



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

Lyon, mardi 23 avril 2024

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

Mardi 30 avril 2024

1. Approbation du PV du CSE RAA Ordinaire du 29 mars 2024.
2. Information en vue d'une consultation sur le projet de regroupement de l'agence de Grenoble Bonne avec les agences de Grenoble Libération et Grenoble Parc Exposition.
3. Présentation du rapport annuel d'activité 2023 du service de santé au travail inter-entreprises AST Grand Lyon. Intervention du Docteur Aufils.
4. Point d'information sur l'évolution trimestrielle des effectifs au 31 mars 2024 du périmètre Rhône Alpes Auvergne.
5. Information en vue d'une consultation sur le Bilan SSCT 2023.
6. Information en vue d'une consultation sur le DUERP 2024.
7. Information en vue d'une consultation sur le PAPRIACT 2024.

VIE DES AGENCES - ACTIVITE COMMERCIALE – ORGANISATION – OPTIMISATION

8. La flamme olympique va traverser la région Auvergne Rhône Alpes en mai et juin 2024 avec des passages notamment à Valence, Vichy, St Etienne et Chamonix. De plus, certaines épreuves comme le football masculin et féminin se dérouleront à St-Etienne et à Lyon durant la période des Jeux Olympiques. Est-il prévu d'avoir certaines animations dans les agences des villes concernées ? En fonction des difficultés de circulation dans ces villes, quelle sera l'organisation de travail au sein desdites agences ? Est-ce que le recours au télétravail sera renforcé ? (FO)
9. Depuis la semaine du 1er avril, les conseillers qui ouvrent des comptes en format papier doivent obtenir la validation de l'entrée en relation par le DA. Nous constatons avec regret qu'une nouvelle fois les conseillers se retrouvent démunis de délégations qui puissent les rendre autonome sur des sujets aussi importants. Pouvez-vous nous préciser s'il s'agit d'une initiative de niveau DDR ? Quel est le but de cette démarche ? (CFDT)
10. Agence CHABEUIL : Lors d'un précédent CSE, vous nous avez indiqué que le transfert de cette agence prenait du retard. Nous avons plusieurs constats : (CFDT)
 - 1 - Le centre du village est une boucle à sens unique avec l'obligation de rentrer dans le centre et de faire le tour du village pour en sortir,

2 - Il existe une décentralisation du pôle commercial du village avec la création d'une zone d'activité commerciale à 3 min du centre (plusieurs autres établissements bancaires, boulangerie, primeur, supermarché ...) et avec un nouveau bâtiment en projet.

Est-ce utile de rester sur le centre au vu de ces éléments ?

11. Réunion Plénière Equipe d'appui de la Maintenance Dédiée du 28 Mars 2024 : (CFDT)

- Qui était convié lors de cette réunion, est-ce un projet présenté en CSEC ?
- RAA dénombre encore 9 caisses automatiques soit 24% de la part nationale, pourquoi une telle part ?
- Page 18 : Au total 1220 automates renouvelés, combien de nouveaux automates pour RAA et pour quel coût ? Combien d'automates de dépôt ADD seront déployés sur RAA et seront-ils neufs ?
- Nous savons que beaucoup de commerçants ne préparent pas leurs dépôts avant d'aller à la banque, avec le déploiement des ADD, qu'est-il prévu si ces derniers préfèrent verser leurs dépôts via les automates des particuliers ?
- Le déploiement des ADD va réduire le recyclage (70% des espèces). Pour autant, mécaniquement la part des chargements va être plus importante et plus régulière, quel est l'intérêt économique ?
- Est-ce que les ADD vont être expérimentés sur un secteur pour débiter ? A terme est-il prévu le changement de tous les automates pro sous ce format en RAA ?
- Quels sont les impacts de ces modifications sur le nombre d'équipier d'appui en maintenance dédiée en RAA ?
- Les ADD permettent le dépôt d'espèce en enveloppe avec un crédit par avance au client à J+1 du montant déclaré (dans la limite de 5K€/enveloppe), et une régularisation en J+7 à 10 si écart. Comment ont été mesurés les conséquences de ces écarts sur la gestion portefeuille quotidienne (ADJ/ASR...) ?
- Enfin ce document évoque les impacts des JO et du parcours de la flamme et parle « d'offre espèce à satisfaire » (dépôt et retrait). Sur notre secteur dès le 20 juin 2024, les villes de Chamonix, Vichy, St Etienne, Valence sont concernées qu'est-il prévu en ce sens ?

