



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

11 janvier 2023

Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire de CSEC des 15 et 16 novembre 2022
2. Présentation de la rémunération variable de la performance (RVP) de LCL Mon Contact pour 2023
3. Restitution et approbation du rapport de la CSSCTC du 17 novembre 2022
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
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
6. Présentation de la note de synthèse de l'expert sur la négociation égalité professionnelle
7. Point sur le fonctionnement du CSE Central
8. Questions diverses

Déclaration SNB-CFE/CGC

Au nom du SNB/CFE-CGC et de ses élus, je vous présente Madame la Présidente, ainsi qu'à tous les participants à cette plénière mes meilleurs vœux pour 2023.

Inutile de se perdre en long discours, aujourd'hui Madame la Présidente, la situation sociale est extrêmement tendue vous n'êtes pas sans l'ignorer.

Pour leur part ce ne sont pas que des vœux que nos collègues expriment mais bel et bien une attente légitime concernant les conditions de travail et la revalorisation des salaires.

Le SNB/CFE-CGC attend de vous une réponse à la hauteur, attend de vrais résultats du comité paritaire sur les conditions de travail et attend une réelle avancée demain matin en négociation salariale.

Les excellents résultats de LCL qui se dessinent ainsi que le dividende de 8% au cours actuel annoncé par CASA sont dans toutes les têtes.

LCL et ses salariés méritent un vrai dialogue social. Après des années de rigueur budgétaire, il est temps de faire une pause et de considérer une augmentation des salaires non comme une charge mais comme un réel investissement.

Les salariés, Madame la Présidente, ne comprendront pas qu'il en soit autrement, les nombreux témoignages que nous avons reçus sont sans équivoque.

2. Présentation de la rémunération variable de la performance (RVP) de LCL Mon Contact pour 2023

Quand sera communiquée la RVP aux équipes ?

La réunion du jeudi du 12 janvier présentera les éléments de la RVP 2023. Il y aura une présentation avec des vidéos. Des tutoriels seront accessibles à tous et le kit complet de la RVP sera communiqué fin

janvier/début février. Il y aura des conf Call ou des web conf qui seront organisés pour répondre aux questions qui pourraient se poser sur ce sujet-là.

Quels sont les périmètres retenus pour les différents critères de la RVP ? (BDP, LCL MC...Agence).

Le temps de contact client est le temps qu'un conseiller passe dans sa journée avec un client en écoute (appels entrant, appels sortant, temps d'attente, temps de relance client). Ce n'est pas la durée unitaire qui est pilotée. Les repères par type de contact sont identiques pour toutes les plates-formes LCL Mon Contact, en revanche ils sont spécifiques à chaque métier (assurance, BAQ, Crédit, ADE).

Quels sont les éléments différenciants entre LCL MC et le réseau BDP ?

Les indicateurs communs avec la BDP dont l'axe 1 sauf la TAT (TAT National pour la BAQ puisqu'ils prennent les appels de niveau national – les autres activités auront leur propre TAT), pour les autres indicateurs ce sont des indicateurs d'entreprise composé par les équipes de Gianluca BORRELLI. Les axes 2, 3 et 4 sont des axes purement LCL Mon Contact.

Quand présenterez-vous le guide RVP avec le détail pour chaque axe ?

Le guide RVP qui sera mis à disposition des équipes, mais il est en cours de préparation sans date à ce jour de communication. Il sera communiqué avec celui de la BDP. Les équipes entrent en RVP 2023 dès le 1^{er} janvier sans avoir la parfaite connaissance des indicateurs. Véronique GOUTELLE espère une communication pour fin janvier.

Concernant l'EMP, pouvez-vous nous communiquer le support de guidance que vous nous avez annoncé ?

Pas de support de guidance. Le support sera remis et on abandonne le terme de guidance comme déjà évoqué lors du CSEC de décembre dernier.

Vous dites en dernière page : « Orientations Clients : 10%. Pratiques relationnelles, Valeurs charte « J'aime mon client », prise en charge et résolution dès la première demande client » : Est-ce à dire que LCL mon contact aura plus de délégation pour réaliser leurs objectifs ?

Les équipiers ont les mêmes délégations que le réseau, selon la même structure commerciale et tarifaire. En ce qui concerne 3C les manager de LCL Mon contact ne les limitent pas auprès des conseillers.

Vous dites également : « Engagement collectif et individuel : 10%. Être acteur de sa montée en compétences (accompagnements, formations, ...) » : N'est-ce pas le rôle de LCL ? S'agit-il de reconnaître des temps de formation hors temps de travail ? Comment l'évaluer ?

Critère sur la prise en main de sa formation : on retient la posture du collaborateur en formation, s'empare t'il pleinement des formations qui lui sont proposées. On définit les objectifs avec le temps de formation.

« Et faire preuve de solidarité et esprit d'équipe ». Cela s'applique-t-il aussi en cas de poste vacants ?

LCL Mon contact n'est pas concerné par des postes vacants durables (le turnover est autour de 1% ce qui est très peu important) et est au niveau de la cible d'effectifs. L'autorisation est de 464 ETP hors pépinière et hors renfort ADE. La prévision d'atterrissage est de 476.

