

Questions diverses CSEC des 5 et 6 mars 2025

Questions écrites

❖ CFDT

Compensation RVP poste vacants : Dans le cadre de nos travaux sur l'amélioration des conditions de travail, la Direction a annoncé le versement de 80% de la RVP des postes vacants (soit 100% de la part collective) aux salariés qui récupèrent cette charge de travail complémentaire. Cette année, la part collective de la RVP est passée à 70%. Quel impact sur cette compensation RVP ? Nous demandons à nouveau la redistribution de 100% de la RVP des postes vacants et a minima que la Direction maintienne la redistribution à hauteur de 80% de la RVP des postes vacants.

Réponse : *lors du CSEC de mars 2025, la Direction a confirmé que le calcul de la RVP se faisait toujours sur 80% (et non 70% de la part collective, mise en œuvre pour 2025).*

Incivilités / Accident du travail (question posée en CSE pour laquelle la direction considère que la réponse est nationale) : Certains salariés victimes d'incivilités d'un degré élevé (coups et blessures) ont dû être arrêtés en accident de travail plus de 30 jours. Ces absences en "accident de travail" les ont pénalisés dans le montant de leur RVP au dernier trimestre. Nous demandons à ce que ces absences particulières "accident de travail" ne soient pas comptabilisées comme les autres afin d'éviter la "double peine" pour ces salariés victimes.

Réponse : *Nous prenons note de votre demande.*

Carte PLUXEE (tickets restaurant) : Des salariés, en possession d'une carte PLUXEE avec une date de validité proche (mars 2025, avril 2025...), nous interrogent :

Etant donné que la direction change de prestataire à partir d'avril mais qu'elle nous a assuré que l'on pourrait utiliser notre crédit PLUXEE jusqu'à épuisement, merci de nous confirmer que les personnes dont les cartes expirent prochainement avec un solde, recevront bien une nouvelle carte évitant ainsi la perte de leur crédit ? Pouvez-vous refaire une communication à tous les salariés ?

Réponse : *Les salariés en possession d'une carte PLUXEE, avec un crédit encore disponible, et dont l'expiration de la carte est proche recevront une nouvelle carte.*

Ces informations seront prochainement disponibles dans une « F.A.Q. » relative à Mon Pass LCL et accessible à partir de la base documentaire EasyRH.

Télétravail / changement d'affectation : Des salariés du réseau dont le quota annuel de TT est de 33 jours nous remontent des pratiques concernant le télétravail qui ne correspondent pas à l'esprit de l'accord. En effet, lors de changement de poste et/ou d'agence en cours d'année, la Direction dit aux salariés qu'il y a proratisation du quota de jours de TT pour les mois restants de l'année ! Autant, nous partageons le fait que l'organisation de la prise de jours de TT doit se faire en équipe, en tenant compte des contraintes d'organisation et avec l'accord du manager, autant nous ne cautionnons pas ces pratiques. Aussi nous vous demandons de faire les rappels nécessaires afin de respecter l'accord télétravail dans l'entreprise.

Réponse : en cours de vérification.

Congés/arrêt maladie : Des salariés LCL ayant été crédités de jours acquis pendant leur arrêt maladie n'ont, pour autant, pas reçu d'information par courrier précisant le mode de calcul de cette régularisation et le délai de prise de ces jours (15 mois) ? Pourriez-vous vérifier ce point et leur faire parvenir ledit courrier ? De plus, sur MySelf RH la validité de prise de ces jours apparaît au 31 décembre 2025, ce qui contrevient à la règle du délai de quinze mois. Pouvez-vous contrôler ce point et agir afin que les droits des salariés soient respectés en la matière ?

Réponse : *Le délai de 15 mois s'applique si le collaborateur n'a pas pu prendre ses congés du fait de la maladie, ou pour les régularisations de congés acquis pour les périodes d'absences avant la promulgation de la loi (24/04/2024).*

Pour les réclamations demandant une régularisation des congés acquis pour des absences avant le 24/04/2024, une réponse au collaborateur a bien été faite (par écrit ou mail suivant la façon dont le collaborateur nous a saisi).

