



NEWS CSEC!

Comité Social et Economique Central LCL

2 et 3 mai 2024 - Réunion Teams

ORDRE DU JOUR -----

1. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du CSEC du 6 mars 2024 ;
2. Approbation du procès-verbal de la séance extraordinaire du CSEC du 8 mars 2024 ;
3. Information en vue d'une consultation sur le projet d'aménagement de l'immeuble Valence Bancel et de l'installation des équipes OSCA selon Nouvelle R suite à leur déménagement de l'immeuble Alixan ;
4. Information sur l'organisation du dispositif chez LCL durant la période des JO ;
5. Information en vue d'une consultation sur le projet de généralisation du transfert ponctuel des lignes téléphoniques de certains postes vacants vers LCL Mon Contact ;
6. Information en vue d'une consultation sur le déploiement des Automates Dépôts Déclarants (ADD) à l'appui de l'expérimentation lancée en juin 2023 ;
7. Présentation et approbation du rapport de la Commission politique sociale ;
8. Point sur le fonctionnement du CSE Central ;
9. Questions diverses.

COMPTE-RENDU -----

1. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du CSEC du 6 mars 2024 ;

APPROBATION : approuvé à l'unanimité

2. Approbation du procès-verbal de la séance extraordinaire du CSEC du 8 mars 2024 ;

APPROBATION : approuvé à l'unanimité

3. Information en vue d'une consultation sur le projet d'aménagement de l'immeuble Valence Bancel et de l'installation des équipes OSCA selon Nouvelle R suite à leur déménagement de l'immeuble Alixan ;

LE SUJET : par THIERRY et YANN

LCL a décidé de rapatrier les activités de OSC Assurances d'un immeuble loué dans la commune de Alixan vers l'immeuble Bancel situé dans le centre de Valence, dont LCL est propriétaire. Ce transfert nécessite des aménagements afin de faire coexister sur le même niveau OSCA, Banque Privée, BEIGF, INTERFIMO et Angle Neuf. L'organisation du travail se fera selon les principes de Nouvelle R (Flex-office).

Intervention de Raphaël SAUTERET (Directeur des Ressources humaines): Ce dossier de déménagement-aménagement local est le dernier à être présenté en CSEC sous ce format. En effet, le concept « Nouvelle R » sera bientôt présenté et consulté en CSEC. A l'issue, les projets locaux seront uniquement présentés et consultés localement.

QUESTIONS SNB/CFE-CGC :

Compte tenu de l'implantation très resserrée des marguerites. Comment allez-vous faire en sorte que le niveau sonore des open-spaces OSCA soit acceptable ?

REPONSE : Il a été prévu des moquettes spéciales, des cloisons et des revêtements spéciaux comme des dalles de faux-plafond acoustiques. Ces éléments permettent une acoustique satisfaisante. Pour la partie SVP, les salariés disposent d'un espace dédié et des enquêtes de satisfaction seront régulièrement réalisées pour savoir si les conditions sont suffisantes. Si nécessaire, des améliorations seront vues pour améliorer l'acoustique avec des faux-plafonds supplémentaires.

Comment a été appréhendée la notion d'aménagements de postes pour les éventuelles personnes en situation de handicap et notamment l'accessibilité des étages ?

REPONSE : Il y a un ascenseur qui est au rez-de-chaussée pour accéder au premier étage. L'adaptation des postes en fonction de la nature du handicap fait actuellement l'objet d'une étude.

Quelles sont les solutions de parking proposées aux salariés ?

REPONSE : Il existe des parkings gratuits en centre-ville de Valence dont un à 370 mètres de l'immeuble Bancel qui permettra aux quelques collaborateurs qui viennent travailler en voiture de se garer. Cela reste à la marge. Le détail du nombre de salariés impactés par les nouvelles distances domicile - travail sera ajouté au dossier, selon les temps de trajets.

En complément des casiers double hauteur, prévoyez-vous d'installer des casiers pour trottinettes, des parcs à vélos, des bornes de recharge ?

REPONSE : Pas de bornes de recharge prévues dans l'expression de besoin.

Vous estimez un gain global de 10,2 TeqCO2. Quels éléments intègrent cette estimation ?

