



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

07-08 Décembre 2022

Ordre du jour

1. *Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire de CSEC des 5 et 6 octobre 2022*
2. *Approbation du procès-verbal de la séance extraordinaire de CSEC du 25 octobre 2022*
3. *Présentations de la RVP 2023 des réseaux Retail et de la Banque Privée*
4. *Information sur le plan de développement des compétences 2023 dans le cadre de la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi. Reporté*
5. *Information sur la politique relative aux stages et à l'alternance dans le cadre de la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi. Reporté*
6. *Présentation du rapport d'expertise et consultation sur les orientations stratégiques .*
7. *Point complémentaire CESU*
8. *Approbation du rapport de la CSSCTC du 19 octobre 2022*
9. *Consultation sur le projet de répartition de l'activité sécurité en région et ses impacts. Points vu en Csstc objet du rapport en point*
10. *Point d'étape Loi Lemoine / traitement de l'ADE.*
11. *Information en vue d'une consultation sur les modifications du Livre Sécurité.*
12. *Information en vue d'une consultation sur la modification du règlement intérieur LCL .*
13. *Point sur le fonctionnement du CSE Central*
14. *Questions diverses*

3. *Présentations de la RVP 2023 des réseaux Retail et de la Banque Privée*

Pouvez-vous présenter un benchmark entre les pratiques actuelles du marché et ce projet RVP ?

Il y a un grand décalage chez LCL, Il y a moins d'indicateurs et le poids du collectif est plus important dans les autres banques du marché.

Vous dites « Les attentes du réseaux », quelles sont ces attentes et comment les avez-vous relevées ?

Plus de simplification au travers des ateliers réunissant cc part, cc privé, cc pro, directeur de Développement, conseiller adjoint BP, CBP....

Quelles seront les opportunités de chaque métier en 2023 ?

Il n'y a pas de changement sur la structure de la RVP donc les opportunités restent les mêmes.

Sur quel niveau vous basez-vous pour les critères collectifs ? (AG, DGA, DR)

Collectif basé sur le réseau, plus précisément pour les conseillers et les DA de niveau agence, pour le DGA de niveau DGA, pour les DR de niveau DR.

Où en sont les réflexions sur la réattribution de la RVP des postes vacants ?

Une annonce a été faite hier en réunion de NAO. Un budget sera donné aux managers pour redistribution sur l'agence en cas de postes vacants, les modalités seront annoncées ultérieurement. La direction souhaite réallouer 50% de l'opportunité trimestrielle du poste vacant au-delà de 60 jours d'absence consécutive, à la main du DA

Sur quels critères allez-vous attribuer la RVP du T1, sachant qu'il n'y aura pas d'évaluation avant le T2 et sur quelle base d'opportunité ?

Pour le T1 et le T3 nous verserons un acompte sur la base de l'opportunité trimestrielle sur ces 2 items.

EMP basée sur plus de collectif, qu'en est-il des « best performers » qui vont être une nouvelle fois pénalisés ? Comment comptez-vous les motiver, sachant que chaque année ils performant dans la réalisation budgétaire et que leurs objectifs sont augmentés ?

Le DA conserve une part de la RVP à sa main et doit faire la différence pour valoriser le travail des best performers, via EMP, jusqu'à 150% des 20%.

Comment comptez-vous continuer à objectiver nos collègues sur le TAT alors que vous n'arrivez pas à couvrir les postes vacants ?

En cours d'étude de moyens pour soulager les équipes tel que le Serveur Vocal Interactif

LA BP

Ateliers : Comment se sont-ils déroulés ? qui y participait et combien de sessions ?

Ce sont des ateliers effectués de niveau national avec des conseillers adjoints, CBP etc...

Développer son portefeuille de façon durable et rentable, quels seront les critères retenus pour estimer la rentabilité et la durée ?

Cœur de métier de la BP allant du sujet basique telle que la réponse aux clients jusqu'à l'expertise.

Qu'entendez-vous par « dossiers à forte valeur ajoutée », pouvez-vous être plus précis ?

C'est dans l'univers du conseil (Private Equity, Angle 9, gamme épargne au sens large, prévoyance, investissements complexes)

Qu'en est-il de la revue de filière de la BP vers le réseau annoncée en CSEC et prévue en début 2023 ? Sur quels critères sera retenue la base clients de chaque portefeuille de la BP après cette revue de filière ?