Pour les absences à partir de la promulgation de la loi (24/04/2024), il y a un calcul des congés payés « maladie » acquis avec un compteur congés dédié, et comme les congés « standards » acquis en année N-1, ils sont à prendre sur l'année N suivante (donc échéance 31/12/2025). Merci de nous faire part si besoin des cas des salariés concernés.

Prime attractivité pour les départements 92 et 93 : En 2024, était précisé dans le PV de désaccord NAO :

« En outre, le plafond de RBA conditionnant l'éligibilité à la prime d'activité pour les collaborateurs affectés et exerçant leurs fonctions dans une unité située sur les départements des Hauts-de-Seine ou de la Seine-Saint-Denis, est porté de 32 350 € à 32 850 €. »

Cette information n'apparaît pas cette année dans l'engagement unilatéral de la Direction. Merci de nous confirmer le maintien de cette prime ? Ces secteurs étant fortement impactés par des postes à découvert et des difficultés de recrutement, nous vous demandons de revaloriser le plafond de RBA conditionnant l'éligibilité à cette prime d'attractivité.

Réponse : en attente

Alternants / Durée du travail : Pour les alternants qui vont à l'école du lundi au vendredi et travaillent sur une agence ouverte du mardi au samedi, nous vous avons déjà fait part de problématiques quant au respect du temps de travail : 2 jours consécutifs de Week end et 5 jours de travail par semaine. Une DAC spécial alternant existe chez LCL mais nous semble ne pas respecter les règles de durée du travail. Or, nous vous rappelons que le temps passé à l'école est considéré comme du travail effectif. Aussi, nous vous demandons de rappeler les règles légales à tous, de les mettre par écrit et surtout de les appliquer.

Réponse : *l'exception devient le principe : l'alternant ne vient pas travailler les samedis précédant les semaines d'école (car il reprend le lundi et ne bénéficie pas de 2 jours de repos consécutifs s'il travaille le samedi). Le samedi non travaillé sera reporté au samedi de la semaine d'école précédant la semaine travaillée chez LCL. Cela ne concerne que les alternants travaillant dans une agence ouverte du mardi au samedi et effectuant une formation du lundi au vendredi. En l'absence de possibilité de report, une DAC devra être remplie pour garantir les 2 jours de repos consécutifs. Le solde de JRTT ne sera pas imputé.*

Process pour les frais de moins de 10€ : Une question diverse posée en séance de décembre dernier n'a pas trouvé réponse : quel est le process à utiliser pour se faire rembourser les frais de moins de 10 € ?

Réponse : Les collaborateurs ont la possibilité dans l'outil de remboursement des frais collaborateur de saisir :

- En frais de véhicule, une demande pour des frais de parking
- En frais divers, des menus frais pour la petite décoration, des timbres, la pharmacie....

❖ FO

Courrier mise à jour dossier client : De nombreux clients se plaignent du « ton menaçant » employé dans ce courrier. Est-il prévu de revoir la formulation de ce courrier ?

Réponse : L'objectif de ce courrier adressé est de répondre à l'obligation réglementaire pour une banque d'avoir les comptes de ses clients à jour de leur CTC (« Connaissance Client »).

Les clients LCL destinataires du courrier auraient dû voir leurs données mises à jour en 2024. Ce courrier avait pour objectif d'aider le réseau à collecter les informations nécessaires auprès de clients non joignables (ce modèle de courrier est à disposition du Réseau dans la bibliothèque LCTout).

A date, il n'est pas prévu d'en revoir la formulation. Il s'agit d'un courrier de « niveau 2 », le premier étant une mise à jour/demande par le Réseau auquel le client n'a pas en principe répondu. Ce courrier est indispensable pour répondre à la demande du Régulateur.

Frais de tenue de compte : Dans le guide tarifaire, il est indiqué que pour les clients domiciliant leurs revenus chez LCL, les frais de tenue de compte sont offerts. Mais les traitements automatiques d'exonération de ces frais restreignent la gratuité par l'application de règles non conformes avec le guide tarifaire. Ce qui met en porte-à-faux les conseillers. Pouvez-vous nous donner des explications ?