REPONSE : La part RSE de ce projet a été calée sur le volet énergétique en fonction d'un plan de rénovation afin de faire des économies d'émissions de carbone. Il a été décidé de remplacer l'éclairage actuel par la mise en place de LED, de renforcer l'isolation des murs extérieurs, des planchers et des flocages de toitures. Les convecteurs électriques vont être enlevés et les pompes à chaleur seront arrêtées. La méthodologie employée pour calculer le gain global d'émission carbone sera adressé aux élus avec les calculs de gains par élément.

Projet de délibération projet Alixan Bancel

Lors de sa séance du 02/05/24, le Comité Social et Economique Central de LCL a été informé, pour consultation, sur le projet d'aménagement de l'immeuble Valence Bancel et de l'installation des équipes OSC Assurance, selon Nouvelle R, à la suite de leur déménagement de l'immeuble Alixan dont la restitution est prévue en juillet 2025.

Le CSEC souligne qu'à ce jour il n'a pas été informé et consulté sur un projet cadre de flex-office dit « nouvel R » au sein de l'entreprise. Aussi, sur proposition de la Direction, le CSEC et le CSE RAA sont informés et consultés concomitamment sur ce projet.

D'après la Direction et à la lecture du dossier d'information-consultation, nous retenons que ce projet s'articule autour des axes suivants :

1. Le changement de locaux pour 57 salariés (OSC Assurance), en plein centre-ville, à 11km de Valence Alixan, ce qui est de nature à affecter le temps de trajet des salariés.
2. L'application des principes Nouvelle R aux espaces de travail des salariés OSC Assurance au sein de l'immeuble Valence Bancel, à savoir :
 - l'instauration du Flex office et d'un nombre de bureaux inférieur au nombre de salariés (ici le taux de partage a été fixé à 0,76),
 - la suppression du bureau individuel du Responsable Métier,
 - la mise en place de casiers individuels pour ranger son matériel,
 - le remplacement du matériel individuel (clavier, souris, casque),
 - le remplacement du mobilier (chaise, bureau),
 - la mise en œuvre de solutions acoustiques,
 - la création de nouveaux espaces collaboratifs de travail (davantage de salles de réunion) et d'espaces alternatifs (Espace Café, Salon, etc.)
3. L'adaptation éventuelle des modes de travail aux nouveaux espaces, pour les salariés OSC Assurance (réduction du stockage de papiers, etc.)
4. Des travaux techniques sur l'ensemble du bâtiment (isolation thermique ; climatisation changée pour la partie non traitée à date ; passage aux LED sur les zones non équipées ; extension du réseau de ventilation double flux ; extension du réseau de VMC simple flux pour les sanitaires et la tisanerie ; nouveaux matériaux pour la moquette, les faux plafonds, les cloisons, conformes au cahier des charges de "Nouvelle R").
5. Le réaménagement des espaces partagés par l'ensemble des salariés du bâtiment Bancel : tisanerie/restauration, salles de réunion, salon, médiathèque.
6. Un changement de bureaux, et de surface allouée par poste de travail, pour les Coachs de la DR et les salariés de la BEIGF et INTERFIMO.
7. Une période de travaux qui durera, au total, 29 semaines et qui impliquera de localiser les espaces de travail dans des zones dites de repli au sein du bâtiment Valence Bancel.

Au regard de l'importance de ce projet soumis à l'avis du CSEC, de nature à modifier de manière significative les conditions de travail, aussi bien pour les salariés d'OSC Assurance quittant l'immeuble Valence Alixan que pour les salariés occupant déjà l'immeuble Valence Bancel, les élus décident de recourir à un expert en application de l'article L. 2315-94 alinéa 2 du Code du travail.

Cet expert aura pour mission :

- D'analyser les incidences de la mise en place du projet sur l'organisation et les conditions de travail des salariés concernés directement ou indirectement ;
- D'aider le CSEC dans sa mission de prévention des risques professionnels, de préservation de la santé et d'amélioration des conditions de travail ;
- De formuler des préconisations pour limiter les impacts négatifs potentiels du projet sur la santé et la sécurité des salariés.

