



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

Lyon, Vendredi 14 mars 2025

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

Vendredi 21 mars 2025

1. Approbation du PV du CSE RAA Ordinaire du 26 février 2025.
2. Information en vue d'une consultation sur le process d'ouverture de compte dédié aux victimes de violences économiques.
3. Présentation des Résultats commerciaux LCL Mon Contact Lyon pour le 2ème semestre 2024.
4. Présentation des Résultats commerciaux et financiers de la DDR RAA pour le 2ème semestre 2024.
5. Information sur la création d'un poste de travail supplémentaire sur le plateau de la Banque Privée à Valence Bancel.

VIE DES AGENCES - ACTIVITE COMMERCIALE – ORGANISATION – OPTIMISATION

6. Certaines banques se sont regroupées afin de mutualiser leurs distributeurs et les frais afférents à leur entretien. Le LCL prévoit-il de se rapprocher du CA ou d'autres établissements bancaires pour faire la même chose ?
7. Depuis plusieurs mois, LCL RAA est en test concernant l'outil de téléphonie FLOW. L'utilisation de cet outil ne se fait pas sans heurt avec de très nombreux bugs comme peuvent en témoigner les retours et échanges d'expérience qui sont relatés au sein de la communauté FLOW (impossibilité d'ouvrir le dossier client, coupures intempestives, impossibilité de décrocher...). Nous vous avons déjà alerté en décembre sur ce sujet. Plusieurs questions nous viennent à l'esprit :
 - 7.1. Pourquoi y a-t-il autant de bugs ? Est-ce qu'une fiabilisation est prévue ? Pour quand ?
 - 7.2. Depuis la mise en place de l'outil FLOW, pourriez-vous nous dire comment a évolué le Taux d'Accueil Téléphonique (TAT) ?
 - 7.3. Dans la mesure où les salariés de la DDR RAA subissent chaque jour les affres de cet outil non abouti sans pouvoir en maîtriser les tenants et les aboutissants, est-il prévu une neutralisation du TAT ou une neutralisation de cette ligne dans la RVP ?
 - 7.4. Des appels intempestifs de type démarchages commerciaux polluent certaines agences. Est-il possible de bloquer ces numéros de démarchages commerciaux ?

8. Le mardi 18 février 2025, notre Directrice de Réseau, a présenté à l'ensemble des salariés du réseau LCL RAA le projet de transformation de la banque à horizon 2027. A la suite de cette présentation d'une part, et d'autre part, suite à la publication d'un article sur le site Moneyvox où il est écrit : « Aucune suppression d'emplois ni fermeture d'agences n'est prévue à court terme. », nombreux sont les salariés à se poser de plus en plus de questions quant à leur avenir au sein de LCL. Comment comptez-vous les rassurer ?
9. Feedback : pouvez-vous nous rappeler les niveaux concernés par ces échanges ainsi que la périodicité retenue ?
10. Il semble que les collègues en agence doivent gérer des « finalisations » de crédits consommation initiés par les équipes crédits de LCL mon contact. Comment est quantifiée cette nouvelle charge de travail ? A quel niveau est prévu le contrôle des données enregistrées par LCL Mon Contact, de l'adéquation avec les justificatifs et du respect des délégations ?
11. Télétravail : sur l'ensemble de la DR Auvergne, nous voyons passer des directives par mails à l'attention des managers, demandant de supprimer les jours de télétravail programmer si la journée prévue manque de RDV. Pour rappel, cette condition n'est pas dans l'accord, validé par la direction. Merci de faire les rappels nécessaires sur le fait qu'une journée de télétravail est identique à une journée sur site.
12. Formation : les collègues nous alertent sur la suppression de leur plage de Formation programmées par leur manager. Les contraintes réglementaires sont de plus en plus fortes ainsi que l'exposition au défaut de conformité. Nous souhaitons que lors d'une suppression d'une plage prévue de formation, le manager motive par écrit sa décision au salarié.
13. Enveloppe RVP : quels sont les critères d'affectation de l'enveloppe supplémentaire de 3,5 millions ?
14. Pont de beauvoisin : Cette agence a déjà fait l'objet de nombreuses remontées de difficultés dans nos instances. Cette agence dispose d'une caisse automatique et compte 3 salariés. Il y a un DAB qui n'accepte pas les versements et dont la maintenance est interne. Nos appareils de caisse sont vétustes et ne sont plus mis à jour, les pannes sont récurrentes et créées de l'insatisfaction au détriment des collègues qui jonglent entre leur portefeuille, la gestion de la caisse/accueil, la maintenance... Même certains techniciens appelés pour réparer la caisse sont parfois incompetents pour intervenir sur nos caisses vétustes. Un arrêt maladie long, prévu, est déjà en cours. Pour limiter l'exposition aux RPS des collègues, nous vous demandons de pallier au plus vite au renfort de cette agence et de la placer prioritaire dans l'avancement du programme de rénovation.
15. Economat : Nous avons ces dernières années modifié nos process, d'où des produits dans l'économat deviennent caduc ou en conditionnement trop important pour l'usage que nous en avons. Dans le cadre d'économie et de RSE, est-il possible de faire un point avec le prestataire de manière à repenser les produits proposés pour moins gaspiller ?
16. Déploiement projet BP :
Les attributions de portefeuilles entre BP et binômes CPB/CAES débutent mi-mars. Quand et comment la communication client a-t-elle été effectuée aux clients ? Comment les clients ont été informés des impacts de ce projet ? Les collègues concernés sont-ils également informés ?

