COMPTE RENDU

COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE CENTRAL (C.S.E.C.)

05-06 Avril 2023

Ordre du jour

1.Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du CSEC du 8 et 9 février 2023
2. Information en vue d'une consultation sur la situation financière et économique de LCL pour l'année 2022
3. Consultation relative à la mise en place par décision unilatérale d'une PPV
4. Information en vue d'une consultation sur le projet d'externalisation des traitements des alertes GDR Flux
5. Information sur la mise en place de Pro A
6. Présentation de l'organisation du métier des Professionnels et de l'offre LCL Essentiel pro
7. Informations sur l'outil de gestion du fiduciaire et sur l'obsolescence des automates
8. Point sur le fonctionnement du CSE Central
9. Questions diverses

1.Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du CSEC du 8 et 9 février 2023

2. Information en vue d'une consultation sur la situation financière et économique de LCL pour l'année 2022

- PGE : Le pourcentage de baisse des encours de PGE (– 17.7% . Déc. 2022 *vs* Déc. 2021), lié à l'amortissement de ceux-ci, correspond-il à l'objectif que vous vous étiez fixé ?

  Nous n'avons pas fait de prévisions compte tenu de la garantie apportée par BPI entre 80/90% ; nous ne portons le risque qu'à hauteur d'environ 15%. Nous suivons attentivement cette évolution. Des compléments d'informations seront fournis dans le cadre de l'expertise.

  Quel est le pourcentage de risque relevé en décembre 2022 sur les PGE ? La garantie de l'état a-t-elle déjà été activée ?

  Ce domaine est très suivi par les équipes, le peu d'activation de la garantie a été couvert quasi à 100%.

- Equipement / Conventions : Comment expliquez-vous la baisse de 0.7% entre janvier 2022 et décembre 2022 ? Quelle est la part de l'attrition dans l'évolution de l'équipement ?
- Réponse à venir lors de l'expertise.
-
- Immobilier : Combien de dossiers de rénovation, de travaux d'agences sont actuellement *gelés*, mis en attente ? Quel est le nombre d'agences à rénover non présentées en CSE ? Pouvez vous nous faire un point également sur les relocalisations non réalisées à ce jour ?
- Pour quel montant total ?
- Seront-ils tous menés à leur terme ?
- Quel est le planning de déblocage de ces dossiers ?
- Quel budget-travaux annuel vous êtes-vous fixé ?
  Réponses à venir lors de l'expertise.
- Coût du risque : Comment expliquez-vous la hausse significative du coût du risque et sur quels marchés et Directions (+ 6.7%. 2022 *vs* 2021) ?
- Réponse à venir lors de l'expertise.
- Le groupe Crédit Agricole se diversifie sur plusieurs axes pour aller chercher des relais de croissance (location auto, partenariats, acquisitions….) quels sont les secteurs sur lesquels LCL se positionne ? Quels sont les relais de croissance qui en 2022 ont performé chez LCL?
- LCL est associé sur toutes les nouvelles initiatives de relais de croissance de niveau groupe et en bénéficie.
- Vous ne faites figurer aucun élément financier en lien avec la RSE dans cette présentation ; pourtant des économies voire des investissements permettant d'améliorer notre empreinte existent. LCL communique au quotidien sur sa posture très RSE, pourquoi n'en retrouve-t-on aucune trace dans cette information ?
- Lors du point sur la RVC, la RSE sera abordée spécifiquement et notamment sur le bilan carbone ; il existe encore peu d'indicateurs extra financiers à ce niveau ; cela va venir c'est un domaine large et compliqué ; pour 2023 un reporting réglementaire va permettre d'avoir un cadre.
- Les ressources de bilan en dépôts à vue (DAV) sont en forte baisse en décembre 2022, est-ce selon vous une réorientation de cette trésorerie ou un impact de l'inflation qui commence à se faire ressentir et qui pourrait s'amplifier en ce début 2023 ?

Nous ne décollectons pas plus que les autres établissements, nous gardons nos parts de marché. Vous avez raison dans vos analyses, c'est un mélange entre la consommation des clients qui se maintient en France, une part d'épargne compte tenu de la remontée des taux de livrets et, bien sûr, l'inflation qui pèse sur le quotidien de certains clients.

