

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

Lyon, mercredi 18 septembre 2024

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

Vendredi 27 septembre 2024

1. Approbation du PV du CSE RAA Ordinaire du 28 juin 2024.
2. Approbation du PV du CSE RAA Extraordinaire du 28 juin 2024.
3. Approbation du PV du CSE RAA Extraordinaire du 2 juillet 2024.
4. Approbation du PV du CSE RAA Ordinaire du 12 juillet 2024.
5. Approbation du compte rendu de la CSSCT RAA du 13 septembre 2024 (sous réserve).
6. Information en vue d'une consultation sur des modifications d'horaires dans le cadre de l'évolution des multisites de la DGA de Grenoble Centre Est.
7. Bilan de la politique salariale 2024.

VIE DES AGENCES - ACTIVITE COMMERCIALE – ORGANISATION – OPTIMISATION

8. Pourriez-vous nous faire un premier retour sur la rentrée étudiante 2024 :
 - Est-ce que la conquête initialement budgétée est au rendez-vous ?
 - Par rapport à l'année dernière, quelle est la tendance ?
 - Quels sont les éléments positifs mais également de travail pour cette rentrée ?
9. L'agence d'Annecy le Vieux est une agence à 2. Cette agence se développe et son PNB aussi. La commune elle-même est en plein développement. Est-on toujours en recherche de locaux ? Cette agence va-t-elle se renforcer avec une troisième personne ?
10. Chargés d'assurances professionnelles : les élus ont déjà soulevé l'importance des assurances comme levier fort de PNB avec une importance des visites de risque. Toutefois, il semble que le poste de CAP de A2S soit à découvert depuis plusieurs mois. Le pôle de Lyon, lui pâtit d'une baisse de ses effectifs. Quelles sont les perspectives pour pourvoir ces postes essentiels ?
11. Est-il prévu d'ajouter la possibilité de notifier sur les agendas conseillers lorsqu'ils sont en télétravail afin que les clients puissent avoir l'information et savoir que les RDV pris seront en visio ?