Quels sont les critères d'appréciation de la solidarité ou de l'esprit d'équipe. Comment allez-vous évaluer ces critères ?

Il n'y a pas de critères quantitatifs. « Le manager est à l'écoute de ce qui se passe sur la plateau et est capable d'apprécier le comportement aidant de ses collaborateurs ».

Pourriez-vous nous communiquer un calcul de la RVP 2022 sur les critères 2023 ? (Nous craignons une baisse de rémunération).

On est en cours de finalisation des indicateurs donc le calcul n'est pas fait. Ce travail n'a pas été fait en amont, on ne peut pas se prononcer sur l'impact.

Quels sont les métriques sur les appels sortants ?

Ce n'est pas une nouveauté, les appels sortants sont faits par campagne. Ils ont des plages dédiées et sanctuarisées pour les appels sortants. On regarde le nombre de tentatives d'appels. Il y a un système très industrialisé pour réduire le temps de traitement. L'objectif en nombre de tentatives d'appels de 20 à 25 par heure pour la BAQ et 19 pour l'assurance. Au niveau macro cela représente entre 16 et 19000 heures.

3. Restitution et approbation du rapport de la CSSCTC du 17 novembre 2022

Le rapport est approuvé à la majorité des élus présents. 3 abstentions.

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.

Remarque : Le document montre bien que le plan de développement 2023 va faire une fois de plus la part belle au distanciel. Encore faudrait-il que tout soit réuni pour que les formations se fassent dans de bonnes conditions notamment via le Télétravail. Toutes les remarques faites sur la nécessité de réintégrer une bonne part de formation en présentiel (gage de qualité de la formation) n'ont pas été prises en compte.

Comment expliquez-vous une telle décision ?

C'est un point sur lequel nous ne sommes pas forcément d'accord. Nous préférons des classes virtuelles puis un accompagnement par les coachs. Nous avons plus d'efficacité et on croit beaucoup en ce modèle. La situation s'améliore sur l'aspect pédagogique

Nos formations sont en cible, destinées à être un mix entre distanciel et relais des coachs. Cela permet d'être juste à temps et de mieux couvrir tout le territoire. Il conviendra d'associer les managers pour plus d'efficacité.

Les formations en présentiel sont essentiellement celles qui nécessitent une manipulation ou celles qui concernent Villejuif.

Vous avez pris la décision de transférer aux coachs assurance de DR, les formations assurées par l'IFCAM jusque-là. Quel est le volume d'heures transféré ? Quelle est l'organisation cible retenue ? Que devient l'action d'accompagnement auprès du réseau ?

On avait des retours qui n'étaient pas satisfaisants sur la formation diffusée par l'IFCAM. Le sujet était le lien entre théorie et pratique. Le test d'animation par les coachs LCL a été tenté avec succès pendant la période covid.

Nous avons décidé de revenir à cette organisation. Les coachs vont être formés pour diffuser l'ensemble du cursus de formation assurances.

L'internalisation est appliquée dans différentes caisses.

Quelle est l'économie réalisée en n'ayant plus recours à l'IFCAM ?

Oui nous en avons profité pour faire des économies.

Les coachs épargne seront mis à contribution pour la formation assurance. Est-ce annonciateur d'un retour aux coachs généralistes ?

Les retours n'étaient pas bons sur l'IFCAM et les socles assurance. La continuité de formation avec les coachs n'était pas excellente. Depuis le COVID nous avons l'expérience et nous procédons comme dans les caisses du CA avec les forces internes. Les coachs seront formés à cet effet.

Le programme a été relooké et scénarisé pour le rendre plus sympathique tout en assurant un bon niveau de performance.

Les priorités vont être mises sur la formation des salariés en prise de poste et des primo managers. Qu'en sera-t-il des autres ?

Oui le besoin de formation est nécessairement sur la prise de poste. La formation managers ne sera pas exclusivement réservée aux primo managers. Les managers en place sont aussi concernés dans le cadre de leur montée en compétence.

Qui va s'assurer du bon cadencement et de l'appropriation des formations ? (Référence « en toute autonomie »)

La formation est délivrée dans les trois mois de l'arrivée. Nous revoyons régulièrement l'agencement entre les plages de formations et les applications en agence.

C'est un sujet qu'on regarde en lien avec les lignes métiers régulièrement. On a encore changé le cadencement des classe virtuelles à la suite de ces échanges. Le manager est en copie des invitations et assure le suivi du relais local fait par les coachs.

Dans le document, vous évoquez le carnet de formation en ligne pour les conseillers. Comment le faire vivre ?

A ce jour le carnet reprend toutes les formations possibles et propose un cadencement. Il n'est pas question de faire toutes les formations mais de les ajuster en fonction des besoins.

Quelles informations complémentaires pouvez-vous nous donner sur les 4 pistes de réflexion évoquées page 3 ?

Il s'agit de pistes de réflexions qui se réaliseront ou pas.