Réponse : en attente

Retard de traitement de remises de chèques : Fin 2024 et début 2025, des clients de LCL ont, de nouveau, subi des retards importants de crédit de remises de chèques. Les incidents de traitement par CA Chèques sont récurrents. Cela dégrade la satisfaction tant clients que salariés. Qu'est-il prévu de faire pour, enfin, régler cette problématique ? Car, malheureusement, ce n'est pas la première fois que l'on fait remonter des problématiques rencontrées avec CA Chèques.

Réponse : Le traitement des chèques a rencontré un incident en début d'année qui a induit des retards significatifs dans le traitement des remises chèques (une panne technique d'un de nos prestataires assurant le contrôle par vidéocodage des chèques).

Cet incident est terminé depuis le 17 janvier et le traitement de contrôle des chèques fiabilisé, notamment par la mise en place de 2 nouveaux serveurs chez ce prestataire.

Au-delà de cet incident, nous avons engagé plusieurs actions sur S1 2025 pour poursuivre la fiabilisation du traitement des remises avec CA Chèques et améliorer la traçabilité des incidents et des correctifs apportés.

Mon Pass LCL : Dans un mail adressé à l'ensemble des CLP le 29 janvier dernier, vous les informez qu'ils recevront, sur leur adresse mail professionnelle, mi-mars « des communications de la part de Worklife, pour confirmer l'adresse postale d'expédition de la carte ». Puisque la boîte mail professionnelle de nombreux salariés n'est pas ouverte sur l'extérieur, ces salariés recevront-ils les communications de Worklife ?

Réponse : Fin janvier, une demande d'accès facilité à la liste a été réalisée par l'équipe projet auprès de « MOA_MESSAGERIE » afin que tous les collaborateurs LCL puissent recevoir les mails de Worklife. MOA_MESSAGERIE a traité la demande le 21 mars et un test a été réalisé, ainsi tous les collaborateurs reçoivent les mails de Worklife à partir de cette date.

Licenciement suite à inaptitude du salarié : Merci de nous dire, en 2023, combien il y a eu de licenciements non disciplinaires, de licenciements pour inaptitude à tout poste, de licenciements avec impossibilité de reclassement à la suite d'une inaptitude.

Réponse : nous ne fournissons aucun détail supplémentaire à ce qui est indiqué dans le BSE.

CDD pour surcroît temporaire d'activité : Merci de nous dire combien il y a de CDD pour ATA à l'UM Successions, et depuis combien de temps cette UM a recours aux CDD ATA.

Réponse : A fin février 2025, nous observons 12 CDD ATA (accroissement temporaire d'activité) à l'effectif payé pour le niveau 60 : OSC successions Direction Métier.

Don de jours : Vous avez envoyé un mail à tous les CLP le 19 décembre dernier, afin d'inciter les salariés à donner des jours de repos qui seront redistribués aux collègues salariés aidants. Sachant que LCL récupère environ 15.000 jours par an, non pris ni épargnés par les salariés, comptez-vous en reverser au fonds servant à nos collègues aidants ?

Réponse : L'accord « don de jours de repos » concerne exclusivement les jours donnés volontairement par des collaborateurs pour alimenter le fonds de solidarité réservé aux collaborateurs aidants.

CP et embauchés : les salariés embauchés en cours d'année n'ont, parfois, pas plus de 20 jours de droit à congés payés. Or, alors que ces collègues ont été arrangeants et n'ont pas pris tous leurs CP, ils se retrouvent dans l'impossibilité de les épargner en CET, puisque ces jours ne pourraient pas être assimilés à la 5^{ème} semaine. Les jours considérés « 5^{ème} semaine » peuvent-ils être calculés au prorata du nombre de jours de CP acquis dans l'année ? Dans la négative, quelle solution trouver pour que le nouvel embauché conciliant ne soit pas floué.

Réponse : La 5^{ème} semaine correspond aux jours de congés au-delà de 24 jours ouvrables (ou 20 jours ouvrés), donc au-delà des 4 semaines. Les règles chez LCL relatives à la prise des congés payés s'appliquent à tous les salariés, y compris ceux ayant pris leur poste en N-1.

Formation RDI : Lors du CSEC de décembre, vous avez dit nous apporter une réponse ultérieurement sur le module autour de la rémunération dans la « complétude du parcours RDI ».