12. Une animation coure jusqu'au 15 juillet et doit permettre de booster les RVP. À la vue de la date de fin, nous vous remercions de nous préciser à quelle date la RVP induite va être perçue par les salariés ? (CFDT)

13. ARIA : Pouvez-vous nous présenter ce logiciel ? Sur quel périmètre et quand a-t-il été testé ? Quels sont les objectifs de mise en place pour LCL ? Pourquoi un suivi de l'utilisation ? (CFDT)

14. Satisfaction client : remise de chèque : (CFDT)

- 14.1. Urne dépôt chèque : Nous rencontrons plusieurs agences comme celle de Belleville en Beaujolais dont les urnes de dépôt chèque sont fracturés avec des conséquences économiques pour LCL, de satisfaction pour les clients et la surcharge de travail pour les équipes, que nous connaissons. Comment LCL traite ce sujet ?
- 14.2. Chèques scannés : Il nous semble que les disparitions de remise de chèques sont de plus en plus fréquentes, que les délais d'encaissement s'allongent depuis plusieurs mois. Comment expliquer aux clients, qui déposent leurs chèques dans un appareil sécurisé, que nous ne trouvons pas leur remise ? Que le chèque est bien scanné mais qu'il va mettre jusqu'à 10 jours (voir 15) pour être crédité ? Des problèmes de visibilité, pour les conseillers, des remises scannées sont aussi courants...

15. Pacifica : Nous savons que des assureurs se retirent de certains secteurs géographiques dit « plus risqués ». Pouvez-vous nous donner les grandes lignes de la stratégie de notre assureur à moyen terme ? (CFDT)

16. Fraude carte bancaire : (CFDT)

Les fraudes téléphoniques se sont développées ces derniers mois. Les clients sont « invités » à valider des opérations par carte pour différents motifs (amendes, vérification bon fonctionnement...). Ils valident les paiements en 3D secure avec des montants de paiements à zéro et sont ensuite débités de plusieurs centaines d'euros. Evry indique dans le rapport de refus de remboursement que le paiement était sécurisé.

Plusieurs questions se posent :

- LCL peut-il être condamné à rembourser les préjudices lors de procédures juridiques ?
- LCL a-t-il la possibilité de renforcer la sécurité autour des paiements par CB ? Un produit d'assurance ou la modification de l'AMP sont-ils envisagés ?

17. La mise en place de la facturation des cartes CRE, prévue au 1er Avril 2024, semble reportée. Est-ce un changement de stratégie ? (CFDT)

18. Multi-site Montélimar : (CFDT)

- Ce multisite disposait de 2 salariés pour la gestion de l'accueil (soit 1,4 ETP), or depuis de trop nombreux mois, seul un salarié (soit 0,6 ETP) est présent. Le flux physique et téléphonique est constant avec une clientèle qui nécessite plus d'accompagnement, sans compter les incivilités régulières. Avec plus de 9 600 clients sur le multisite, cette présence n'est pas suffisante et impacte largement les portefeuilles des conseillers. Qu'est-il prévu pour remédier à ces difficultés ?
- Est-il prévu un renfort en termes de conseiller clientèle professionnel sur l'agence de Théâtre ?
- Enfin, comme déjà évoqué dans cette instance, l'agence de Maubec (en concept intermédiaire) dispose de 3 bureaux fermés et un petit podium d'accueil pour 3 salariés, depuis la fermeture du Teil. Il peut être compliqué de trouver sa place, notamment avec la venue du DA/DAA, CC prof, Angle Neuf, Banque Privée... Nous réitérons notre demande d'envisager la création d'un bureau de réception supplémentaire.