- Comment expliquez-vous la baisse sur les encours médailles du travail ?

Il s'agit d'un effet comptable, ce sont des effets de marge sur les provisions. Le mécanisme sera développé avec l'expert. Le principe de versement des primes n'est absolument pas modifié.

3. Consultation relative à la mise en place par décision unilatérale d'une PPV

Avis commun :

« Le CSEC est consulté aujourd'hui sur la mise en place d'une Prime de Partage de la Valeur allant de 1200 à 600€ que la direction osait qualifier de conséquente quand dans le même temps :

- Le groupe Crédit Mutuel-CIC a accordé 3.000 € de PPV pour tous et même 3.400 € au Crédit Mutuel Océan,
- Société générale a accordé 1.700 € de PPV jusqu'à 80.000 €,
- Les caisses régionales du Crédit Agricole ont accordé 1.200 € pour tous.

Pourtant, LCL a dégagé un bénéfice record en 2022 qui justifie d'autant plus le versement d'une PPV réellement conséquente… Déjà, l'an dernier, contrairement à beaucoup de ses concurrents, LCL n'a souhaité accorder qu'à une minorité de salariés une prime minimale de 700€.

Face à cette proposition qu'ils jugent largement insuffisante, les organisations syndicales représentatives et le CSEC ont demandé à la direction de revoir sa proposition à la hausse, en vain.

Il n'est jamais trop tard pour mieux faire ! Aussi, une fois de plus, le CSEC invite la direction à écouter les salariés qui réclament une plus juste reconnaissance du travail exceptionnel qu'ils ont accompli en 2022. Car, pour le moment, LCL est en queue de peloton sur les montants de la PPV, alors qu'au vu de ses résultats, il devrait fièrement arborer le maillot jaune en la matière. »

4. Information en vue d'une consultation sur le projet d'externalisation des traitements des alertes GDR (gestion des risques)Flux

- :
    - A quelle fréquence est relevé le « taux de décroché garanti par contrat de 95% » et quelles peuvent être les mesures et les pénalités appliquées en cas de non-respect de ce contrat ?

      Contrat avec facturation à l'appel et sans coût minimum et les prix sont garantis pendant 2 ans. Le suivi de la qualité de service s'effectue via des comités de suivi mensuels et en cas de non-respect, il y a une mise en place de plans d'actions voire des pénalités. Des réécoutes peuvent également être faites pour vérifier la qualité de

service attendue. A ce jour tout se passe bien sur la prestation déjà déléguée à AVEM concernant les payements carte.

- - Vous indiquez qu'après un appel sortant échoué, la charge du contact est transférée au réseau : sous quelle forme et à qui est transférée cette alerte ?
  Le message est envoyé au conseiller avec copie au DA. Au terme de 7 jours sans réponse, le virement est annulé.
  En cas de deux appels non-aboutis, AVEM pourra laisser un message au client. Sous 48h en l'absence de réponse, AVEM transfère au réseau. Aujourd'hui, environ 40% des dossiers restent à la charge du réseau et l'objectif est de tendre vers 30, voire 20%.
  Vous indiquez : « A partir du 2eme semestre 2023, on relève 0,5 ETP LCL. »
  Quel sera son rôle et à quel service sera-t-il rattaché ?
  Combien de personnes pourront assurer cette fonction ?
  C'est la charge de pilotage, de l'analyse et du suivi. Ce 0,5 ETP sera rattaché au centre de traitement de la Fraude et se répartira entre les équipes experts et analystes (2 à 3 personnes).
  L'effectif de la plate-forme d'AVEM est-il en capacité d'assurer un traitement manuel sur la durée en cas de retard de développement du SMS interactif ou de panne prolongée ?
  AVEM a une flexibilité lui permettant de bouger les ressources d'une activité sur une autre.
  Chez AVEM, est-il prévu que ce soit une équipe exclusivement dédiée à LCL qui ait la charge de traitement de ses alertes, ou bien le traitement peut être mutualisé (LCL + caisses régionales CA) ?
  Nous ne nous ingérons pas dans leur organisation, mais généralement un cœur d'équipe est dédié et ensuite une autre partie mutualisée sur les différentes activités
  L'engagement de traiter les alertes en moins de 2h est-il contractuel ?
  Comment sera évalué le respect du temps de traitement ?
  Que prévoit le contrat nous liant à AVEM en cas de non-respect du temps de traitement ?
  LCL est en train de contractualiser la relation avec AVEM et, bien sûr, les éléments de mesure seront définis et des clauses de pénalités seront précisées. Cela étant, le plus important, si besoin, sera la mise en place d'un plan d'actions pour revenir aux niveaux requis.

