



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

Lyon, jeudi 18 janvier 2024

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

**Vendredi 26 janvier 2024**

1. Approbation du PV du CSE RAA Ordinaire du 21 décembre 2023.

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

2. Concernant la conquête sur le périmètre de la DDR RAA, au sein de cette instance, nous sommes revenus plusieurs fois en 2023 sur la notion de conquête de nouveau client. Vous sembliez exprimer certaines craintes quant à un décalage de notre région dans ce domaine. Avez-vous une bonne visibilité désormais sur la conquête nette de l'ensemble de l'année 2023 ? Vous semble-t-elle satisfaisante ? (FO)
3. Nous avons appris qu'il est mis en place chaque semaine des plages « d'appels sortants collectifs ». Pouvez-vous nous expliquer ? Cela concerne-t-il l'accompagnement de nos collègues embauchés récemment chez LCL, dans le cadre de leur montée en compétences ? (SNB)
4. Tests sur RAA : (CFDT)
  - Nous vous demandons la présentation détaillée des tests en cours sur RAA (durée, moyens déployés, changements organisationnels, nombre de collègues concernés, formation nécessaire, secteur géographique, conclusion/mise en marché...).
  - Nous souhaitons qu'à l'avenir, chaque test qui pourrait impacter notre périmètre RAA soit également détaillé et présenté aux représentants du personnel.
  - Merci de nous présenter le retour du test Banque Privé débuté en Juin 2023.
5. A ce jour les objectifs de chaque collaborateur ne sont pas connus. Les objectifs conquêtes agence n'apparaissent pas non plus. Quand seront ils connus, publiés et définitifs ? (SNB)
6. A l'heure où LCL recherche à décrocher des records de satisfaction client, comment expliquer que les intérêts des livrets n'ont été crédités que le 3 janvier avec certes une date de valeur au 31 décembre mais qui est tout de même générateur d'insatisfaction client ? (CFDT)

7. Lorsqu'un conseiller note un suivi dans son CRCO, le suivi apparaît par la suite dans O2C. Ledit conseiller doit ensuite faire la démarche pour filtrer dans ses O2C afin de retrouver ses suivis. Serait-il possible, pour faciliter l'activité du conseiller, de créer un AMI qui ferait ressortir le suivi O2C ? (FO)
8. Lors de la rédaction d'un CRCO, il n'est pas rare d'avoir un message d'avertissement indiquant que tel ou tel mot est interdit alors qu'il s'agit d'un mot usuellement et habituellement employé et utilisé par chacun tous les jours (par exemple, le mot SUD est interdit). La CNIL nous impose certaines règles mais n'allons-nous pas trop loin parfois ? (FO)
9. Dans le cadre d'un rendez-vous épargne à distance trois questionnaires doivent être renseignés par le client. Ils étaient auparavant disponibles sur l'ancien espace clients et alimentaient le dossier clients. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Le conseiller rempli donc avec le client les questionnaires, il les imprime et les adresse en pdf pour signature aux clients. Pouvez-vous nous confirmer que l'auto-évaluation sera effectivement à nouveau disponible en Janvier sur le site LCL mon espace ? En effet, la procédure dégradée actuellement utilisée est chronophage et surtout entraîne un risque de non-conformité plus important. (SNB)
10. Certains contrats IARD prof nécessitent des visites de risques, comment cela se fait-il qu'il n'y ai pas d'inspecteur dans certaines zones pour effectuer ces visites ? (CFDT)
11. Nous sommes en attente de retour sur le pourvoi du poste de CC part sur l'agence de Vizille, agence qui, pour mémoire, a bénéficié d'un renfort d'effectif dans le cadre de du projet nouvelle génération. (CFDT)
12. Caisses automatiques : (CFDT)
  - Nous attendons votre retour sur le sujet de l'augmentation du nombre de délestage pour les agences en caisses automatiques ainsi que les mesures prises pour limiter l'insatisfaction client lors des fermetures d'agence liées à ces délestages et le rappel de ces mesures de sécurité.
  - Nous attendons votre retour concernant la problématique de l'agence Meyzieu 1066 en maintenance externe, pour laquelle le déclenchement de réassort du distributeur ne s'effectue que lorsque celui est constaté vide. Déclenchement qui sera de fait plus régulier suite à l'arrêt des retraits en caisse automatique et générant de l'insatisfaction.
13. Echirolles Jean Jaurès : Nous ne comprenons pas votre choix, au dernier CSE, de ne pas neutraliser d'office l'IRC de cette agence ayant subi un sinistre et une fermeture longue. D'autant que cette mesure avait été indiqué lors d'une séance CSSCT préalable. En conséquent, merci de nous préciser à quel rythme l'indicateur IRC tourne par agence ? Quel est l'IRC pour l'agence d'Echirolles Jean Jaurès au 3ème trimestre et au 4ème trimestre 2023 (ou au mois le mois si possible) ? (CFDT)
14. L'année 2023 se termine et beaucoup d'équipes au siège ou en agence témoignent de leur regret de ne pas voir LCL plus proactif sur l'attribution de budgets aux différents responsables afin d'organiser à minima un évènement informel par an et en dehors de toutes considérations de performances (critères trophée). En 2024 et plus particulièrement en RAA, pensez-vous qu'un budget permettant à chaque collaborateur de partager un moment cohésif (restaurant, Jeux de team bulding etc...) avec son équipe puisse être provisionné ? (FO)
15. Equipe d'appui : qu'est-il prévu lors d'un départ en retraite d'un équipier d'appui mainteneur en secteur diffus ? (CFDT)

## RESSOURCES HUMAINES

16. Evaluations annuelles 2023 : Quels sont les taux : d'entretiens menés, clôturés totalement signés ? Quelle est la répartition en terme de notation globale (CFDT) ?
17. Temps partiel : vous nous avez indiqué qu'il y avait environ 120 contrats à temps partiel sur le DDR, pouvez-vous nous donner la répartition entre les contrats pérennes et ceux renouvelables ? De plus, nous avons de nombreuses interrogations sur les modalités de calcul des RTT salariés et entreprises 2024, pouvez-vous nous redonner la méthode de calcul qui est utilisée ? (CFDT)
18. Un salarié nouvellement embauché peut demander à être dispensé de la Complémentaire Santé obligatoire (dans certaines conditions). Il dispose d'un délai de 2 mois pour faire le nécessaire. Au-delà de ce délai, à partir de quand une nouvelle demande de dispense peut-elle être réalisée ? (SNB)
19. Infirmière : Le poste d'infirmière au 18 LCL est-il couvert ? Dans la négative qu'est il prévu pour y pallier ? (CFDT)

### Points divers

**Le président**  
**Emmanuel Aubin**



**La secrétaire**  
**Laure Simonutti**  
**(\*)**

(\*) Validation et accord par mail le 17 janvier 2024