Je vous remercie de mettre ce premier point au vote :

VOTE : Favorable à l'unanimité

A cet effet, le CSE C désigne la société IPSO FACTO Expertise, 4 rue de la Pierre Levée 75011 Paris (Organisme certifié).

Je vous remercie de mettre cette désignation au vote :

VOTE : Favorable à l'unanimité

Le CSE C mandate Mme Virginie NOIROT, Secrétaire du CSE C, pour prendre contact avec l'expert afin de lui transmettre le cahier des charges de la mission. Elle est également mandatée pour engager toute démarche, y compris ester en justice en demande comme en défense, pour voir appliquer/défendre la présente délibération.

VOTE : Favorable à l'unanimité

Je vous remercie de mettre au vote cette délibération.

4. Information sur l'organisation du dispositif chez LCL durant la période des JO ;

LE SUJET : par FRANCK, ISAURE et SAMUEL

Les JO PARIS 2024 auront lieu cet été. La direction nous présente sa prévision d'organisation du travail chez LCL durant les épreuves.

QUESTION SNB/CFE-CGC :

Du fait du dispositif « encore mouvant », comment et à quel rythme prévoyez-vous de tenir informé les élus ? De même si un changement intervient pendant les JO ?

REPONSE : Nous aurons nos CSEC de juin et juillet puis s'il le faut nous travaillerons par mail. L'information doit pouvoir circuler rapidement dans cette période particulièrement exceptionnelle. La tenue d'un CSEC exceptionnel sera provoquée uniquement pour un évènement exceptionnel.

En cas de dégradation de nos agences, prévoyez-vous l'utilisation de protections telles que celles utilisées lors des manifestations ? Les entreprises les posant auront-elles le droit de circuler à cet effet ?

REPONSE : Pour les agences qui ne sont pas en zone rouge, il n'y a pas de problème. Pour les zones rouges, des interventions d'urgence seront possibles avec le QR code qui pourra s'obtenir via le portail dédié qui ouvrira le 8 mai.

Dans le cadre de l'adaptation des horaires d'ouverture et fermeture des agences, quelle sera la tolérance possible, qui sera le décisionnaire DA ou DR ?

REPONSE : Une réponse sera rédigée pour que cela soit homogène. C'est le manager qui décide et qui valide. C'est lui qui définira la marge de tolérance acceptable.

Le nombre de jour de télétravail (TT) est-il plafonné ?

REPONSE : L'objectif est la souplesse. Le TT est sur la base du volontariat d'un commun accord entre le collaborateur et son manager. Le nombre de jours de TT posé n'impactera pas les quotas. Ce sont des jours à part pendant cette période des JO. En faisant cela, LCL est mieux disant que le groupe.

Pour le fiduciaire, si malgré une adaptation préalable un distributeur est vide, aura-t-on moyen de faire des réapprovisionnements exceptionnels ?

REPONSE : A date nous ne connaissons pas les horaires dédiés pour les livraisons. Si l'agence est fermée, il n'y aura pas de réapprovisionnement possible. Nous voyons si des passages sont possibles dans les autres agences ; des souplesses avec prévenance 48H à l'avance sont à l'étude. De plus l'AFB se préoccupe de la partie fiduciaire avec les autorités. Si jamais les transporteurs de fonds ne peuvent pas circuler, les autres banques ne seront pas alimentées non plus.

Pouvez-vous nous expliquer ce que seront les rideaux mécaniques et les capots DAB ? Quelles sont les 4 agences concernées et quel est le coût de ces dispositifs ? Pourquoi ces 4 agences ?

REPONSE : Les rideaux mécaniques et les capots DAB sont des dispositifs qui permettent d'assurer la sécurité de nos équipements. Les 4 agences impactées sont susceptibles de changer. Le périmètre est encore mouvant. Nous adapterons le dispositif en fonction des informations délivrées par les organisateurs.

Quels seront les impacts des horaires d'ouvertures des FANS ZONES ?

REPONSE : Nous n'avons pas encore les éléments et notamment les horaires. Les impacts sur des entités proches et la nécessaire harmonisation de leur fonctionnement seront étudiés localement avec les DR.