Les dernières réunions semblent indiquées que certains collègues seront en attente de positionnement. Et seront possiblement amenés à travailler pour d'autres pôles.

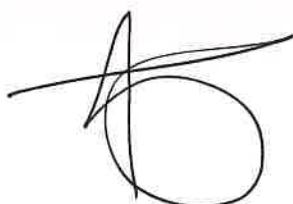
- Quid des ventes faites pour un conseiller hors pôle par un CAES rattaché à un pôle différent ?
- Quid de la boucle téléphonique client entre ce conseiller hors pôle et ceux du pôle ?
- Quid de la rvp du CAES puisque 50 % de part collectif, mais pour quel pôle ?

RESSOURCES HUMAINES

17. Bilan Ecole by LCL :
- Peut-on avoir un bilan des sessions de 2024 ? Nombre de session avec le nombre d'étudiants ? nombre de départ au cours de la formation ?
 - A ce jour, combien de salariés ayant fait cette formation reste-t-il ?
18. Pour quelle(s) raison(s), des collègues postulant sous myjobs peuvent n'avoir aucun retour ? Avons-nous abandonné la mention « candidat pressenti » quand c'est le cas ?
19. Mesures de convergences : un premier lot de métier sera traité avec la campagne de MSI habituelle. Pour les autres métiers, la création d'une seconde campagne en mai et juin 2025 pour les collaborateurs éligibles est prévue. Quelle va être la communication aux collègues de cette seconde campagne, quelle sera la date de prise d'effet des bénéficiaires de cette seconde campagne et un entretien de rémunération est-il prévu ?
20. Le PV de désaccord des NAO prévoit un alignement de certaines rémunérations « socles » existantes face au marché (en BP et BEIGF). Pour autant, vous mentionnez que cette revalorisation de socle « concernera les collaborateurs dont la dernière note de performance obtenue lors de l'entretien d'évaluation est supérieure ou égale à 3 ». Cela veut-il dire que ces deux directions auront deux socles pour chaque métier, un pour les salariés conformes et + et un pour les autres ?
21. Création métier repère : ces nouveaux repères sont-ils intégrés de manière automatique lors de leur mise en place pour les salariés éligibles ? L'ancienneté comptabilise-t-elle bien tous les postes effectués sur la même ligne métier ? Comment sont calculées les périodes de maternité ou d'absence maladie pour l'ancienneté ? Qu'en est-il pour un salarié noté conforme qui obtient le seuil des 2 ou 4 ans en cours d'année ?
Avez-vous identifié des incohérences de mise en place de ces rémunération repères pour les conseillers du marché professionnel ?
22. Jours hospitalisation : MyselfRH reprend les droits pour les enfants de moins de 16 ans à hauteur de 5 jours ouvrés par événement. Pour autant, nous voyons plusieurs interprétations de cette autorisation par le CSPP. Pour clarifier la lecture, prenons un exemple : un enfant de 14 ans se fait opérer des dents de sagesse, soit une journée d'hospitalisation. De combien de jour maximum rémunérés dispose le parent pour soigner et accompagner son enfant ?

FONCTIONNEMENT CSE

23. Présentation et approbation du rapport de la Commission Œuvres Sociales du CSE du mardi 11 Mars 2025.
24. Présentation et approbation du rapport du Bureau du CSE du 12 Mars 2025.
25. Calendrier des Visites CSSCT du 2^{ème} Trimestre 2025.



La Présidente
Guillemette ALARY



La secrétaire
Laure SIMONUTTI