- Dans le cas où la bascule chez AVEM serait retardée ou reportée, prévoyez-vous une possible reconduction de tout ou partie des CDD ?1 CDD sur Dijon voit sa fin de contrat le 18 août en période de forts congés. Sera-t-il remplacé ou prolongé jusqu'à la bascule chez AVEM le 30 septembre ? Les 9 CDD ayant travaillé chez LCL pendant 18 mois feront-ils l'objet d'une proposition de CDI ou d'un nouveau CDD, notamment pour couvrir des postes vacants chez POSC ?

  La position prise a été plutôt prudente en conservant 8 CDD sachant que la prise en charge par AVEM commencera dès juin.

  - Quelles sont les autres activités que vous prévoyez d'externaliser chez AVEM ?

Nous n'avons pas prévu à ce jour d'autres externalisations vers AVEM.

5. Information sur la mise en place de Pro A

- Quelle différence faites-vous entre les formations reprises dans le projet Pro A et les formations équivalentes chez LCL avant ce projet ?
  Ce n'est pas un problème de programme mais d'accessibilité. La principale différence concerne la durée de formation qui est compactée, 12 mois au lieu de 18 . Nous estimons qu'elle représentera 15 à 20% du temps de travail.

- Ce projet « pro A » vient il en remplacement ou a-t-il vocation à remplacer les dispositifs actuels ? Quid des formations équivalentes actuelles (Bachelor part, patrimonial et pro) ?
  Ce dispositif vient en complément des formations actuelles.

- Si un collègue souhaite intégrer une formation qui rentre dans ce projet « pro A », aura-t-il l'obligation d'intégrer « pro A » ou pourra - t-il demander à suivre la formation classique ?
  Oui il pourra passer par la filière classique mais ça ne présente pas d'intérêt car il y aura investissement du CPF alors qu'avec pro A, tout est pris en charge.

- Quel est le coût pour les 3 formations actuelles de bachelor (part, patrimonial et pro) ?
  La Direction n'a pas les chiffres car le CPF est utilisé pour en financer une partie.

- Avec le dispositif « pro A », quel sera le coût des 3 formations ?
  Il y aura un reste à charge que nous ne savons pas chiffer encore à ce jour. Prise en charge de l'OPCO jusqu'à 3000€ sous réserve de passer par un organisme de formation (IFCAM et ES banque). Le solde sera à la charge de LCL, il est difficile de le chiffrer à ce jour. Il n'y aura aucune charge pour le candidat.

- Si vous avez le volontariat du collaborateur / Accord du manager / Validation du RDI / Validation du programme par la RH formation et un refus de OPCO (opérateur de compétences), acceptez-vous quand même de former le salarié via le parcours classique ?
  Il faut aller au bout du processus et obtenir la validation de l'OPCO qui vérifie le dossier au cas par cas. Pas de formation sans accord OPCO.
  La motivation du candidat est primordiale, cependant, le manager peut refuser une formation classique pour raison de service.
  - Les tuteurs bénéficieront-ils d'un statut spécifique (heures, reconnaissance dans les évaluations, allégement du poste de travail… ?), seront-ils issus de l'encadrement du salarié ?
  Aucun critère n'a encore été défini….Certains seront déjà tuteurs, les nouveaux auront une formation.

- Durant ce parcours « pro A », « formation par alternance »,le salarié est- il rémunéré à 100% (toutes composantes de rémunération fixe variable…) par le LCL avec une fiche de paie classique ou aura-t-il une perte ou un décalage de salaire, son contrat de travail est-il modifié ?
  Un avenant est obligatoire, c'est réglementaire, mais qui n'impactera en rien les conditions d'ancienneté et de rémunération.