Un dispositif de type "école" pour renforcer la montée en compétences

Cela passera par des possibilités de LABEL, mais aussi par des parrainages entre « Pair »

La marque employeur serait alimentée par la labélisation des CC.

Commencer à développer la sensibilité RSE par des modules autonomes

Acculturer tous les collègues aux sujets RSE ; faire connaître les pratiques RSE à nos clients via nos supports et nos conseils.

Nouveau parcours de formation pour les conseillers d'accueil

Un nouveau parcours formation pour les accueils pour mieux les accompagner sur leur futur passage en poste de CPART.

Métiers en transformation : Développement de l'employabilité et Pro A

Le développement de l'employabilité se fera en fonction de l'avancement des projets.

Une formation RSE est annoncée pour tous, qui serait assurée par des modules autonomes. Comment démontrez-vous la pertinence de cette formation sous cette forme ?

Le sujet est en cours de construction. Nous construisons en marchant certaines réalisations sont effectives dans le cadre du PMT du groupe. Le reste est en cours de réalisation et de planification durant les 3 ans du PMT.

Nous nous réjouissons que la direction prenne de nouveau la décision de former nos accueils, indispensables pour la satisfaction client. Que va reprendre cette formation ? Sera-t-elle bien diffusée en présentiel ?

Le programme, en cours de construction, sera issu de la formation de conseiller particulier en abordant les fondamentaux du métier.

Nous avons remarqué une baisse de 3% du budget pour un effectif stable, comment le justifiez-vous d'autant que vous incitez les collègues, au travers de la nouvelle RVP soit 10%, à être acteur de leur montée en compétence ?

Il n'y a pas de baisse prévue c'est une estimation que l'on livre sur la présentation.

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.

Quels sont les critères de recrutement des stagiaires ?

Nous recrutons des masters sur des métiers spécialisés. Pour des postes de conseillers particuliers nous recrutons à des niveaux inférieurs car l'expérience montre que l'on conserve mal d'autres profils sur ces postes. Nous allons tenter un recrutement d'alternants en informatique.

Les DDR formulent des vœux de recrutement en volume.

Quelles sont les données 2022 en votre possession (en rebond la tendance) ? Depuis les annonces de notre DG, vos budgets 2023 ont-ils été revus ?

Nous avons connu un trou d'air en 2020/21.

L'objectif est de recruter des alternants à hauteur de 5% de l'effectif.

6. Présentation de la note de synthèse de l'expert sur la négociation égalité professionnelle.

Il a été évoqué en juillet 2020 lors d'une Commission de suivi Egalité Pro un engagement de former les RDI et les managers sur cet item lors de leur prise de poste. Cet outil est-il d'actualité ? ?

Tous les RDI et les managers sont formés. Mais on doit pouvoir faire mieux.

Un outil de suivi est annoncé pour les RDI en 2023, Quelle présentation pouvez-vous nous en faire ?

Quelle sera la date effective de sa mise en place ?

L'outil a été mis en place mi 2022. Il doit permettre de tendre vers les 100% d'entretiens de départ et retour de congé maternité.

Lors d'un retour après d'un congé maternité, congé parental ou congé d'adoption, les salariés bénéficient du mécanisme de la GES. Rentre-t-elle dans l'enveloppe Egalité Pro ou une autre ?

Il existe deux enveloppes distinctes GES et Ega Pro. L'enveloppe égalité professionnelle ne comprend pas la GES.

Quelle analyse faites-vous des écarts de rémunération qui demeurent malgré les enveloppes successives destinées à les réduire ?

Selon les calculs de l'expert, il faudrait une enveloppe de 2.5 M€ pour mettre l'effectif actuel au niveau, cependant les recrutements et les promotions continueront à générer des écarts.

Comment et par qui est répartie l'enveloppe nationale entre les Directions et dans le Retail entre les Ddr ?

Par le national, l'enveloppe est répartie en fonction des plus grands écarts constatés. et non en fonction des secteurs. C'est pour cela que les enveloppes en région sont différentes entre directions et en région pour retail.

Au-delà des écarts constatés entre les femmes et les hommes, comment envisagez-vous le traitement des écarts de toutes natures entre génération, les personnes dites seniors (+45 ans) sont souvent décalées et d'autant plus les femmes de cette tranche d'âge ?

Cette mesure n'est pas disponible même s'il est probable que les écarts concernent plus les femmes en deuxième partie de carrière. Notre priorité est sur les temps partiels et sur les écarts femme homme.

Le fait de se caler sur les directives Groupe semble montrer ses limites, quelles orientations LCL pourrait prendre en toute indépendance sur cet item ? Plus globalement quelle est l'autonomie de LCL vs les directives groupe ?

LCL a une autonomie en matière d'égalité professionnelle. La méthode de calcul de l'indicateur est homogène dans le groupe. Les actions sont à la main de chaque entité du fait de la diversité des problématiques et de métiers. Le but commun est d'atteindre au moins l'index. Le plan d'actions est propre à LCL. Le taux de féminisation des dirigeants pour toutes les entités du Groupe est de 40 %.