



Bordeaux, le 8 Avril 2025

Aux Elus du CSE
Aux Organisations Syndicales
Aux Membres de la Direction

ODJ REUNION ORDINAIRE DU COMITE SOCIAL et ECONOMIQUE DU GRAND SUD-OUEST
Du 18 Avril 2025 à 09h00

Rond-Point FUKUOKA – 33 000 BORDEAUX – 1^{er} étage – Salle Grand Puy Ducasse

1. Approbation du PV du CSE ordinaire du 13/03/2025.

Vie des Agences - Services et Organisation - Santé, Sécurité et conditions de travail

2. Présentation et Approbation du rapport de la CSSCT du 21/03/2025 (sous réserve de la réception du document)
3. Suite à plusieurs remontées des salariés, bien que le fond puisse être justifié, certains mails de DGA sont rédigés de manière inappropriée vis à vis des salariés Existe-t-il une formation de communication écrite des DA/DGA ?
4. TAT/FLOW : Les objectifs sur le TAT tiennent-ils compte des nombreux problèmes récurrents de l'outil, qui impactent la capacité des collègues à pouvoir répondre et comment se déroule la neutralisation ? Depuis plusieurs mois la DDR utilise l'outil de téléphonie flow. L'utilisation de cet outil se fait avec de nombreux bugs comme peuvent en témoigner les retours et échanges d'expériences qui sont relatés au sein de la communauté flow : impossibilité de décrocher, coupures intempestives...pourquoi autant de bugs ? Quand cet outil sera-t-il fiable ? Faut-il acheter de nouvelles applications pour avoir un meilleur service, ce qui aurait un coût supplémentaire ? Comment a évolué le TAT depuis la mise en place de flow ? Y a-t-il des DR, des DGA ou des agences où vous remarquez une baisse significative ? Le TAT est-il toujours neutralisé à certains endroits ?
5. Prévention des RPS et Droits d'expression des salariés : Comment la direction utilise cet outil dans la prévention des RPS qui est recommandé et préconisé pour l'amélioration des conditions de travail ?
6. Un contrôle sur le radon devait être fait durant l'hiver 2025 (cf. la question 3 du CSE d'avril 2024) : merci de nous communiquer le résultat (ou le suivi ?) Pouvez-vous nous faire un point sur les mesures effectuées cet hiver ? Ainsi que les actions engagées pour réduire le taux de radon sur les agences supérieures aux normes ?
7. Limoges Jean Jaurès : Suite au déménagement de l'agence de Limoges Jourdan, prévoyez-vous de mettre à jour les photos de l'agence sous Google et à qui en revient la charge ?
Coffres : le nombre de coffres et leur dimensionnement semblent poser problème, quelles sont les solutions envisagées ? ex :la demande en coffres de grande taille est insuffisante par rapport à l'offre prévue dans la nouvelle agence.
Tél mobiles : suivant les opérateurs, les appels entrants et sortants sur mobiles sont soit de très mauvaise qualité, soit le plus souvent impossibles. Qu'est-il envisagé pour permettre de traiter cette problématique majeure de la satisfaction de nos clients et de nos collègues ?
Stationnement clients : depuis l'ouverture de cette nouvelle agence centrale, de nombreux clients ont manifesté leur difficulté d'accès et/ou de stationnement par rapport à nos anciens locaux de Jourdan : comment sont prises en compte ces remarques et plus largement, comment est traitée cette période commercialement cruciale de transition ?
8. Information en vue d'une consultation sur la mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) du périmètre Grand Sud-Ouest (sous réserve d'obtention des documents).

9. Information en vue d'une consultation sur la mise à jour du Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIACT) du périmètre Grand Sud-Ouest (sous réserve d'obtention des documents).
10. Information en vue d'une consultation sur le bilan de Santé et de Sécurité et Conditions de Travail (SSCT) du périmètre Grand Sud-Ouest (sous réserve d'obtention des documents)
11. Information en vue d'une consultation sur le plan d'action de prévention des RPS coconstruit avec Stimulus pour LCL GSO sur le périmètre Pays Basque-Landes présenté à la CARSAT, le 21 février 2025.