Votre document d'information prévoit une organisation pour les agences, mais qu'en est-il des coachs et des personnes dépendant des DR qui travaillent en agence ? Par extension, qu'en est-il des salariés travaillant en DR, DDR ?

REPONSE : Le dispositif de télétravail s'applique à tous les personnels qui subiraient des contraintes. Le TT ne sera pas, sur la période des jeux, comptabilisé dans les jours prévus dans l'accord de TT en cours de finalisation.

Quel est le calendrier de communication et quand allez-vous l'adresser à nos clients et à nos collègues ? Avez-vous prévu de nous communiquer en amont ces informations ?

REPONSE : Les numéros utiles (Logistique, sécurité, PCA, etc...) seront mis à la disposition des salariés sur un site internet accessible facilement comme celui de MYSEFRH. La Direction envisage de diffuser également un numéro spécifique en cas d'urgence. Un guide va être à disposition comme pendant la période COVID.

Comment avez-vous prévu d'organiser les astreintes cyber ?

REPONSE : Les équipes seront sous astreinte en cas de besoin en lien avec la spécificité du métier. Habituellement il y a moins d'attaques cyber en été. Pour les JO, ce dispositif sera renforcé, selon le schéma classique, avec rémunération et préavis en conséquence.

Quelles sont les mesures de compensations prévues en cas d'impact fort de cet événement sur la RVP ?

REPONSE : Comme la continuité de l'activité est assurée, il n'y a pas de raison que la RVP soit différente. L'éventuelle baisse d'activité ne sera connue qu'a posteriori. En ce qui concerne les IRC, ils seront analysés pour connaître les raisons des éventuelles insatisfactions.

Comment avez-vous prévu d'organiser les renforts de LCL Mon Contact compte tenu du débordement des appels des agences qui pourraient être fermées ?

REPONSE : Les collègues des agences seront en télétravail ou en travail à distance dans les autres agences. Il ne devrait donc pas y avoir de débordement vers LCLMC ; chacun étant en capacité de prendre les appels.

Comment allez-vous anticiper les impacts des fermetures d'agences sur le TAT ?

REPONSE : Il n'y a pas de raison que le TAT soit dégradé, à l'instar de l'IRC.

Quel est votre estimation de la balance coûts/gains pour LCL de ces JO ?

REPONSE : Si nous nous référons aux prévisions faites sur les JO, cela sera relativement faible. On ne l'aura qu'a posteriori. Le postulat de base est de +0,5 % à +0,6 % de PIB attendue par les économistes. LCL devrait prendre sa part. Concernant les coûts, nous pensons que la baisse d'activité, si elle a lieu, pourrait entraîner des baisses de revenus. Les impacts sont difficiles à estimer en l'état.

5. Information en vue d'une consultation sur le projet de généralisation du transfert ponctuel des lignes téléphoniques de certains postes vacants vers LCL Mon Contact ;

SUJET : par CAROLE et YOUSSEF

Le Dispositif « Client sans conseiller » a pour but de soulager les agences concernées par un ou plusieurs portefeuilles vacants. Les appels entrants de ces portefeuilles (6 appels/jour pour les PTF PART et 4 appels/jour pour les PTF PRIVE) seront dirigés vers LCL Mon Contact qui, soit les traitera (Banque Au Quotidien), soit prendra rendez-vous sur les agendas des Conseillers de l'agence.

QUESTIONS SNB/CFE-CGC :

A ce jour combien de PTF repris lors des tests ont été couverts ? Par quels types de contrats ?

REPONSE : Nous prenons le point et reviendrons avec un réponse ultérieurement.

Ce projet a-t-il une incidence directe ou indirecte sur la couverture des postes ?

REPONSE : Non, nous continuons à recruter sur les postes concernés par ce projet.

Ce projet a-t-il pour ambition de basculer une certaine clientèle vers un conseiller en ligne comme certaines banques ? Le nom de ce dispositif ne présage rien de bon.

REPONSE : Absolument pas. L'objectif est de prendre l'appel du client et de soulager les équipes en agence qui ont un ou des poste(s) vacant(s).

Quel est la volumétrie des appels entrants sur les agences en test ?