12. Aujourd'hui un conseiller d'accueil a un accès limité aux opérations accueil. Lorsque dans une agence, le manager souhaite faire monter en compétence le conseiller d'accueil, cet accès limité bloque ce dernier en RDV client. Est-il possible d'y remédier ?
13. Depuis plusieurs semaines, dans le cadre de la mise à jour des données d'un client portant notamment sur son numéro de téléphone, il n'est plus possible d'instruire un dossier de prêt conso dans l'outil dédié à cet effet, DIGICONSO, avant un délai de 24 heures. Pourriez-vous nous en donner les raisons ?
14. Lors de précédents CSE, nous avons déjà évoqué le retard informatique pris sur le logiciel des crédit PRO PE. Aujourd'hui, les Cc Pro, outre l'outil informatique peut ergonomique qu'ils doivent utiliser, doivent en plus remplir de nombreux fichiers Excel pour le même client, à savoir un avis stratégique, un DIAG Flux, un Pricer et l'EIP. Pourquoi n'existe-t-il pas un seul et même fichier reprenant l'ensemble des informations nécessaires plutôt que d'avoir 4 fichiers à remplir et qui reprennent de surcroît les mêmes informations ? Cette simplification permettrait de gagner du temps administratif qui serait dirigé vers du temps commercial d'une part, et d'autre part, permettrait de redonner du dynamisme aux Cc Pro qui se sentent écrasés par la lourdeur des process et qui baissent les bras face à cet amoncellement administratif.
15. Depuis plusieurs semaines, il n'est plus possible de décocher l'envoi d'un SMS au client lors de la prise de rendez-vous dans l'agenda d'un conseiller. Ceci permettrait au conseiller de se réserver une plage horaire afin d'instruire le dossier d'un client et de se consacrer pleinement à l'instruction dudit dossier. Ce changement a engendré quelques malentendus entre clients et conseillers. Pourriez-vous nous expliquer ce changement ?
16. Agence Jean Jaures 1994 : Seuls deux postes sont utilisables pour le scanner chèque. Avec les permanences dans les universités, les écoles et les vacances, le turn over est important. Il semble efficient, d'envisager l'équipement en « scanner nouvelle génération ».
17. Serveur agence : serait-il possible de créer, comme à LCL mon contact, un serveur pour l'agence. Force est de constater que les justificatifs des clients sont souvent envoyés par mail et cela permettrait de concentrer ces envois dans un dossier unique, dont chaque conseiller aurait accès aisément.
18. La mise à jour fonctionnelle de la solution d'impression via les imprimantes multifonctions CANON s'accompagne de nombreux dysfonctionnements et rallonge les délais d'impression. Pourriez-vous nous expliquer ce qui a motivé ce changement en partant de quelque chose qui fonctionnait parfaitement bien pour aller vers quelque chose de décevant avec de nombreux bugs ? Sous quel délai peut-on espérer un retour à la normal avec l'intégralité des fonctionnalités ?
19. A ce jour, combien avons-nous de GAB hors site ? Quels sont leurs taux de fonctionnement ainsi que leur rentabilité ?
20. Nouvel accord de télétravail mis en place le 1er juillet 2024 :
 - Comment s'organise la notion de « 2 jours de présence sur site » pour les salariés travaillant à 50% ?
 - Comment a été communiqué le nouveau bagage mis à jour en 08/2024 ?
 - Ce bagage apporte des précisions et notamment un rajout « réalisation de formatan possible si nécessaire » (page 8). Comment expliquer qu'une communication de RQF à l'ensemble des équipes mentionne que « le métier n'est pas, à ce jour, compatible avec l'exercice du télétravail et qu'il faut attendre la formation » ?
 - Doit-on comprendre qu'un équipier d'appui accueil doit faire ses formatans réglementaires (DCI entre autres) à l'accueil en jonglant avec le flux physique et le TAT ?
 - Quand ces formations sont prévues, sachant que l'accord courre déjà depuis le 1er Juillet et que les quotas 2024 sont non reportables ?
 - Formation : adoptez le nouveau modèle hybride d'organisation du travail LCL : il fait mention d'une formation de 2 heures par teams, pour l'ensemble des salariés avec « participation obligatoire et

essentielle » répartie du 17/10 au 05/12. Là aussi, comment vont pouvoir s'organiser les équipiers d'appui ? Quelles conséquences en cas de non auto-inscription sous people care d'un salarié ?

