



# NEWS CSEC!

## Comité Social et Economique Central LCL

6 mars 2024

### ORDRE DU JOUR -----

1. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du CSEC des 10 et 11 janvier 2024 ;
2. Approbation du procès-verbal de la séance extraordinaire du CSEC du 12 janvier 2024 ;
3. Consultation sur le transfert des activités Fiduciaires et Comptes et Flux entre les sites de Roubaix et Bordeaux ;
4. Consultation sur le projet de réorganisation des équipes en charge du traitement des assurances-vie dans les Unités Métiers Successions ;
5. Présentation des résultats de l'année 2023 de la rémunération variable de la performance ; (RVP) du réseau Retail, Banque Privée et LCL Mon Contact ;
6. Information en vue d'une consultation relative à la mise en place d'une PPV par décision unilatérale dans le cadre des mesures unilatérales adoptées à l'issue des NAO 2024 ;
7. Désignation d'un expert dans le cadre de la consultation annuelle portant sur la situation économique et financière pour l'année 2023 ;
8. Point sur le fonctionnement du CSE Central ;
9. Questions diverses.

### COMPTE-RENDU -----

#### **1. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du CSEC des 10 et 11 janvier 2024 ;**

**APPROBATION :** approuvé à l'unanimité

-----

#### **2. Approbation du procès-verbal de la séance extraordinaire du CSEC du 12 janvier 2024 ;**

**APPROBATION :** approuvé à l'unanimité

**INFORMATION DIRECTION - Réponse à l'avis du CSEC sur les contributions collectives et individuelles aux ambitions :** les objectifs seront déclinés demain de niveau agence et non plus de niveau portefeuille. Nous rappelons que le manager doit piloter l'activité de son point de vente en individualisant ses entretiens avec chacun de ses conseillers. Cette nouvelle approche doit renforcer le dialogue au sein de l'équipe. La simplification du nombre des objectifs devrait également favoriser ce pilotage. Nous considérons que tous les éléments ont bien été transmis. Nous avons respecté nos obligations légales. Pour nous, le dossier est clos.

**RVC :** le montant de la RVC est de 107,4 millions d'euros (128 millions en 2023)

**Chantiers stratégiques LCL 2030 :** 11 chantiers à l'étude sont en cours

- Proposition de valeur Particuliers
- Proposition de valeur Entrepreneurs
- Proposition de valeur Entreprises
- Synergies cross-segments et fluidité
- Futur des opérations (BO/MO)
- Modernisation des SI (IT et digital)
- RH et management
- Compliance by design
- Positionnement et marque
- Management par la data et l'IA
- Stratégie RSE

-----

### **3. Consultation sur le transfert des activités Fiduciaires et Comptes et Flux entre les sites de Roubaix et Bordeaux ;**

#### **LE SUJET :**

Pour améliorer la satisfaction des clients et gagner en efficacité, LCL va spécialiser à ISO effectifs l'OSC Roubaix sur l'activité FIDUCIAIRE et l'OSC Bordeaux sur COMPTES ET FLUX et EPARGNE.

#### **AVIS COMMUN :**

Le CSEC est consulté aujourd'hui sur le transfert des activités Fiduciaires et Comptes et Flux entre les sites de Roubaix et Bordeaux.

Si les documents relatifs à cette consultation font bien part d'un « projet », le point à l'ordre du jour indique, quant à lui, « consultation sur le transfert », comme si celui-ci était acté par la Direction.

Le CSEC souhaite rappeler qu'il doit être informé et consulté sur des projets, et non sur des décisions actées par la Direction. Ce qui constituerait un délit d'entrave puni pénalement, puisque le processus social d'information-consultation permet au CSEC d'amender, voire de demander l'annulation d'un projet.

Nous espérons qu'il ne s'agit que d'une coquille.

Sur le projet présenté, le CSEC constate que le nombre d'emplois sur chaque secteur est maintenu, permettant aux salariés impactés de ne pas avoir à subir de mobilité géographique.

Cependant, le CSEC demande que, si un salarié impacté souhaite conserver son activité et rejoindre l'UM cible par une mobilité géographique, la Direction accepte cette demande et l'accompagne financièrement.