REPONSE : Nous n'avons pas ces éléments, mais ce qui va changer avec ce projet et contrairement aux tests, c'est que le client conservera le numéro à joindre dans son appli alors qu'avant il disparaissait.

De combien estimez-vous la baisse des appels sortants ?

REPONSE : On souhaite conserver 312 heures d'appels sortants.

Comment est revu le TAT avec plus d'appels entrants ? Quel sera l'impact sur la RVP de nos collègues ?

REPONSE : Il n'est pas prévu de revoir le TAT et il n'y aura pas d'impact sur le TAT et la RVP.

Quels sont les impacts sur l'IRC des agences ? Votre analyse ?

REPONSE : Verbatim très positifs, mais on n'est pas parvenu à mesurer l'impact sur l'IRC.

Est-ce les appels entrants ou sortants qui sont plus efficaces « commercialement » ?

REPONSE : Ce sont les appels sortants les plus efficaces « commercialement ».

Quand est-il des appels le samedi et lundi ? ou Comment sont gérées les boucles téléphoniques le samedi et le lundi ?

REPONSE : Il n'y aura pas de lignes dédiées LCL Mon Contact ces jours-là. La majeure partie des appels ne se font pas ces jours-là. Le client ne rentrera pas dans la boucle classique et sera invité à contacter LCL mon contact au 09...

Avec ce projet, l'identification des postes vacants est plus visible. Comment allez-vous intervenir sur les objectifs de ces agences ?

REPONSE : Ce sujet est repris durant nos CSEC exceptionnels notamment sur le point 11 sur lequel nous travaillons à pouvoir ajuster en fin d'année la RVP sur les événements locaux tels que les postes vacants par exemple.

Quelle communication est envisagée auprès de la clientèle concernée ?

REPONSE : Avant en cas de poste vacant on supprimait le nom et le numéro de la ligne directe sur l'appli et le site internet. Maintenant on va laisser le numéro sans communication complémentaire. On avisera le client lors de l'arrivée du conseiller suivant.

6. Information en vue d'une consultation sur le déploiement des Automates Dépôts Déclarants (ADD) à l'appui de l'expérimentation lancée en juin 2023 ;

SUJET : par VERONIQUE, SOPHIE et DENIS

LCL souhaite conserver le service de dépôts d'espèces sur ses automates. Certaines machines sont devenues obsolètes. Leur remplacement s'effectuera par des ADD dans les trois ans à venir. Avec les ADD, le dépôt est crédité immédiatement suivant la déclaration du client mais le comptage est validé a posteriori par les transporteurs de fonds.

Intervention de Mr Thierry VERMILLAC (IFS-FA) : Nous disposons de 4500 automates dont 770 Automates valorisant à changer (ensemble des automates full dépôt). Ce service génère 7 Milliards d'euros de dépôt sur nos automates au travers de 7 Millions d'opérations. 133 automates sont à changer rapidement par la même catégorie d'automates dépôts valorisants. Ensuite des automates dépôts déclarants viendront remplacer les autres automates jusque 2027. Ces automates seront loués (diminution de la maintenance et du cout annuel). Une enveloppe budgétaire est prévue pour adapter éventuellement les logiciels

QUESTIONS SNB/CFE-CGC :

Quel est le pourcentage de ce nouveau dispositif sur l'ensemble du parc ?

REPONSE : 100% du Full dépôt soit 772 Automates

Quelle est l'incidence de cette nouvelle gestion sur la maintenance dédiée en termes de gestion RH ?

REPONSE : du temps va être libéré sur la maintenance dédiée pas de diminution de postes de collaborateurs prévues. Aujourd'hui ce sont des équipiers d'appuis et ils peuvent être à la disposition des agences .Ce métier demande de la présence humaine, le parc automate n'est pas en diminution .

Quelle est la capacité maximum de dépôt d'un ADD en nombre de pochettes et en montant total ?

REPONSE : Le plafond de 5000 EUR par Pochette et 20000 EUR par jour sont au-delà de 99% du montant des dépôts constatés. C'est une réponse à quasiment tous les besoins de notre clientèle pro et entreprise. Pour des montants plus élevés il existe d'autre possibilité (coffres « intelligents » chez clients). L'idée d'une délégation locale en fonction d'évènements ponctuels ou de la problématique des secteurs est en réflexion pour moduler ces normes de dépôts.