19. Certains secteurs de la DR IDA semble en difficulté de renfort d'équipe d'appui et de mainteneur, qu'en est-il en termes d'effectif, d'absence maladie, de départ en retraite ... ? (CFDT)

RESSOURCES HUMAINES

20. Concernant la prime de vie chère, pourriez-vous nous rappeler les conditions d'octroi de celle-ci ? Ne serait-il pas souhaitable de l'étendre à plus d'agences afin de pouvoir gagner en attractivité pour attirer plus de talents dans nos effectifs ? (FO)

21. Concernant le renouvellement de la période d'essai, pourriez-vous nous rappeler le formalisme en la matière (entretien, délai avant la fin de la période d'essai, documents devant être signés, ...) ? (FO)

22. Les contrats de travail mentionnent désormais une clause de non-concurrence. Est-ce le cas pour l'ensemble des métiers et directions ?

Il est indiqué que LCL « se réserve toutefois le droit de vous libérer de cette obligation de non-concurrence au plus tard dans les 20 jours suivant la notification de la rupture effective de votre contrat de travail. Cette renonciation vous sera notifiée par lettre recommandée avec accusé réception ou remise en mains propres contre décharge ». Doit-on comprendre que si LCL ne se manifeste pas sous ce délai et ce formalisme, la clause est activée, avec le versement de la contrepartie financière prévue par LCL ? (CFDT)

23. Suppression du poste d'assistante RH : (CFDT)

- Les documents sous « sharepoint » remonte à 2019. Nous vous remercions de nous transmettre le projet initial qui avait comme conséquence la suppression du poste.
- En CSE, vous avez indiqué que :
 - Les missions RH iraient au service CSPPAIE et RDI/RSS
 - La gestion des visites médicales : transférée sur le poste d'assistante DR.

Nous vous remercions de communiquer les postes concernés par cette dernière tâche par service (BEIGF, OSC, LCL MON CONTACT, DR...) sur le périmètre RAA et le volume de salarié que chacun gère.

24. Poste d'infirmière 18 LCL : (CFDT)

- Pouvez-vous nous rappeler depuis quand le poste est inoccupé ? A quelle fréquence, les arrêts de travail sont-ils renouvelés ? Pourquoi ne pas envisager de mission / remplacement ?

- Notre DRH, au dernier CSE, nous a indiqué que le poste d'infirmière était obligatoire sur les sites de 500 salariés et plus. Combien comptabilisez-vous de salariés au 18 LCL ?
25. Apparemment, il y a un nouveau process pour la remontée des incivilités, pouvez-vous nous préciser les modalités ? (CFDT)
 26. Nous avons de nombreux alternants au sein de nos effectifs, que cela soit en agences ou bien dans les services. Pouvez-vous nous dire à combien de jours de révision ont-ils droit et comment ceux-ci sont-ils pris ? (FO)
 27. Congés : Le souci de pose de ½ journée d'absence pour les salariés en temps partiel est toujours d'actualité. Comment est-ce possible que ce problème, identifié depuis près d'un an, persiste avec les contraintes que cela implique ? (CFDT)
 28. Mutuelle CA Santé : à l'heure du digital comment expliquer que seules les adhésions papier à notre mutuelle sont acceptés, avec les délais et risques de non parvenu que cela implique ? Comment se fait-il que lorsque des salariés initient la démarche de rattachement auprès de CA santé, il arrive que la réponse soit de contacter la ligne RH LCL, car la pré-affiliation n'a pas été effectuée ? (CFDT)
 29. Comment formaliser une demande d'utilisation du CET pour indemniser un temps partiel dans le cadre du congé parental ? (SNB)

IMMOBILIER/LOGISTIQUE

30. Pourriez-vous nous dire si nous avons encore des agences sans climatisation ? Si oui, lesquelles et qu'est-il prévu en cas de canicule ? (FO)
31. Lors de la dernière réunion du CSE RAA le 29 mars dernier, nous avons demandé la possibilité d'installer un second défibrillateur sur le 18 LCL. Avez-vous pris une décision ? (SNB)

FONCTIONNEMENT DU CSE

32. Présentation et approbation du rapport de Bureau du CSE du 8 avril 2024
33. Présentation et approbation du rapport de la Commission Œuvres Sociales du 12 avril 2024

Points divers



**Le président
Emmanuel Aubin**

**La secrétaire
Laure Simonutti (*)**

(*) Validé par mail le 23 avril 2024