Le CSEC considère que regrouper l'activité fiduciaire sur un seul site, devrait faciliter le travail.

Le CSEC constate que l'activité fiduciaire passera de 13,8 ETP à 12,9 ETP (-0,9 ETP qui serait justifié par la baisse de l'activité), quand l'activité « comptes et flux » gagnera 0,9 ETP (34,3 ETP à 35,2 ETP). Face aux objectifs ambitieux de conquête, il se demande s'il ne serait pas nécessaire de renforcer davantage cette activité, même si celle-ci serait actuellement en baisse.

Concernant Bordeaux, pour plus de cohérence et d'efficacité, le CSEC demande que l'ensemble des salariés « comptes et flux », actuels et futurs, soient mis sous la responsabilité du responsable d'équipe « comptes et flux », et que soit créé un poste de RE adjoint pour assister le RE.

Le CSEC alerte la Direction sur les nombreux départs en retraite qui vont intervenir pendant la mise en place du projet et au cours de l'année qui suivra sur les équipes de Bordeaux. A ce titre, il demande que la Direction s'engage sur le remplacement de chaque départ, idéalement en pérennisant les éventuels salariés en CDD ; à défaut elle devra tenir compte des temps de formation et de montée en compétence des nouveaux entrants.

Concernant le volet formation, le CSEC demande que la formation soit prolongée et adaptée aux temps partiels. Pour cette raison, il demande de différer la bascule des activités en juin 2024, le mois d'avril connaissant une période de vacances scolaires, le mois de mai, de nombreux jours fériés cette année.

Le CSEC demande de prolonger la période de recours aux CDD qui devront également être formés avant de devenir opérationnels.

Durant cette période de transition, le CSEC demande que le TAT soit neutralisé.

Le CSEC souhaite également attirer l'attention de la Direction sur le fait que la bascule d'activités va engendrer une perte de compétences importantes dans l'immédiat, puisque des salariés vont perdre leur expertise acquise depuis des années. Un temps certain sera nécessaire pour retrouver cette expertise.

Cela vaut avis motivé du CSEC.

#### **AVIS CSEC :**

Vote favorable à l'unanimité

-----

#### **4. Consultation sur le projet de réorganisation des équipes en charge du traitement des assurances-vie dans les Unités Métiers Successions ;**

##### **LE SUJET :**

La Direction de LCL souhaite faire traiter par la même personne un dossier succession depuis son ouverture jusqu'au règlement final aux ayants droits. Auparavant, une équipe dédiée (équipe CNR - Capitaux non réglés) prenait en charge les dossiers non dénoués après 12 mois.

##### **AVIS COMMUN :**

Le CSEC est consulté ce jour sur le projet de réorganisation des équipes en charge du traitement des assurances-vie dans les unités métiers successions.

La crise sanitaire du COVID-19 a provoqué une période de surmortalité en 2020, 2021, voire en 2022. Ce qui a eu pour effet l'afflux important de dossiers succession à traiter. En 2023, le nombre de nouveaux dossiers est resté à un niveau élevé.

Alors que la législation impose un délai maximum de règlement des contrats d'assurance-vie et de prévoyance d'un an à compter du décès, LCL dépasse cette limite dans 14% des cas, contre 7 à 8% pré COVID ; problématique soulevée par une inspection menée par le groupe.

LCL doit donc mettre en place des mesures correctrices afin de respecter les délais réglementaires de paiement de ces contrats.

Dixit la Direction elle-même, le turn-over important est notamment responsable de l'accumulation du retard de traitement.

Le CSEC déplore que, pour tenter de résorber ce retard, la Direction ait fait appel à des CDD pour renforcer les équipes. C'est une population qu'il faut former et de surcroît, provisoire. Il y a également eu un turn-over important chez les CDI, provenant certainement d'un manque de reconnaissance, et d'une surcharge de travail. Aucune étude n'a prouvé que les assistants automatisés (RPA) ont amorti la baisse des effectifs. Selon les salariés, c'est loin d'être le cas.

Dans ce projet de réorganisation, la Direction voit la solution dans la suppression de la cellule spécialisée dans le règlement des contrats non réglés depuis plus d'un an.

