



**COMITE SOCIAL et ECONOMIQUE  
RHONE-ALPES AUVERGNE  
18, rue de la République  
69002 LYON**

Lyon, mardi 19 novembre 2024

## **Ordre du jour C.S.E Rhône Alpes Auvergne - Séance Ordinaire**

**Vendredi 29 novembre 2024**

1. Approbation du PV du CSE RAA Ordinaire du 25 octobre 2024.
2. Approbation du compte rendu de la CSSCT RAA du 11 octobre 2024.
3. Approbation du rapport de la commission politique sociale tenue le 11 octobre 2024.
4. Consultation sur le Bilan Social 2023 de l'établissement RAA.
5. Information en vue d'une consultation sur la création d'une agence LCL Mon Contact à Lyon
6. Information sur le projet d'aménagement des activités des équipes Flux et Gestion Techniques et Risques (OSC Assurance Valence).
7. Information sur le projet de création d'un salon de réception sur l'agence d'Albertville (2132).
8. Information sur le projet de création d'un bureau individuel sur l'agence de Firminy (3735).
9. Information sur le projet de création d'un salon de réception sur l'agence de Montélimar Maubec (4255).
10. Point d'information sur le projet de mise en place des parcours SVI Retail.

### **VIE DES AGENCES - ACTIVITE COMMERCIALE – ORGANISATION – OPTIMISATION**

#### **11. LCL Mon Contact :**

11.1. CRITIZAIR : les détracteurs doivent être contacté par le DA de LCL Mon contact : une réflexion est-elle en cours pour privilégier un appel par l'agence gestionnaire du compte qui a la relation commerciale ? Que représente en charge de travail pour les DA de LCL Mon Contact cette nouvelle mission ?

11.2. Concernant les services conquêtes (6096 et 5720), nous constatons que ces services performant et ont performé en 2023 (se reporter à la présentation des RVP 2023 par services) et connaissent en 2024 des transformations ; l'arrivée d'un outil (EER-I) censé automatiser les EER simples est perfectible et demande

beaucoup de SAV de la part des conseillers, des départs en agence non remplacés et au moins un arrêt maladie long. Dans ce contexte : des recrutements sont-ils prévus ? Si non, quel était le nombre d'UTP en 2023 d'une part, et d'autre part, quelle est la cible à venir lorsque l'outil EER-I sera pleinement fonctionnel ? Pour cette année 2024 transitoire, quel est le taux d'atteinte des objectifs ? Si ce dernier est décalé de l'attendu, une correction est-elle prévue au niveau de la RVP pour ne pas pénaliser les équipes ?

11.3. Projet FEARI :

- Les conseillers ont-ils toujours des plages dédiées d'appels sortants en sus des appels FEARI ?
- Les appels sortants sont-ils transmis aux conseillers de manière aléatoire ?
- Avec les appels sortants envoyés entre deux appels entrants, quel est le nombre d'appels entrants et sortants par jour pour un conseiller ? Quel est le pourcentage d'évolution entre 01/2024 et 11/2024 et avec 01/2023 ?

12. OSC Assurances : Pouvez-vous nous présenter le test actuel au service Flux à Alixan concernant des appels aux héritiers ? Combien de personnes y sont dédié ? Combien de postes sont à découvert par équipe ?

13. Problèmes informatiques récurrents : Des dysfonctionnements sur l'ensemble de nos outils (Flow, Outlook, imprimantes, questionnaires assurances...) et des marchés, sont quotidiens. Nous vous avons alertés à plusieurs reprises dans cette instance. Quels axes d'amélioration et solutions pérennes sont-ils envisagés afin de rassurer les collègues, littéralement usés, par ces déboires ?

## RESSOURCES HUMAINES

14. Rapport annuel d'activité du médecin du travail année 2023 :

14.1. Article 3.1.4 Page 6 : Nous avons remarqué le nouvel intitulé de risque « surcharge de travail ressentie au temps de travail ». Quelle différence avec le précédent dans la liste actuelle « surcharge de travail ressentie » ? En 2022, nous avons 15 salariés sur cette ligne et un an plus tard 32 avec le cumul des deux lignes, soit le double. Quelle(s) explication(s) pouvez-vous nous apporter sur ce doublement (votre analyse professionnelle) et quelle(s) amélioration(s) préconiserez-vous ?

14.2. Article 4.2.3 Page 7 : Globalement, au sujet des visites de reprises suite aux divers motifs, êtes-vous informée régulièrement par l'entreprise des salariés (salariées) qui doivent en bénéficier ou constatez-vous, après coup, des « oublis » ? Notre infirmière était-elle une aide pour vous pour ces différentes situations, autant dans la prescription que dans le suivi ?

14.3. Article 4.2.4 Page 8 : On constate un nombre élevé de visites occasionnelles (69 en 2023, 100 en 2022) plus élevé qu'il y a quelques années avec des effectifs plus importants à l'époque (48 en 2015 par exemple). Avez-vous une explication notamment pour celles à l'initiative du salarié plus importantes qu'en 2022 par exemple ? Point technique : quelle est la différence entre une « visite à la demande du salarié » et « une visite à la demande du travailleur » ?

14.4. Article 4.4.2 Page 9 : Quelle est la différence entre « absence facturable » et « absence non facturable » ? On constate une augmentation de 43% par rapport à 2022 des absences facturables, avez-vous une explication ?

14.5. Point 10 Observations générales page 18 : On remarque que vos conclusions sur les RPS sont identiques d'années en années, sans changement majeur (surcharge de travail, faible accompagnement des nouveaux embauchés ou pour les salariés en arrêt de longue durée qui reprennent le travail ...). Auriez-vous des préconisations sur ces risques récurrents qui peuvent entraîner des conséquences sur la santé de nos collègues, en sachant que ce sujet est aussi une préoccupation majeure pour notre direction ? Tout au long de votre rapport, nous constatons, sur divers points, que notre infirmière était un pivot au niveau de vos

échanges avec LCL, ses salariés et votre service de santé en entreprises. En effet, vous déplorez son absence et donc la perte de valeur ajoutée liée à cette situation. En tant que professionnelle de santé indépendante, pensez-vous que la présence d'une infirmière est souhaitable, si ce n'est plus que recommandée, au 18 LCL ? Vous regrettez, dans votre observation, l'arrêt de la cellule de prévention des RPS qui réunissait la direction de LCL ainsi que l'équipe de santé au travail. Pour vous cette cellule avait-elle ou a-t-elle une utilité dans l'amélioration de la prévention des RPS ?

14.6. Si votre réponse est « OUI », question pour la direction de LCL : Les réunions ont-elles repris en 2024 et dans la négative, pour quelle raison ?

15. Entretiens annuels 2024 : Suite à notre demande de vigilance portant sur l'importance de trouver des solutions pour mener les entretiens annuels des équipiers d'appui de la DR LGM, qu'est-il mis en œuvre pour cette nouvelle campagne et avec quels moyens ?

### FONCTIONNEMENT CSE

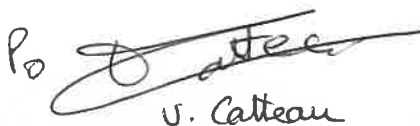
16. Présentation et approbation du rapport de la Commission Contrôle Financier du CSE du 4 Novembre 2024.

17. Présentation et approbation du rapport de la Commission Œuvres Sociales du CSE du 12 Novembre 2024.

18. Budget Prévisionnel 2025.

19. Présentation du calendrier prévisionnel des instances RAA 2025.

#### - Points divers

  
U. Calteau

**Le président**  
Emmanuel Aubin



**La secrétaire**  
Laure Simonutti

