



# NEWS CSEC!

## Comité Social et Economique Central LCL

### ORDRE DU JOUR DE LA SESSION ORDINAIRE - 4 et 5 septembre 2024

1. Information sur la composition de l'organigramme du Comité exécutif
2. Approbation du procès-verbal de la séance extraordinaire du CSEC du 5 juin 2024
3. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du CSEC des 5 et 6 juin 2024
4. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du CSEC des 3, 4, 5 et 9 juillet 2024
5. Point d'information sur les orientations stratégiques PMT LCL 2025 #TousEngagésClients
6. Information sur la politique de l'emploi dans le cadre de la consultation relative à la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi
7. Information sur la politique relative aux stages et à l'alternance dans le cadre de la consultation relative à la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi
8. Présentation et approbation du projet de rapport de la COS du 21 au 23 mai 2024
9. Présentation et approbation du projet de rapport de la commission éco du 13 au 16 mai 2024
10. Point d'étape sur l'orchestration des flux téléphoniques
11. Information en vue d'une consultation sur le projet de mise en place des parcours SVI RETAIL
12. Point d'étape sur l'information/consultation sur le projet LCL Ma Banque Privée
13. Information sur l'acquisition de congés payés pendant la période d'absences maladie
14. Information en vue d'une consultation sur le bilan du pilote et le déploiement de la Nouvelle Expérience Client Immobilier (NECI)
15. Point d'étape à la suite des échanges sur les premières pistes de réflexion relatives à l'adaptation conjoncturelle des objectifs, au pilotage des tableaux de suivis, aux suivis des indicateurs de prévention des RPS et la méthodologie de travail des projets avec le CSE central
16. Information sur l'intégration de LCL Mon Contact dans la mesure de la Satisfaction Clients
17. Présentation de la démarche Groupe Crédit Agricole 2024 : indice de mise en responsabilité (IMR) des salariés.

18. Information sur les actions en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés dans le cadre de la consultation relative à la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi
19. Information sur la durée du travail dans le cadre de la consultation relative à la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi
20. Information sur l'égalité entre les femmes et les hommes dans le cadre de la consultation relative à la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi
21. Point sur le fonctionnement du CSE Central
22. Questions diverses

## COMPTE-RENDU -----

### 1. Information sur la composition de l'organigramme du Comité exécutif

**DECLARATION PRESIDENT :** Serge MAGDELEINE présente les 12 nouveaux pôles COMEX.

#### QUESTION SNB/CFE-CGC :

Pourquoi avoir nommé un DGD et pas un DGA ?

Réponse : Le DGD est nommé par le Conseil d'administration alors que le DGA est nommé par la DG. De ce fait, le DGD a donc des délégations supérieures à celles d'un DGA

Quel est l'intérêt de recréer une direction exclusivement dédiée à la finance ?

Réponse : Pour une entreprise telle que la nôtre, la moindre erreur financière peut avoir une influence énorme sur le compte de résultat. Les chocs de taux qu'on va subir sur des volumes de 200 milliards de bilan peuvent entraîner des conséquences terribles. Un triple regard de professionnels sera donc nécessaire pour pouvoir prendre des décisions éclairées : celui du DG, celui du DGD et celui du Directeur financier.

Une question subsidiaire mais néanmoins importante : à quelle date aurons-nous les conclusions de l'étude du benchmark des rémunérations ?

Réponse : Nous avons déjà eu 2 réunions avec les DSN/DSNA ; lundi nous fixerons la prochaine réunion et nous aurons les chiffres fin octobre.

Pourquoi avoir intégré le marketing crédit au sein du pôle MARKETING RETAIL et la filière Crédits au sein du pôle FONCTIONNEMENT ?

Réponse : Aujourd'hui, nous ne souhaitons pas faire de réorganisation. A terme, il est envisageable que le marketing CREDITS soit intégré dans la filière CREDITS.

