a donc impacts sur l'organisation de l'activité et sur les conditions de travail. Merci de revoir.

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.

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.

❖ **SNB**

Lorsque le tiers payant a été pratiqué, la complémentaire santé ne requiert plus de facture afin de rembourser la part des frais non pris en charge par l'Assurance maladie. En revanche, le déclenchement du remboursement est conditionné par un appel de l'adhérent à cet effet. Nous vous remercions de bien vouloir diffuser cette information si tel n'a pas été encore le cas. Par ailleurs, compte tenu de l'incidence de la retenue forfaitaire de la CPAM et de sa fréquence, nous préconisons de prévoir dans la communication une sensibilisation sur l'intérêt que peut représenter la sur complémentaire dont vous avez prorogé au 30 avril 2024 le délai de souscription.

Réponse : *En attente.*

L'Appli LCL Mes Comptes qui utilise les outils Groupe a dysfonctionné ces derniers jours. Cela ne démontre-t-il pas une trop forte dépendance vis-à-vis du Groupe ?

Réponse : *En attente.*

Quelle décision a été prise pour que LCL se conforme à la réglementation européenne concernant l'acquisition des congés pendant les arrêts maladie hors accidents du travail ?

Réponse : *Nous vous communiquerons la décision prise, ainsi que les modalités en cours de construction.*

Pourquoi des études locales sont-elles menées sur les conditions de travail ?

Réponse : *Nous vous remercions de nous préciser quelles sont les études que vous évoquez et sur quels périmètres.*

Combien reste-t-il d'agence non automatisée en France ?

Réponse : *En métropole, toutes les agences sont automatisées. Aux Antilles, il reste 2 agences non automatisées, celle de Grand Bourg sur l'île de Marie Galante et de Saint Jean sur l'île de Saint Barthelemy. Les travaux d'automatisation de cette dernière débuteront courant août 2024.*

A chaque véhicule de service est associée une carte carburant TOTAL ce qui oblige les utilisateurs à faire parfois de longs trajets dont l'impact écologique n'est plus en phase avec la politique RSE de l'entreprise. Quelles solutions alternatives proposez-vous ?

Réponse : *En attente.*

Comment font les DA pour avoir une vision sur les heures sup saisie pour leurs collaborateurs ?

Réponse : *En principe, ce sont les managers qui déclarent les heures supplémentaires, soit directement via MySelfRH, soit en contresignant un formulaire papier complété au préalable par le collaborateur.*

Dans l'intranet Secrétariat Général nous avons accès à l'ensemble des rapports annuels du Médiateur de 2012 à 2023, cependant il manque celui de 2022. Pour quelle raison celui-ci n'est-il pas publié ?

Réponse : *La réglementation impose que le rapport soit rédigé au moins tous les deux ans. Traditionnellement LCL le publiait tous les ans, mais le rapport n'a pas été rédigé en 2022.*

Questions posées en séance

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

M. TRUBLEREAU : Le nouveau contrat d'assurance se substitue à l'extension de garantie ? Comment seront remboursés les contrats en cours ?

Réponse : *Sur la question du remboursement des contrats en cours, une communication a été réalisée le 4 juin 2024 dans un LCL Infos, qui vient préciser que : « La police auto-mission souscrite par LCL couvre dorénavant l'ensemble des déplacements professionnels effectués par les collaborateurs avec leurs véhicules personnels. Il n'y a donc plus lieu de souscrire une extension de couverture de son assurance personnelle pour couvrir les déplacements professionnels répétitifs. Ces extensions ne seront plus remboursées à compter du 1er juillet 2024 »*

Mme. MOREAU : On demande à l'UB contrats Clichy d'aider l'UB succession. Qui est cette personne ? Qui fait son travail pendant qu'elle aide succession ?

Réponse : Nous avons mis en place un renfort de la DM crédit auprès de l'équipe CNR. Cela concerne 4 personnes à Clichy sur la base du volontariat. L'activité au sein de cette équipe étant moins forte actuellement, sous l'effet de la baisse de la production de crédits, ces personnes de l'équipe ont pu libérer une partie de leur temps sans créer de charge de travail supplémentaire pour leurs collègues.

M. MARTIN : Il y a une initiative pour les cartes premiers pour les CLP - 30 ans, pourquoi ne pas en faire bénéficier tout le personnel ?

Réponse : En attente.

Mme. CHABRAND : Les représentants du personnel doivent poser des heures de délégation et bloquent leur agenda commercial. Leur DA leur demande de mettre le motif « formation », mais c'est un motif inadapté. Peut-on créer un motif spécifique ?

Réponse : Le collaborateur peut renseigner le motif « congés » et préciser « heures de délégation », ou son agenda Opale peut être neutralisé en grisant la plage concernée (comme s'il était absent).

Mme. MEYNIEL : Le service recouvrement de Tours est transféré sur Villejuif ? Quelle communication ?

Réponse : A date, il n'est pas prévu de transférer le service recouvrement du site de Tours sur celui de Villejuif.

Mme. CHABRAND : Un travail de remédiation serait actuellement en cours suite à la découverte de contrats doublons sur « sécurilion ». Nous souhaiterions connaître l'ampleur et le coût financier pour LCL suite à cette découverte.

Réponse : En attente.

Mme. DELLARocca : A ce sujet, pourquoi ce n'est pas resté en central et c'est redescendu au niveau des conseillers en agence ? A priori des tasks force nationales devaient traiter ça en central.

Réponse : En attente.