Le CSEC reste dubitatif quant à cette solution. Quand on veut tuer son chien, on dit qu'il a la rage. Si cette cellule CNR (capitaux non réglés) n'a pas fait ses preuves, n'est-ce pas par manque d'organisation et de moyens ?

Le CSEC se demande notamment pourquoi les contrats non réglés n'arrivaient qu'à la date limite réglementaire ? Alors qu'il aurait été plus efficace de basculer ces contrats bien avant.

Le CSEC se demande pourquoi les enquêteurs externes et les généalogistes n'étaient pas saisis plus en amont ? Est-ce en raison de la recherche incessante de réduction des coûts ? Il semblerait que cette cellule n'ait plus que le site des Pages Jaunes pour effectuer ses recherches.

Le CSEC est défavorable à la suppression de la cellule CNR, car la charge de travail d'une activité complexe et chronophage se reporterait sur les autres équipes, déjà surchargées.

Le CSEC préconise de conserver cette cellule CNR :

- En embauchant en CDI les CDD pour stabiliser l'équipe
- De la redimensionner si besoin, après étude sur les conditions de travail
- De lui envoyer les contrats non réglés bien avant la date limite d'un an
- De lui donner les moyens nécessaires afin d'effectuer les recherches de bénéficiaires
- De donner plus de reconnaissance aux salariés de l'UM (passage en T4, revalorisation de l'opportunité RVP, ...) afin d'éviter les départs.

Cette cellule spécialisée serait l'interlocutrice privilégiée des intervenants extérieurs (enquêteurs, généalogistes, ...), pourrait proposer aux bénéficiaires trouvés de garder les avoirs chez LCL, déchargerait les autres équipes d'une charge de travail importante, et surtout permettrait plus aisément à LCL de régler les contrats dans les délais impartis, comme l'exige la législation.

Vous reconnaissez que l'activité de la cellule CNR est spécifique, compliquée et chronophage. Ce n'est pas en redonnant aux autres équipes successions cette tâche, que LCL s'améliorera sur ce point.

Pour le CSEC, avec les modifications proposées, le maintien de cette cellule CNR s'impose pour réussir à traiter le stock et à régler le flux entrant des contrats dans les temps.

#### **AVIS CSEC :**

- Avis favorables des élus CGT, CFDT, FO, UNSA, AS
- Avis défavorable des élus SNB/CFE-CGC

#### **DECLARATION SNB/CFE-CGC :**

Le SNB/CFE-CGC considère que le projet sur lequel nous sommes consultés vise à renforcer l'expertise des collègues en charge du traitement des dossiers comportant des contrats d'assurance vie et de prévoyance, améliorant ainsi leur employabilité. Par ailleurs, le traitement de bout en bout d'un dossier accroît, selon nous, l'intérêt du travail en lui redonnant plus de sens. Enfin, dédier un interlocuteur unique durant toute la vie du dossier succession, devrait fluidifier la circulation de l'information entre toutes les parties prenantes au dossier. Cette nouvelle organisation pourrait permettre d'améliorer la conservation des capitaux successoraux. Ces raisons motivent le vote défavorable des élus SNB/CFE-CGC sur l'avis commun. Cependant, nous resterons évidemment vigilants sur l'évolution des effectifs concernés et leur accompagnement RH inscrit dans le projet.

-----

### **5. Présentation des résultats de l'année 2023 de la rémunération variable de la performance ;**

#### **SUJET :**

La présentation de la Rémunération Variable de la Performance 2023 indique une stabilité par rapport à celle constatée sur 2022.

**QUESTION SNB/CFE-CGC :** Le montant brut annuel de la RVP 2023 est en baisse de 6 % par rapport à 2021. Cette baisse intervient dans un contexte inflationniste de 12,8% sur la période. La Direction a refusé de revaloriser les opportunités cibles depuis leur création. Et enfin, la RVP des postes vacants est toujours bloquée à 50% en excluant les postes de managers. Comment comptez-vous compenser la perte de pouvoir d'achat de nos collègues ?

**REPONSE :** Concernant les postes vacants, nous apporterons la réponse vendredi. Les opportunités cibles seront embarquées dans le benchmark rémunération.