### 2. Approbation du procès-verbal de la séance extraordinaire du CSEC du 5 juin 2024

**APPROBATION :** approuvé à l'unanimité

### 3. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du CSEC des 5 et 6 juin 2024

**APPROBATION** : approuvé à l'unanimité

#### 4. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du CSEC des 3, 4, 5 et 9 juillet 2024

**APPROBATION** : approuvé à l'unanimité

#### 5. Point d'information sur les orientations stratégiques PMT LCL 2025 #TousEngagésClients

**LE SUJET** : Yann LHUISSIER, membre du COMEX LCL, présente la poursuite des orientations stratégiques 2025.

##### QUESTION SNB/CFE-CGC :

Comment se matérialise la promesse employeur qui vise à offrir plus d'autonomie aux collaborateurs au-delà des outils d'aide à la décision et d'auto-validation ?

Réponse : Pour être autonome il faut être compétent : la direction doit investir sur la compétence. Le rôle du manager est également important car ce dernier doit laisser la prise d'initiative au collaborateur dans l'organisation de son travail et favoriser les propositions. L'autonomie c'est aussi donner plus de délégations. Donner de l'autonomie doit être structurel et systémique.

Les pratiques actuelles du télétravail ne correspondent pas à votre volonté de favoriser l'autonomie pour une meilleure QVT. En effet, dans le Réseau, si un salarié n'est pas au point de passage de sa production, que son agenda n'est pas rempli selon les critères définis localement, que les autres collaborateurs de l'agence ne sont pas tous présents, voire selon d'autres exigences locales, alors il y a peu de chance que ce salarié obtienne sa journée de TT. Comment peut-on améliorer la mise en œuvre de l'accord de télétravail qui repose sur la confiance et l'autonomie ?

Réponse : LCL a besoin d'aider les managers sur la mise en œuvre du Télé Travail hybride ; les outils d'aide aux collaborateurs doivent être déployés. Le Télé Travail doit prendre en compte l'intérêt de l'entreprise, celui des clients et également celui des collaborateurs. Les accords de TT sont issues de la cohérence de ce triptyque. Le manager local doit s'assurer que le dispositif local puisse fonctionner. Les salaires doivent accompagner la mise en œuvre du TT en étant autonomes et compétents. Il y a un sujet de confiance : il faut avoir confiance dans le collaborateur, et si le manager constate un écart de niveau de l'activité il peut stopper le Télé Travail.

Sur les métiers en décroissance, comment se fera le report de tâches administratives dans l'attente de la mise en place des outils informatiques ?

Réponse : L'informatique sera d'abord musclée et nourrie. Les « transformations » devraient être prêtes au moment de la mise en place des différents projets. La Direction reviendra vers les instances sociales pour présenter les projets.

A fin 2023, vous avez recruté 1840 salariés de moins de 30 ans. Combien en reste-t-il un an après et comment comptez-vous fidéliser cette population ?

Réponse : Trois piliers sont indispensables pour recruter/conserver des salariés, notamment jeunes : le sens donné au travail, la rémunération et les perspectives de carrière.

Réponse : Pour le sens de la mission, LCL forme ses managers pour qu'ils soient en mesure de donner des impulsions aux équipes. (Évaluation à travers l'IMR). La rémunération fixe et variable est ajustée ; et les perspectives de carrière sont travaillées avec notamment la mobilité.

Le renforcement de l'accompagnement RH que vous présentez passe par l'accompagnement des collaborateurs par des spécialistes du développement. Qu'entendez-vous par des RDI dédiés ? Quelle sera la taille de leur portefeuille ? Quelle sera la taille pour les RDI Classiques ?

Réponse : Le RDI travaillait autrefois essentiellement sur les recrutements et les gestions de carrières. Aujourd'hui, ces tâches sont centralisées et le temps retrouvé est utilisé pour accompagner les collaborateurs tout au long de leur carrière.

Dans le réseau, les RDI ont un portefeuille de 380 personnes, lorsque dans le groupe les portefeuilles sont souvent plus légers (350/370 personnes).

