

Questions diverses CSEC 3, 4 et 5 juillet 2024

Questions écrites

❖ FO

Commande bouteilles d'eau : La direction a-t-elle prévu de remettre en service dans Lyreco la possibilité de commandes de packs d'eau ?

Réponse : *En attente*

Régularisation du trop versé de cotisations sociales dans le cadre d'un transfert d'épargne CET vers le PERCOL : LCL s'est engagé à régulariser le trop perçu de cotisations sociales d'un montant global de 3.780 € aux 2.970 salariés concernés. Vous devez verser cette somme à AMUNDI qui créditera les PERCOL, en juillet 2024. Merci de nous confirmer que ce sera, cette fois-ci, bien le cas.

Réponse : *La régularisation est prévue sur la paie de juillet 2024.*

Nouveau contrat collectif PACIFICA couvrant les déplacements professionnels : Avant la mise en place au 1^{er} janvier 2024 du contrat PACIFICA couvrant les déplacements professionnels, LCL, qui demandait aux équipiers d'appui de s'assurer « tout risque », prenait en charge :

- le différentiel de cotisation entre « tiers » et « tout risque »
- l'option déplacements professionnels

Merci de nous confirmer que LCL continue de prendre en charge le différentiel de cotisation entre « tiers » et « tout risque » pour les équipiers d'appui.

D'autre part, l'équipier d'appui est-il assuré depuis son domicile ? Car, selon son domicile et son lieu de « mission », il ne passe pas forcément par le lieu de son affectation qui est la DR.

Réponse : *La nouvelle police auto-mission souscrite par LCL couvre dorénavant l'ensemble des déplacements professionnels effectués par les collaborateurs y compris les équipiers d'appui avec leurs véhicules personnels. Il n'y a donc plus lieu de souscrire une extension de couverture de leur assurance personnelle.*

Le trajet est bien couvert, il n'y a pas de notion de déplacement ponctuel dans les conditions générales, et cela rentre bien dans la définition de la mission.

Prêt à taux 0 sur 300 mois : il semblerait que depuis fin mai, un problème sur Planet Immo entrave la mise en place de ces prêts. Qu'en est-il ?

Réponse : *Suite à la mise en place des évolutions réglementaires sur le Prêt à Taux 0% (PTZ) pour 2024 installées dans PI@net'immo en date du 6 mai 2024, un dysfonctionnement a été identifié sur une minorité de dossiers éligibles (ciblé sur la tranche 1 des revenus du PTZ). Un correctif a été passé le 17 juillet 2024 et a permis de résoudre le dysfonctionnement. Plusieurs communications réseau par EVA ont été effectuées sur la résolution du dysfonctionnement et*

les consignes pour la reprise des dossiers concernés par l'incident ainsi que l'accompagnement organisé pour les cas concernés (EVA les 18 et 25 juin avec invitation du conseiller à se rapprocher du SVP PI pour vérifier si leur dossier était concerné par l'anomalie).

Délais de traitement anormaux aux engagements : Au 17 juin dernier, les demandes de prêts immobiliers étaient traitées à J + 6 et les prêts professionnels à J + 13. Ces délais sont-ils compatibles avec notre ambition d'être numéro 1 en satisfaction clients ?

Réponse : *Au 15 juillet 2024, le délai de traitement des dossiers en délégation EIP était de 4 jours ouvrés pour l'immobilier et 7 jours ouvrés pour les professionnels. Au 17 juin, le délai de traitement des dossiers pros était de 8,6 jours ouvrés.*

L'objectif de EIP reste en permanence de concilier qualité de l'analyse et rapidité de décision, afin de servir les enjeux de satisfaction client. La période d'été, et les congés qui en découlent, peuvent avoir un impact sur les délais ; il s'agit d'un phénomène saisonnier. A noter que les délais sont inférieurs à ceux observés sur la même période l'année dernière, du fait notamment de la montée en compétence de collaborateurs en cours d'année et d'une plus grande polyvalence entre dossiers Pros et Immos.