En cours de travail, présentation probable en janvier.

Qu'entendez-vous par Efficacité et productivité ?

Nombre de ventes objectivées par ETP

RESEAU RETAIL

Qu'en est-il de la RVP des accueils et des équipiers d'appui ? Quand allez-vous nous présenter ce dossier ?

Les grilles d'évaluation concernent l'agence, l'accueil est inclus dans l'évaluation des 80% des objectifs collectifs de l'agence. Ensuite, l'accueil touchera en fonction de l'EMP sur les 20% individuels sur la base des opportunités actuelles qui ne seront pas changées.

Quels seront les critères individuels de mesure pour les axes orientation clients et engagement collectif et individuel et seront-ils communs à toute la BDP ?

Aide aux collègues, travailler pour le collectif, la politesse vis à vis des clients

Qu'entendez-vous par le traitement des rdv cible « patrimoniaux et pro au moins une fois par an » ? (Parlons-nous des clients priorités dans l'O2C ?)

Oui c'est le traitement des O2C, que nous allons aussi améliorer, en cours de simplification. C'est primordial de rencontrer nos clients.

Quand nos collègues auront-ils une information sur toutes ces nouvelles modalités ? A quelle date mettrez-vous à disposition sous intranet le guide RVP « complet » ?

Le guide sera le plus transparent possible, il sera mis en ligne après vous avoir été présenté. Il sera à disposition le plus tôt possible.

4. Information sur le plan de développement des compétences 2023 dans le cadre de la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi.

Point reporté en janvier 2023.

5. Information sur la politique relative aux stages et à l’alternance dans le cadre de la politique sociale de l’entreprise, les conditions de travail et l’emploi .

Point reporté en janvier

6. Présentation du rapport d’expertise et consultation sur les orientations stratégiques .

Le rapport mentionne le retour de clients BP vers les portefeuilles agence car ne remplissant pas les critères patrimoniaux requis, avec potentiellement le retour de conseillers CEP et CBP sur des portefeuilles de conseillers privés en agence. Qu’en est-il de ce projet ?

Il n’est pas acté aujourd’hui que des CEP ou des CBP pourraient retourner en agence.

7. Point complémentaire CESU

La direction nous informe qu’elle augmente les forfaits des enfants de moins de 4 ans en passant de 75€ à 90 €.

Pour les personnes ayant demandé une dérogation, les forfaits passent de 58 € nets à 70 € nets.(de 75 à 90 € bruts)

Pour les forfaits des enfants de 4 à 11 ans, la Direction ne souhaite pas réévaluer le forfait. Ces mesures de réévaluation généreront un coût supplémentaire de 300KE.

La Direction s’engage à écrire à tous les parents CLP pour les informer de ce dispositif qui prendra effet au 1^{er} janvier 2023.

8. Approbation du rapport de la CSSCTC du 19 octobre 2022

Approuvé à l’unanimité.

9.Consultation sur le projet de répartition de l’activité sécurité en région et ses impacts. Points vu en Csstc objet du rapport en point

Le rapport de la CSSCT vaut avis et est approuvé à l’unanimité des votants.

10. Point d’étape Loi Lemoine / traitement de l’ADE.

Nous souhaitons avoir un état des lieux à date, nombre de dossiers traités et à traiter ?

A partir du 1er septembre, 53 % de dossiers en plus, évolution récurrente depuis cette date ce qui représente à ce jour 1500 flux semaine dont 750 nouvelles demandes de substitution et 4700 demandes en stock.

Nous souhaiterions connaître le nombre de dossiers hors délai des 10 jours, le coût des pénalités, ainsi que l'impact sur la satisfaction client ?

Nous faisons un suivi extrêmement serré, les demandes de substitution arrivent par deux canaux. Directement chez LCL Mon Contact Roubaix soit 20% des demandes à 2 jours de traitement et 80% par le réseau agences à 22 jours de traitement.

Quel est le nombre des dossiers perdus et par conséquent le montant de PNB perdu ?

La perte d'environ 600 dossiers par semaine sans visibilité sur le PNB perdu, c'est trop tôt pour faire cette étude.

Pourquoi ne pas avoir anticipé les effets volume liés à la loi Lemoine qui entraîne une adaptation contrainte ?