Au siège, les portefeuilles sont parfois de taille supérieures (450 personnes évoquées). La proactivité est donc difficile, et les entretiens se font souvent en réactivité sur des événements administratifs, quand demain, avec l'assistance de l'IA et des ciblage sur des leads chauds sur événements, les RDI devraient travailler plus sereinement. De plus, il est envisagé de revoir à la hausse le nombre de RDI pour atteindre le nombre cible de 350 personnes par RDI.

Dans les projets 2025, vous évoquez l'évolution du modèle distributif (EMD). A quelle date pourrez-vous faire un point sur ce sujet ?

Réponse : Il s'agit d'un test de gestion collective de portefeuille clients, pour lequel un pilote est en cours dans les Yvelines. Les résultats du pilote seront présentés en CSE GPNO et, si ce pilote est concluant, il sera présenté ultérieurement dans les Instances Sociales.

## **6. Information sur la politique de l'emploi dans le cadre de la consultation relative à la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi**

**LE SUJET :** La politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi sont les éléments traités dans le Bilan Social. Ce sujet est reporté au mois prochain.

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

Nous constatons une baisse constante des effectifs depuis 4 ans. Cette hémorragie va-t-elle se poursuivre ?

Réponse : Texte.

Quelle est la part des licenciements dans les sorties définitives et son évolution depuis 4 ans ? Quels sont les motifs des licenciements ? Quels sont les profils des licenciés ?

Réponse : Texte.

Quelles conclusions apportez-vous sur le canal de recrutement via-DA, notamment au niveau de la transformation de la période d'essai et de pérennité dans l'emploi ?

Réponse : Texte.

Quelle analyse faites-vous sur les recrutements via les pépinières par métier ?

Réponse : Texte.

Comment pensez-vous faire pour rendre LCL différentiant en matière d'attractivité et de fidélisation ?

Réponse : Texte.

## 7. Information sur la politique relative aux stages et à l'alternance dans le cadre de la consultation relative à la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi

**LE SUJET :** La politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi sont les éléments traités dans le Bilan Social. Ce sujet est reporté au mois prochain.

### QUESTION SNB/CFE-CGC :

Quelle est la raison de la baisse du taux de transformation des contrats d'alternance ?

Réponse : Texte.

Quel est le niveau de formation cible des alternants ? Quand avez-vous prévu de faire évoluer les habilitations afin que chaque alternant puisse exercer pleinement son métier ?

Réponse : Texte.

Comment pourrait-on rendre plus visible la valorisation de l'engagement des référents ? Par exemple, pourrait-on envisager la mise en place d'une prime Référent ?

Réponse : Texte.

## 8. Présentation et approbation du projet de rapport de la COS du 21 au 23 mai 2024

**APPROBATION :** approuvé à l'unanimité

## 9. Présentation et approbation du projet de rapport de la commission éco du 13 au 16 mai 2024

**APPROBATION :** approuvé à l'unanimité

## 10. Point d'étape sur l'orchestration des flux téléphoniques (FLOW)

**LE SUJET :** Le projet « FLOW » doit permettre d'améliorer la téléphonie avec la mise en œuvre du Serveur Vocal Interactif (SVI). Il reprend toutes les fonctionnalités existantes en les simplifiant avec une nouvelle ergonomie du bandeau d'accueil et des fonctions supplémentaires pour le client et pour le conseiller. Seul LCL Mon Contact, qui possède sa plateforme spécifique, n'est pas concerné.

### QUESTIONS SNB/CFE-CGC :

Des adaptations techniques doivent être réalisées afin d'éradiquer des irritants concernant les déconnexions intempestives et la fluidification des parcours. Où en êtes-vous de ces adaptations ? Seront-elles bien opérationnelles avant le déploiement mi-septembre des 2 DR Sud Aquitaine et Auvergne Loire ?