-----

### **6. Information en vue d'une consultation relative à la mise en place d'une PPV par décision unilatérale dans le cadre des mesures unilatérales adoptées à l'issue des NAO 2024 ;**

#### **SUJET :**

Le montant de la PPV de 400 euros bruts versés aux salariés dont la rémunération est inférieure à 3 smic l'année du versement est toujours en attente de la publication du décret.

**QUESTION SNB/CFE-CGC :** Que comptez-vous faire si les économies envisagées dans le budget français 2024, ne permettent plus le versement défiscalisé de cette prime ?

**REPONSE :** Il faut patienter et attendre la publication du décret qui sortira probablement dans un certain temps. La Direction est optimiste sur la volonté du gouvernement de publier ce décret ; dans la négative, la Direction prendra ses responsabilités en tant qu'employeur.

**VOTE DES DELAIS PREFIXES :**

Favorable à l'unanimité

-----

## **7. Désignation d'un expert dans le cadre de la consultation annuelle portant sur la situation économique et financière pour l'année 2023 ;**

**CHOIX RETENU :**

IPSO FACTO

**AVIS CSEC :**

Favorable à l'unanimité

-----

## **8. Point sur le fonctionnement du CSE Central ;**

Néant

-----

## **9. Questions diverses.**

**QUESTION SNB/CFE-CGC :** De nombreux automates sont régulièrement en panne ce qui entraîne de l'insatisfaction pour les clients et une charge administrative supplémentaire pour les conseillers. Quelle est votre stratégie en matière de gestion du parc des automates avec d'une part le changement de version du logiciel pour des automates qui ne peuvent supporter WINDOWS 10 et d'autre part des matériels vieillissants à remplacer ?

**REPONSE :** C'est un sujet qui est en cours. Dès le passage en COMEX, nous vous ferons une information en CSEC.

**QUESTION SNB/CFE-CGC :** Des délais de traitement pouvant aller jusqu'à 15 jours sur la prise en charge des dossiers contrats et garantie sont actuellement constatés. Quelle solution envisagez-vous pour revenir à un délai plus conforme à la promesse client ?

**REPONSE :** Le délai est de 6 jours actuellement.

**QUESTION SNB/CFE-CGC :** Qu'avez-vous prévu pour sensibiliser nos collègues à la migration du lecteur P vers ONEDRIVE de Crédit agricole ?

**REPONSE :** Nous prenons le point.

**QUESTION SNB/CFE-CGC :** Quelles sont les avancées du groupe de travail sur le dispositif qui sera mis en œuvre chez LCL pendant la période des JO ? Les instances de représentation du personnel sont-elles embarquées par le groupe de travail ?

**REPONSE :** Nous revenons vers vous via un point présenté en CSEC au mois d'avril.

**QUESTION SNB/CFE-CGC :** La complémentaire santé obligatoire chez LCL impose un délai de 2 mois pour justifier la non-adhésion ou la résiliation à ce contrat groupe. Pouvez-vous nous indiquer sur quel texte juridique se fonde la période de 2 mois au-delà de laquelle il n'est plus possible de bénéficier de la dispense d'adhésion ?

**REPONSE :** Nous allons regarder.

**QUESTION SNB/CFE-CGC :** Certains alternants travaillent chez LCL du mardi au samedi. Les semaines de reprise en agence sont précédées de 5 jours d'école et 1 jour de présence sur site. Dans ce cas, pourquoi ne systématisez-vous pas l'octroi d'une journée de repos en lieu et place d'une 6<sup>e</sup> journée de travail sur la base du volontariat prévu dans la note RH « repos hebdomadaire des alternants au rythme mardi-samedi » ?

**REPONSE :** Nous allons regarder.

**QUESTION SNB/CFE-CGC :** Avant le départ de Laurent FROMAGEAU, Régis ABGRALL avait en charge la responsabilité de la Banque Privée en tant que Directeur Exécutif Banque Privée. Depuis, Régis ABGRALL occupe également le poste de Directeur Exécutif Développement RETAIL. Cette situation est-elle transitoire ou doit-on en conclure que le sujet de la Banque Privée n'est plus aussi stratégique qu'auparavant ?

**REPONSE :** C'est la décision à date ; cela n'indique pas une moindre importance de la Banque Privée.