RESSOURCES HUMAINES

21. Lors d'un précédent CSE, nous avons évoqué les 2 primes de vie chère qui étaient octroyées aux agences situées dans le Pays de Gex ainsi que celles situées autour du Lac Léman. Vous nous aviez indiqué que vous alliez présenter un dossier portant sur cet item à la direction générale. Pourriez-vous nous faire un état des lieux de l'avancement de ce dossier ?
22. Lors de leurs déplacements, des élus peuvent constater de plus en plus régulièrement une pratique qui consiste à remplacer un manager absent (durant plusieurs mois) par un autre manager qui gère déjà son périmètre. Ce fonctionnement est inquiétant, complexe pour les équipes concernées et laisse croire que les managers ont la capacité de gérer, sans difficultés plusieurs postes.
23. Il peut être compliqué pour certains, de distinguer les nuances entre les dispositifs « Jeune pousse » et « Ecole by LCL », est-ce possible d'avoir plus de lisibilité ?
24. Pouvez-vous nous confirmer que la mesure socle pour un conseiller particulier confirmé en province a bien bénéficié de l'augmentation générale suite à l'article 2.4 du PV de désaccord de 07/02/2024 ?
25. Décret du 13 Septembre 2023 sur les arrêts maladies et les congés payés :
 - Qu'est-ce que LCL a mis en place ?
 - Quand la direction communiquera auprès de nos collègues pour les informer de la procédure ?
 - Pouvez-vous nous en dire plus, notamment sur la rétroactivité, les démarches à entreprendre ?
 - Qu'en est-il pour les collègues n'étant plus dans l'entreprise et quelle communication est à venir auprès des salariés ?
26. Malgré plusieurs remontées, l'accès edenred semble toujours compliqué pour les collègues souhaitant bénéficier de cette plateforme d'équipement. Un service hotline est-il accessible ? Ce prestataire sera-t-il conservé pour les mois à venir ?
27. Quand le bilan 2023 de la Médecine du travail pourra faire l'objet d'échange avec le médecin du travail et la direction LCL ? La date entre deux visites médicales, fixé par le code du travail, est de 5 ans. Merci de nous dire, par DR, le nombre de salarié qui n'aurait pas eu de visite médicale depuis plus de 5 ans et quel est votre plan d'action afin de se conformer au code du travail ?
28. Quand la campagne d'actualisation des dossiers « dispositif frais de garde » aura lieu, ainsi que la communication qui sera afférente ?
29. Le service CSPP a actualisé en juillet 2024 dans ses traitements les listes des agglomérations et communes éligibles à la prime de transport. Cela a abouti à des rajouts de salariés éligibles et des salariés qui ne sont plus éligibles. Le CSPP n'a-t-il pas identifié que cette actualisation technique allait impacter quelques sites LCL et donc quelques salariés et aucune communication proactive n'a été faite sur ce sujet. Les salariés des OSC ASSURANCES d'Alixan sont concernés par ce changement. Pouvez-vous nous confirmer qu'une fois le transfert des OSC ASSURANCES d'Alixan vers Valence, les salariés concernés pourront à nouveau bénéficier de cette mesure, sous réserve bien entendu que l'agglomération de Valence soit toujours dans la liste des agglomérations de plus de 100 000 habitants ?

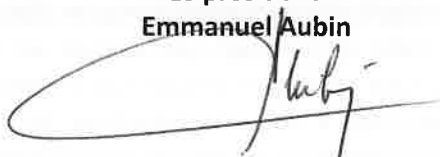
30. Dans le cadre du suivi du changement de procédure pour la déclaration des frais de transport en commun en mensuel, combien de salariés en RAA bénéficiaient de cette prise en charge réglementaire en juin 2023 vs juin 2024.
31. Mobilités douces : LCL par sa communication client, par les mesures affichées dans le NAO, par ses partenariats de tous les cyclistes... affiche une volonté claire de promouvoir ces modes de déplacement. Pourtant force est de constater que les moyens mis par LCL sont limités voir contradictoire. La large communication du 10 septembre confirme ce paradoxe chez LCL, qui ne permet que trop peu de prévoir un lieu dédié au stockage. Nous souhaitons qu'un plan de mise en place de locaux adaptés soit déployé sur RAA, dans les agences existantes, comme pour les sites restant à rénover ou à intégrer (ex : Valence Bancel). D'ailleurs, l'agence de Voiron pourrait, avec ces larges espaces, lancer ce projet.
32. Des échanges réguliers ont lieu avec des salariés sur l'existence du service d'aide IAPR. Lors de la mise en place d'un suivi, est ce impérativement sur le temps personnel du salarié ?
33. Question en attente : Quelle est la procédure pour un collègue qui dispose de frais pour moins de 10€ ?
34. CET : après plusieurs alertes sur des problématiques dans la pose de jours CET, les reliquats de moins d'une demi-journée en compteur N semblent être toujours bloquants pour la pose d'absence issue du CET. Comment les salariés doivent ils procéder dans ces situations ?

FONCTIONNEMENT CSE

35. Présentation et approbation du rapport de Bureau du CSE du 3 septembre 2024
36. Présentation et approbation du rapport de la Commission Œuvre Social du 6 septembre 2024

Points divers

Le président
Emmanuel Aubin



La secrétaire adjointe
Anne Sophie Bernard (*)

(*) Validation par mail le 18 septembre 2024.