Réponse : Tout est mis en œuvre pour maintenir le planning. A ce jour, il n'y a plus de déconnexions aléatoires et la fluidification des parcours est facilitée.

Quel bilan en termes de satisfaction utilisateurs pouvez-vous nous présenter à ce jour ?

Réponse : Aujourd'hui un très bon niveau de satisfaction.

Avant la généralisation à l'ensemble des DDR, pourquoi ne prévoyez-vous pas un autre point d'étape qui pourrait permettre de mesurer l'impact des adaptations apportées en septembre ?

Réponse : M. Paillole-Malpart en charge du dossier n'estime pas utile un autre point d'étape, les verbatims sur la base de 200 collaborateurs et 70000 appels lui semblant suffisant.

## **11. Information en vue d'une consultation sur le projet de mise en place des parcours SVI RETAIL**

**LE SUJET :** La mise en place du Serveur Vocal Interactif (SVI) RETAIL a pour but de filtrer les appels clients entrants (hors agences pro et Banque Privée) en laissant le choix d'être orienté vers les fonctions Self Care du site mobile LCL ou vers son conseiller. Les objectifs recherchés sont : la réduction de 15 à 20 % des flux d'appels entrants, le soutien des conseillers, l'amélioration de l'expérience client et de sa satisfaction.

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

Les clients concernés par le SVI Visuel doivent disposer d'un Smartphone. Quelle proportion de la clientèle RETAIL dispose t'elle d'un smartphone ?

Réponse : M Paillole-Malpart (Responsable de Programme de Transformation Stratégique) ne sais pas. A priori le taux d'équipement en France est de 77%.

Le SVI RETAIL est déjà en service dans 19 Caisses Régionales de Crédit Agricole. Quel est le taux d'acceptation de redirection en SVI Visuel plutôt que vers un conseiller ?

Réponse : Le taux est très variable d'une Caisse à une autre, c'est pour cela que je ne donnerai pas de chiffres.

Un suivi de ce taux sera-t-il mis en place ? Ce taux sera-t-il intégré dans la RVP ?

Réponse : On ne va pas faire de suivi à ce stade et une intégration dans la RVP n'est donc pas envisagée.

Le conseiller sera-t-il informé que le client qu'il a en ligne a refusé d'être orienté sur le SVI Visuel ?

Réponse : Le conseiller verra bien que l'appel arrive à la suite du refus du SVI Visuel et il verra le motif de l'appel.

Sous quelle forme les conseillers auront-ils connaissance du motif d'appel recueilli dans le SVI langage naturel ? (Verbatim, famille de produits).

Réponse : Le motif d'appel figurera dans le bandeau

Cela déclenchera-t-il une action auprès du conseiller : script, aide spécifique en ligne, mise en avant des produits correspondants à l'écran ?

Réponse : Non, il n'y aura pas d'action auprès du conseiller auquel on laisse toute autonomie.

De quelle manière pourrez-vous suivre le taux d'abandon du SVI Visuel par les clients pour revenir sur un appel téléphonique au conseiller ?

Réponse : On aura la vision très précise des parcours clients et notamment s'ils vont jusqu'au bout ou non.

Allez-vous mettre en place un ou des indicateurs spécifiques de la satisfaction client relative au SVI RETAIL ? Si oui, qui en sera destinataire et quel pilotage sera mis en place ?

Réponse : On va mettre des IRC parcours. Il n'y aura pas de Pilotage particulier. Le suivi sera plutôt au niveau des équipes projet.

Pourquoi avez-vous choisi de ne pas neutraliser le TAT des agences concernées, alors que des problèmes techniques affectent l'orchestration des flux téléphoniques qui est le préalable au déploiement du SVI RETAIL ? A défaut de le neutraliser, avez-vous prévu de compenser la RVP le cas échéant ?

Réponse : Pas de neutralisation, la boucle ne change pas.

Quels indicateurs avez-vous prévu afin de mesurer l'amélioration des conditions de travail des salariés liées au déploiement du SVI RETAIL ?