Le salaire et les Primes ne seront pas impactés. Concernant la RVP en Back Office c'est une part exclusivement collective.

- Qu'en est-il des postes des salarié participant à ce projet ? sont-ils remplacés temporairement ou définitivement et par qui ?
  Ils resteront en poste et seront en moyenne15 à 20% du temps en formation, ce n'est pas un dispositif d'alternance classique. Nous n'avons pas encore les calendriers des formations ni le rythme des cours.

- A la fin de ces formations et de l'obtention des diplômes y a-t-il automatiquement des propositions de postes ?
  Ce n'est pas parce qu'il y aura diplôme qu'il y aura le poste immédiatement, tout dépendra des postes disponibles. Il y a en plus un aspect géographique surtout en régions, moins en IDF.

- Le salarié s'engage-t-il à rester pour une durée déterminée minimale chez LCL ?
  Pour l'instant rien n'est encore décidé.

- Y a-t-il un accompagnement financier autre que les socles à l'obtention du diplôme ?
  Aucune rémunération pour l'obtention du diplôme n'est prévue.

- Vous annoncez 3 vagues de 10 salariés formés la 1ère année, quels seront les priorités de LCL pour faire cette sélection ? Un recensement des personnes éligibles effectives a-t-il été fait ?
  Il s'agit d'un test avec ces 3 premières promotions une pour C Part une pour C Privé et une pour C Pro. Les inscriptions seront sur la base du volontariat. C'est ouvert à tous, personne n'est exclu cependant une priorité est donnée au personnel des BO, voire d'LCL Mon Contact.

- 3 promotions en 1ère année puis une montée en charge, qu'en est-il précisément ? Quelles sont vos attentes ? Quel est le timing de déploiement de ce dispositif ?
  Nous testons cette année avec un démarrage en septembre. Ensuite nous aviserons en fonction des résultats des 3 promotions pour dupliquer. Il s'agit d'ouvrir des nouvelles portes mais rappelons que la motivation des candidats doit être au RDV.
- Cette formation sera-t-elle en présentiel, en distanciel ou en mixte ?
  La formation sera en mixte avec une majorité en distanciel, l'examen sera lui en présentiel.

6. Présentation de l'organisation du métier des Professionnels et de l'offre LCL Essentiel pro

- Des objectifs commerciaux seront-ils fixés pour ce type de produit ou relation ?
  Il n'y a pas d'objectifs fixés, il y a une ambition.

- Il semblerait qu'un bonus RVP au 31 décembre 2022 de niveau DR était prévu. Qu'en est-il ? Comment avez-vous fait cette répartition et est-ce que ce bonus est renouvelé sur 2023 ?
  L'Offre est sortie en octobre, il n'y a pas eu de bonus en fin d'année car pas assez de comptes ouverts. C'est en réflexion pour 2023.

- Sur quels critères déterminez-vous le périmètre d'affectation des résultats commerciaux et du PNB pour l'activité essentiel Pro?
  On prend le lieu d'immatriculation de l'entrepreneur pour l'affecter à la DGA de ce périmètre. Pas encore d'affectation du PNB car ils sont chez OKALI et nous touchons une réversion de 20%.

- LCL est-il au capital d'OKALI et si oui à quelle hauteur ? existe-t-il une convention avec LCL régissant la distribution des dividendes et des pertes potentielles ?
  Nous ne sommes pas au capital d'OKALI c'est une entité du Crédit Agricole.

- Où est situé le service client Essentiel pro ? De combien de personnes est composée cette équipe ?
  Aucun effectif LCL n'est dédié à cette offre, c'est une offre externe déjà existante qui nous coûte 16KE par mois, le but étant, à terme, de gagner de l'argent.

- Y a-t-il une possibilité pour un ex-client LCL (ex :compte fermé à l'initiative de LCL) d'ouvrir un compte chez essentiel pro ? (garde-fou ?)
  C'est une offre totalement indépendante, il n'y a pas de blocage même s'il y a eu une fermeture à l'initiative de LCL. Mais les services sont extrêmement limités avec une faible notion du risque car pas de débit en compte possible.