Nous avons renforcé les équipes au 1^{ER} Septembre mais le volume de dossier a été plus important que prévu, ce qui nous a amené à renforcer les équipes à nouveau.

Le plan d'investissement de novembre 2020 avait-il permis un retour à une situation normale ?

Les investissements réalisés en 2020 ont permis de passer de 30 à 2 jours de traitement. Situation tenue jusqu'en juin 2022.

L'offre pour les moins de 40 ans a-t-elle permis d'arrêter les pertes de dossier ?

A ce jour, cette offre a permis un taux d'adossement de 87% à octobre avec une progression depuis juin 2022.

Quel est le montant de l'investissement pour adapter les outils ?

1800 jours/ Hommes.

Le parcours de substitution va encore être amélioré, nous défendrons bientôt CACI individuel.

Où en est-on du chantier « d'information annuelle clients du droit à résiliation » ?

Le chantier est en cours, nous y travaillons à savoir que nous avons jusqu'à juin 2023 pour être conformes à la loi sur cet item.

Dans votre présentation vous ne parlez pas des renforts demandés aux DDR. Pouvez-vous nous donner le nombre de volontaires par DDR, à notre connaissance on parlait de deux collaborateurs par entité ?

Renfort de 16,5 ETP soit 19 Collaborateurs de DDR ainsi que 20 collaborateurs de l'IG.

Pouvez-vous nous communiquer la durée du détachement prévue ?

La durée du détachement maximum fin janvier 2023.

11. Information en vue d'une consultation sur les modifications du Livre Sécurité.

Pouvons- nous avoir communication du protocole organisant la répartition des responsabilités entre les différents intervenants ?

Nous ne savons pas si l'on peut vous le communiquer. Pour l'instant c'est NON

Vous dites : "signature d'un protocole », signé par qui au LCL (niveau hiérarchique) ?

LCL et les sociétés qui vont intervenir pour les responsabilités sont en train de discuter des responsabilités que chacun prendra en cas de perte.

Quel sera l'impact pour les mainteneurs ? Y-at-il un risque de sanction ? Quelle incidence sur la note EMP ?

Il n'y aura pas d'impact spécifique pour les mainteneurs. Les mainteneurs seront dans la part collective de la DR dans le cadre de la nouvelle RVP 2023. Les sanctions sont très rares donc cela n'est pas un sujet.

Dans le cadre de ce projet, sachant que certains de nos confrères mutualisent leur DAB, allez-vous réduire le parc LCL ?

Nous avons des logiciels en commun et des achats en commun mais il n'est pas prévu de mutualisation avec le groupe à ce jour. LCL a fait des propositions en ce sens au groupe et cela est inscrit dans le PMT 2022-2025.

(450 DAB vont être changés d'ici juillet 2023 plus 200 en commande)

Pour info nos DAB sont disponibles à 95% pour les retraits et 91% pour les autres distributeurs.

12.Information en vue d'une consultation sur la modification du règlement intérieur LCL.

Vous indiquez « les salariés doivent informer leur hiérarchie des cadeaux et invitations reçus de tiers selon les règles en vigueur ». Qu'entendez-vous par « invitation » et « règles en vigueur » ?

Il faut avertir son N+1 lorsqu'on est invité à déjeuner par un client.

Quant aux règles en vigueur, il s'agit des cadeaux reçus au-delà d'un certain montant comme déjà appliqué.

14. Questions diverses

- *Compte tenu de la mise en place du nouvel outil « My Dev » est-il envisagé de reporter la date limite des évaluations au-delà du 07 janvier 2023 ?*

Non, ce n'est pas prévu à ce jour.

- *Nous souhaiterions connaître le nombre de fermetures de compte non validées dans l'outil « base attente » par DR suite aux dérives constatées sur certaines régions ? Avez-vous mesuré l'impact sur l'insatisfaction client ?*

Le point est pris, réponse différée.

- *Envisagez-vous une MAJ plus réactive des données dans LCL risques, rappelons que ses données sont très sensibles ?*

Le point est pris, réponse différée.

- *Le CA Centre EST s'est doté d'un système de pilotage énergétique à distance performant, sur 2/3 de ses agences et 100% en 2023. LCL a-t-il le même projet dans le cadre de sa politique RSE et à quel horizon ? (60 secondes du 29/11)*

Non, ce n'est pas prévu pour l'instant.