Réponse : L'évolution du nombre d'appels mesurera l'amélioration des conditions de travail. Il n'y a pas d'autre indicateur.

Quand avez-vous prévu une information du CSE Central sur le bilan des tests techniques ?

Réponse : On pourra la faire lors de la consultation du CSEC

Quel sera l'impact de la mise en place du SVI sur l'activité des CRC ?

Réponse : Aucun impact, la boucle téléphonique débouchera toujours vers LCL Mon Contact. A la marge il y aura un peu moins d'appels.

Quid des évolutions techniques du site mobile et de l'appli et l'obsolescence des OS de Smartphone ?

Réponse : Même architecture qu'existante. Ce point est géré par les équipes en charge de l'application mobile.

## 12. Point d'étape sur l'information/consultation sur le projet LCL Ma Banque Privée

**LE SUJET :** Le projet s'articule autour de 4 leviers de transformation :

- Une approche clients différenciée,
- Un conseiller axé sur le développement et la protection du patrimoine de ses clients,
- Une filière d'expertises renforcée,
- Une meilleure reconnaissance des métiers.

LCL s'engage à :

- Ne pas licencier
- Repositionner tous les collaborateurs sur un poste dans l'entreprise
- Réaliser un accompagnement RH personnalisé
- Mettre en place une commission de suivi du projet

**INTERVENTION DIRECTION :** Nous allons fournir aux CSE la déclinaison théorique des effectifs par CSE. Aucun poste ne sera supprimé ; nous sommes actuellement en recrutement sur certains postes à couvrir.

## 13. Information sur l'acquisition de congés payés pendant la période d'absences maladie

**INTERVENTION DIRECTION :** Les salariés absents acquièrent un droit à congés payés selon la réglementation européenne pour les maladies à caractère non professionnel dans la limite de 20 jours

ouvrés par an. Le collaborateur empêché bénéficie d'une période de report de 15 mois. Le délai technique de mise en œuvre n'aura pas d'incidence pour les salariés concernés. Il est prévu une information individuelle aux salariés concernés.

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

Concrètement quel est le calendrier de la mise en place de ce sujet ?

Réponse : Depuis le 1<sup>er</sup> juillet dernier, le calcul des droits à congés est bien effectué automatiquement pour les arrêts depuis le 29 avril. Les périodes d'absences maladies doivent être justifiées. La période d'analyse débute en 2009.

### **14. Information en vue d'une consultation sur le bilan du pilote et le déploiement de la Nouvelle Expérience Client Immobilier (NECI)**

**LE SUJET :** NECI est un outil qui a vocation à remplacer Planet IMMO.

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

Le pilote présente un taux de transformation de 42% contre 59% sur PLANET IMMO. Comment décryptez-vous ce résultat ?

Réponse : Nous n'avons pas encore suffisamment de profondeur et de recul pour comparer de manière pertinente les données. Le pilote a été réalisé sur un petit périmètre et sur une période donnée.

Le pilote présente un taux d'adossement de MRH nettement supérieur à celui de la BDP, en quoi le nouvel outil intervient-il et comment analysez-vous de résultat ?

Réponse : L'échantillon du pilote n'est pas assez important pour en tirer des conclusions. Nous sommes dans le même ordre qu'avec PLANET IMMO

Le taux de conformité est moins bon que celui de la BDP, comment l'outil pourrait-il améliorer ce critère ?

Réponse : L'échantillon est trop étroit pour que les conclusions soient à ce jour pertinentes. Nous suivons de près de sujet.

La proposition commerciale formulée sans projet réellement défini sera-t-elle également validée en risque ? est-ce un vrai engagement de LCL ?

Réponse : Oui, la proposition commerciale sera validée en risque en fonction du profil et des délégations du conseiller.