- Est-il envisagé de faire une revue de filière des comptes de particuliers utilisés à des fins professionnelles (compte auto-entrepreneur) ?
  Oui, nous le faisons déjà régulièrement (M1/M2) et c'est très porteur.

- Y aura-t-il une pro activité de nos collègues pour inciter certains de nos clients à basculer sur Essentiel Pro et réciproquement ?
  Non, on veut créer une nouvelle offre dite « harpon » qui a vocation à ramener les clients chez nous lorsqu'ils auront besoin d'autres services, Ils viendront en agence et pourront accéder aux offres micro-entrepreneurs par exemple. Aujourd'hui les clients qui entrent dans « essentiel pro » veulent uniquement du digital.
- LCL interdira- t-il les comptes PART utilisés à des fins Pro ?
  Non. Un mailing a été envoyé 2 fois pour présenter l'offre LCL Essentiel Pro à ces clients mais il y a eu peu de retour.
- Les critères d'éligibilité sont-ils à titre indicatif ou bloquants ?
  Les critères ne sont pas bloquants mais sont donnés à titre indicatif.

7. Informations sur l'outil de gestion du fiduciaire et sur l'obsolescence des automates

- Avez-vous mesuré le risque en termes d'IRC et possiblement de la perte de clients ?
  Nous lançons des expérimentations pour mesurer différents impacts dont celui sur l'IRC.

-Pourriez-vous nous présenter un graphique des flux entrants et sortants en montants?
En 2022 nous avons eu environ 7 Milliards de dépôt et entre 5 et 6 Milliards de retraits.

- Très souvent le Full dépôt est mis en avant par les CC pro ,ce service est intégré dans le coût du compte pro, comment vont-ils justifier cette suppression avec un coût inchangé pour le client ?
  pas de réponse

- Pourquoi le Catalogue Groupe ne propose-t-il pas ce type d'automate. Lorsque le Groupe ne propose pas un produit, le LCL a pour habitude de chercher un prestataire autre, pourquoi n'est-ce pas le cas pour ce projet ? Est-ce une histoire de coût ?
  Le LCL est relié à la plate-forme Groupe et en installant un produit hors groupe il y aurait des soucis de connexions et d'intégration des nouveaux logiciels. Cela serait trop complexe.

- Quel est le coût de ce projet ?
  Nous ne connaissons pas ce coût mais nous allons d'abord expérimenter.

- Les ADD sont-ils neufs ou reconditionnés ?
  Pour l'expérimentation ce seront des ADD neufs.

- Pour les agences en offre ADD, la charge de travail va augmenter, l'avez-vous quantifiée ? quel impact sur les objectifs des salariés en Maintenance Interne ?
  A ce jour nous estimons 5 à 10 minutes supplémentaires car les dépôts passent déjà dans la compteuse et les billets faux sont déjà gérés par les mainteneurs.

8. Point sur le fonctionnement du CSE Central

RAS

9. Questions diverses

- Les agences sont dotées de poubelles de tri, or, de nombreuses communes n'ont pas mis en place les containers de tri. Quel est l'intérêt de ces poubelles ?
  On a décidé d'en mettre partout, effectivement des communes ne font pas le tri, nous pensons qu'elles y viendront…
- Comment se fait-il que nos collègues en formation sur Villejuif n'aient pas accès aux restaurant d'entreprise, pourquoi LCL leur dit qu'ils doivent utiliser leurs tickets restaurant et ne peuvent pas se faire rembourser les frais de repas?
  Gestion faite par le CSE siège. Dans la mesure où on ne récupère pas le ticket restau, on ne peut pas cumuler 2 avantages car risque de redressement URSSAF.

- Pouvez-vous nous présenter l'échéancier de la prise en compte des différents « nouveaux » socles ?
  Tout a bien été mis en place en mars.

- Pourquoi nos clients reçoivent ils toujours, avec leur renouvellement de carte, des documents mentionnant LCL city store ?
  Le problème a été résolu au 31 mars.

- Après LCL avantage, après LCL city store quel programme de fidélité LCL prévoit t-il ?
  On regarde ce qui existe sur le marché. Mais, Il n'y a pas d'autre programme de fidélité prévu pour l'instant.