Existe-t-il une assurance pour pallier les éventuelles effractions ?

REPONSE : L'assurance rembourse sans condition avec une franchise de 50000 EUR.

Les pochettes clients seront-elles commandées sur le budget économat actuel ? Sont-elles recyclables dans un objectif d'impact RSE ?

REPONSE : Les pochettes sont recyclables dans le respect des normes RSE. Le Budget à la main du réseau aujourd'hui est en réflexion pour être repris par la filière « fiduciaire automate » pour éviter les pannes par défaut de fournitures. L'aspect contrainte budgétaire ne doit pas nuire au fonctionnement des automates.

Cela modifie-t-il la procédure de réclamation en cas de « billet présumé faux » et de différence de comptage ?

REPONSE : un logiciel validé Banque De France détecte le faux billet mais le traitement final est déjà effectué par les TDF. Comme précédemment, le client sera informé, recevra l'attestation de faux et sera débité du montant. Il y a peu de réclamations sur le comptage en plus ou en moins. Le comptage de la pochette est filmé chez les TDF ; un agrément sur le comptage fiabilise l'exactitude du comptage (le film ne peut pas être transmis à date). Les services juridiques sont sollicités pour une mise en œuvre d'une procédure dédiée. Pour répondre à d'éventuelles réclamations sans ambiguïté, si un acteur est défaillant dans le process le client sera crédité sur bonne foi.

Quel est le devenir du recyclage dans cette nouvelle gestion ?

REPONSE : Le recyclage manuel aujourd'hui (environ 70%) ne sera plus possible. Les commandes sont maintenues. La fin du recyclage va probablement diminuer le passage des convoyeurs (pour la partie délestage).

Le remplacement d'un ADV (seul automate dans un ELS avec la fonction « retrait activée ») par un ADD ne met-il pas l'agence en risque d'insatisfaction client ?

REPONSE : Peu d'agence sont concernées. Une autre possibilité de retrait dans l'agence doit exister. Il faudra préciser pour le nombre d'automates concerné (un regard va être porté sur cette problématique).

De quoi est constitué le kit de démarrage client ?

REPONSE : Le kit a été livré aux agences pour communication au client. Un accompagnement terrain est assuré par les conseillers.

7. Présentation et approbation du rapport de la Commission politique sociale ;

SUJET :

Le rapport de la Commission politique sociale présente les questions et les réponses à la suite de la présentation du Bilan Social. Ce Bilan reprend notamment les sujets relatifs à l'emploi, les rémunérations, l'hygiène et la sécurité, la formation...

APPROBATION : approuvé à l'unanimité

8. Point sur le fonctionnement du CSE Central ;

POINT SNB/CFE-CGC :

Nous souhaitons remplacer Jacques CHABANNE par Youssef BENABDALLAH lors de la prochaine commission des marchés.

AVIS : Favorable à l'unanimité

9. Questions diverses.

QUESTION SNB/CFE-CGC :

Dans le 60 Secondes du 03/04, Il est fait référence à l'offre Fraude Premium pour les 39 caisses régionales ; LCL est-il aussi bénéficiaire de cette offre ? Dans la négative, à quelle date est-il prévu de pouvoir en être doté ?

REPONSE : Nous prenons la question.

L'initiative de proposer une carte VISA PREMIER pour les CLP de moins de 30 ans à - 50% est intéressante pour nos jeunes collègues mais pourquoi ne pas en faire bénéficier tout le personnel ? Cela serait non seulement un moyen de fidélisation des employés LCL mais aussi la limitation de l'usage des cartes des nouvelles banques type N26 ou autres.

REPONSE : Nous prenons la question.

Un nouveau contrat concernant la garantie des déplacements professionnels a été souscrit par LCL le 1^{er} janvier 2024. Ce nouveau contrat se substitue-t-il à l'extension de garantie « tournée » ? Quelle communication allez-vous faire pour informer les collaborateurs concernés, notamment sur la date de fin de prise en charge ? Comment seront remboursés les contrats en cours ?

REPONSE : Nous prenons la question.