Activité Commerciale

12. Est-ce que tous les conseillers chez LCL ont une carte de démarche ? (BP, Réseau, BEIGF...) Quels conseillers particuliers peuvent bénéficier de la carte de démarche ?
13. Il semblerait qu'à certains endroits de notre périmètre, les conseillers n'aient pas été informés du projet PIC. Un matin, ils ont découvert comme leurs clients, les modifications. Qui a décidé des changements de FDC ? Y a-t-il eu une revue de filière ? Les clients non informés, est-ce un loupé à certains endroits ? Quelle est la procédure officielle pour rebasculer des clients mécontents ? Des conseillers se retrouvent avec de plus petits portefeuilles en cours d'année : les objectifs sont-ils revus ? Pourquoi des managers se retrouvent avec des portefeuilles, parfois plus importants qu'un conseiller ? Quelles sont les raisons de ne pas avoir averti les clients et les collaborateurs des refontes de portefeuilles, refontes qui créent de l'insatisfaction clients et salariés ?
14. Lors d'un remplacement de poste d'accueil par celui d'un CC, des arbitrages entre portefeuilles sont réalisés entraînant de facto la création de nouveaux objectifs individuels sur le nouveau portefeuille créé, sans que les objectifs des portefeuilles "perdants" soient modifiés. Comment expliquez-vous cela auprès des équipes ?
15. En 2024, combien de conseillers ont atteint leur objectif de rendez-vous ?
16. RVP 2025 : pouvez-vous nous indiquer les ajustements et premiers résultats présentés lors de la réunion commerciale du 3 Avril 2025 ? Divers salariés s'interrogent sur les raisons de ne pas communiquer les indicateurs RVP au 07.03.25 sachant que la RVP s'est arrêtée à fin mars ?

Réclamation individuelle et collective

17. Clôture de Comptes : Pourquoi certaines agences ne clôturent pas les comptes des clients alors que ceux-ci l'ont demandé ? Y a-t-il des consignes ? Quel est l'intérêt pour LCL et notre DDR de garder ces comptes inactifs ou les frais de gestion s'accumulent ?
Plusieurs salariés souhaitent connaître pourquoi la direction a-t-elle donné des instructions sur certaines DR, indiquant l'interdiction de toute fermeture de compte s'il n'y a pas 2 ouvertures pour compenser ? Quelles en sont les raisons ?

RH – Formation - Emploi – Rémunérations

18. Agences du Lot et Garonne : 3 agences dépourvues de managers, qu'est-il prévu en ce moment, pour pallier à ce manque ? Quelles sont les pistes pour les remplacements ? Y a-t-il une perspective de délai pour pallier ces postes à découvert ?
19. Dates des réunions CSE et CSSCT du deuxième semestre 2025
20. Les jours congés payés à la suite de maladie viennent d'être mis sur les compteurs des personnes concernées au mois de mars 2025. La date limite notée en fin de ligne est le 31/03/2026. La durée de pose devant être de 15 mois, pourquoi LCL ne donne que 12 mois ?
21. Comment sont régularisés les jours de RTT pour des cadres autonomes qui sont mis sur des missions de plusieurs mois dans des sites avec horaires imposés ?
22. Combien d'élèves en stage de classe de 3^eème ou de Seconde, la DdR GSO a-t-elle reçue en 2024 ? Quel retour avez-vous sur cet accueil ?
23. Concernant les budgets d'auxiliaires de vacances, quelle est leur évolution pour 2025 : Quel sera leur nombre en GSO et leur ventilation par DR ?
24. Quand la direction a-t-elle prévu de nous communiquer le bilan social de 2024 ?
25. Quand la direction nous communiquera-t-elle les indicateurs RPS en CSE.

26. AUBUSSON : Plusieurs candidatures pour les postes d'Aubusson ont été adressées à la DGA, où en est la direction sur le processus de recrutement ?
27. Un DA absent de décembre 2024 à avril 2025 soit 4 mois le second d'agence CPRIVE percevra-t-il la RVP de la personne absente ?

Fonctionnement du CSE

28. Point sur la trésorerie
29. Tableau des Habilitations PROWEB, mis à jour suite à un changement de gestionnaire
30. Vote sur les propositions des commissaires des Œuvres Sociales faites lors de la réunion du 10 avril 2025.
31. Questions diverses

Nous vous souhaitons bonne réception de la présente et nous vous adressons nos sincères salutations.

GROSJEAN
, Hervé HG

Signature numérique
de GROSJEAN, Hervé
HG
Date : 2025.04.08
16:49:54 +02'00'

Le Président,

M Michel ZANATTA



La Secrétaire,

Mme Carine COLOMBIE