### **15. Point d'étape suite aux échanges sur les premières pistes de réflexion relatives à l'adaptation conjoncturelle des objectifs, au pilotage des tableaux de suivis, aux suivis des indicateurs de prévention des RPS et la méthodologie de travail des projets avec le CSE central**

**LE SUJET :** Le support présente les actions réalisées et celles en cours. Ce sujet est reporté au mois prochain.

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

Question :



Réponse : Texte.

## 16. Information sur l'intégration de LCL Mon Contact dans la mesure de la Satisfaction Clients

**LE SUJET :** Les clients seront sollicités juste après l'appel à LCL Mon Contact afin de recueillir leur niveau de satisfaction.

### QUESTION SNB/CFE-CGC :

Les avis remontent sur la plateforme LCL MONCONTACT ; c'est donc bien seulement la plateforme qui réceptionne les réponses des clients ? Du coup, comment l'agence est-elle informée du niveau de satisfaction évoqué par le client ?

Réponse : La plateforme est organisée par agence ; le conseiller agence a donc l'information via une pop-up sur son poste de travail et il sait que c'est un questionnaire LCL MONCONTACT.

Le client est amené à répondre sur différents items pour qualifier la qualité de traitement de sa demande. La note finale d'appréciation correspond-t-elle à la moyenne des notes attribuées par item ?

Réponse : Ce qui est pris en compte c'est la note générale. Les autres notes permettent d'étudier les sources d'insatisfaction.

## 17. Présentation de la démarche Groupe Crédit Agricole 2024 : indice de mise en responsabilité (IMR) des salariés.

**LE SUJET :** Ce sujet est reporté au mois prochain.

### QUESTION SNB/CFE-CGC :

Question

Réponse : Texte.

## 18. Information sur les actions en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés dans le cadre de la consultation relative à la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi

**LE SUJET :** La politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi sont les éléments traités dans le Bilan Social. Ce sujet est reporté au mois prochain.

### QUESTION SNB/CFE-CGC :

Comment expliquez-vous l'augmentation de 9 points de la part des collaborateurs handicapés cadres ?

Réponse : Texte.

227 collaborateurs handicapés ont plus de 60 ans et vont partir à la retraite dans les années à venir. Comment allez-vous maintenir le taux de travailleurs handicapés au niveau actuel ?

Réponse : Texte.

Comment expliquez-vous la constance de travailleurs handicapés alors que leur nombre de départ est supérieur à celui des embauches ?

Réponse : Texte.

Quelle est la proportion de collaborateurs RQTH temporaire ? sont-ils inclus dans le taux de 6,92 % ?

Réponse : Texte.

## **19. Information sur la durée du travail dans le cadre de la consultation relative à la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi**

**LE SUJET :** La politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi sont les éléments traités dans le Bilan Social. Ce sujet est reporté au mois prochain.

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

Comment expliquez-vous la baisse de 10% des collaboratrice à 80% du temps de travail ?

Réponse : Texte.

Quelle raison explique la baisse progressive des temps partiel ? Quelle est la ligne métier la plus impactée ?

Réponse : Texte.

Quelles raisons expliquent la baisse des heures supplémentaires et des heures complémentaires ?

Réponse : Texte.

## **20. Information sur l'égalité entre les femmes et les hommes dans le cadre de la consultation relative à la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi**

**LE SUJET :** La politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi sont les éléments traités dans le Bilan Social. Ce sujet est reporté au mois prochain.

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

242 salariés, dont 194 femmes, ont bénéficié de l'enveloppe de rattrapage salarial en 2023. Quand pensez-vous ne plus avoir besoin de procéder à des rattrapages salariaux ?

Réponse : Texte.

## **21. Point sur le fonctionnement du CSE Central : Ce sujet est reporté au mois prochain.**

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

Question

Réponse : Texte.

Question

Réponse : Texte.

**22. Questions diverses :** Ce sujet est reporté au mois prochain.

**QUESTION SNB/CFE-CGC :**

Question

Réponse : Texte.

Question

Réponse : Texte.