Quiz « Mai à vélo » (suite) : 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 ? *Vous avez répondu que cette différence se justifiait pour marquer l'anniversaire du label employeur pro vélo obtenu par le campus de Villejuif. FO LCL pense, malgré tout, que vous auriez pu faire l'effort d'offrir également au moins un vélo pour nos collègues « hors campus Villejuif ». Le prix d'un vélo ne devrait pas mettre en péril LCL.*

Utilisation d'un véhicule personnel à des fins professionnelles (suite) : 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 ? *Vous n'avez pas répondu sur le formalisme du recueil de l'accord du salarié pour utiliser son véhicule personnel à des fins professionnelles.*

Relations entre Crédit Agricole Assurances et ses clients (suite) : 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 ? *En attente*

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 ?*

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

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 ?

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 répondez 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 ? En attente

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.

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 ?

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 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.

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 cas de tiers payant total, tant sur la part SS que sur la part complémentaire, l'assuré ne débourse rien et n'a rien à faire de particulier.*

En cas de tiers payant sur la part SS, mais sans tiers payant sur la part complémentaire, le remboursement est alors soumis à PREDICA pour un éventuel remboursement de tout ou partie de la facture acquittée. Ce process n'est pas propre à PREDICA, et est le même chez tous les assureurs. C'est un sujet qui est régulièrement partagé en commission santé.

Concernant les franchises forfaitaires définies par la réglementation, elles ne sont remboursables ni par le régime de base, ni par le régime surcomplémentaire, ni par le régime supplémentaire.

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*

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

Réponse : *Ce statut existe encore à date mais résulte d'historiques personnels. Le statut de cadre autonome est par conséquent le fruit du passé, et en raison de son caractère exceptionnel, il n'a pas vocation à être généralisé.*

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 : La politique des transports de LCL alignée au programme Net Zéro opérationnel priorise :

- L'optimisation du parc de véhicules de service pour l'usage de proximité (adaptation aux kilométrages parcourus, électrification progressive de la flotte et de l'infrastructure, collecte des données constructeurs...)
- La politique de voyages pour les déplacements à distance, train (trajets < 4h) et avion (trajets > 4h)
- La visio pour les réunions à distance de moins ½ journée
- La formation à la conduite responsable (en 2021-2022)

Questions posées en séance

➤ **Questions des précédents CSEC**

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. 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 : Le tarif « CLP » offre une décote de 30% supplémentaire sur celle accordée à nos clients jeunes actifs (50%). Pour nos clients, l'offre Jeunes Actifs inclut un tarif préférentiel sur la cotisation de la carte Visa Premier : 6€/mois, soit une réduction de 50% sur le prix catalogue. Les CLP Jeunes actifs payaient jusqu'à maintenant leur carte Premier avec une décote de 30%. Cette nouvelle offre leur permet donc de bénéficier d'un tarif plus avantageux que les clients. Les CLP de plus de 30 ans bénéficient de 30% sur le tarif appliqué aux clients de plus de 30 ans.

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.

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 : L'action de remédiation concerne peu de clients (147 clients) mais nécessitait de les appeler. L'envoi d'un courrier seul n'aurait pas été suffisant pour le client : les situations des clients étaient variées avec des combinaisons différentes de « doublons » (des contrats souscrits « seuls », des souscrits en formule ZEN, en version Individuelle ou en version Famille). Ces courriers auraient sans doute terminé en un appel vers le conseiller pour des explications.

Le plus simple, en passant par le réseau avec le bagage mis à disposition, cela a permis au conseiller de contacter son client directement en connaissance de sa situation spécifique, de voir si l'équipement actuel était toujours justifié ou pas, et le mettre à jour.

➤ **Questions du CSEC des 3, 4 et 5 juillet**

Mme. DORCHE : Des salariés à temps partiels nous ont fait part d'erreur sur le nombre de jours de RTTE qui leur avaient été attribués en 2024, après contact avec le CSPP le problème devait être corrigé ce mois-ci, or ce n'est pas le cas.

Avez-vous été informé de ce problème ?

Pouvez-vous faire en sorte que les salariés concernés par cette problématique aient rapidement une correction ?

Réponse : En attente

Mme. CHABRAND : Concernant le guide de la parentalité , quel est le process pour réserver une place en crèche en région ?

Réponse : En attente