Réponse : Le parcours de formation des RDI actuellement dispensé auprès des RDI lors de leur prise de poste comprend un module de formation sur les notions de la rémunération. Ce module est animé par les équipes de la RH Rémunération et leur permet de comprendre les notions de base de la politique de rémunération et la prise en main de l'outil (notamment MYRH utilisé au moment de la campagne rémunération).

Mesures seniors : il y a quelques mois, vous nous avez dit que ce sujet était en cours. L'aménagement de la fin de carrière fût également un thème des assises du travail qui se sont tenues au niveau du groupe CA SA au 1^{er} semestre 2024. Où en est-on ?

Réponse : ce point reste à l'étude.

Total incident fonctionnement (suite) : Chaque mois, les agences sont polluées par les sollicitations des clients demandant des explications sur cette écriture. Ne serait-il pas possible de communiquer le détail de ces frais automatiquement ? Vous avez répondu que le client était informé des frais liés à ces incidents via son relevé de compte, dans un cadre spécifique « information préalable sur les frais d'incident de fonctionnement ». Notre question concernait le détail des frais facturés et non une « information préalable ». [Merci de revoir](#).

Réponse : *Le client reçoit le mois précédent un relevé de compte qui détaille l'ensemble des frais + le montant total avec la date de prélèvement. Le mois suivant lorsque le compte est débité, il est précisé que l'information se trouve sur le relevé précédent.*

Engagement RSE et banques françaises (suite) : Selon une étude de 60 millions de consommateurs, Le Crédit Agricole affiche le score le plus mauvais, notamment en raison de son soutien aux entreprises impliquées dans la déforestation, à sa présence dans les paradis fiscaux ou encore au fort taux de turnover des équipes de la banque. Ce qui sous-entend sur ce dernier point, que de nombreux salariés du groupe le quitte ... Quelle est la contribution de LCL à ce mauvais score ? Si vous avez répondu à cette question, il manque le point sur le fort taux de turnover des équipes. Vous dites également que « Les départs pendant la période d'essai ont également été mieux maîtrisés en 2023 ». Or, ces départs ont été en augmentation de 23% sur 1 an, pour atteindre un record historique de 432 ruptures de période d'essai ! Merci de compléter votre réponse.

Réponse : *la réponse a déjà été apportée – CSEC décembre 2024.*

Agences SEVESO et NUCLEAIR : **FO LCL** demande que ces agences soient dotées d'une radio à pile qui, selon le physicien Buddemeier, continuerait de fonctionner en cas de catastrophe et permettrait de recevoir les informations importantes. Vous avez répondu qu'« il n'est pas prévu de doter les agences de radio à pile qui pourraient être utiles en cas de catastrophe ». Merci de nous en donner les raisons.

Réponse : *Nous avons déjà répondu à la question d'autant qu'aucune obligation n'impose aux entreprises de se doter de radio à pile.*

Reversement RVP des postes vacants (suite) : **FO LCL** vous a demandé d'intégrer le poste de DA, en cas de vacance de ce poste, dans le déclenchement de ce reversement. Vous avez répondu que vous ne prévoyez pas d'intégrer le poste de DA. Puis, vous avez ajouté que ce sujet a été présenté en CSEC et les réponses apportées en séance. Mais, sauf erreur, pas sur ce point précis.

Réponse : *le poste de DA n'est pas intégré dans la RVP poste vacant.*

Virement internationaux (suite) : pourquoi un client ne peut-il pas saisir par BEL un virement international dont le montant, même s'il rend le compte débiteur, respecte son découvert autorisé ? La saisie impérative en agence engendre des frais qu'il faut ensuite restituer au client sauf à le mécontenter. Vous avez répondu que « Ce sont des règles mises en place pour éviter les risques de fraude ». S'il s'agit d'une décision de LCL, pourquoi impacter financièrement le client qui est ainsi contraint de payer ? Vous avez ensuite répondu « ceci n'a pas de lien avec la fraude » mais qu'il n'était pas prévu de faire évoluer le système et que la solution reste la rétrocession sur le budget du conseiller. Vous comprendrez bien que cette réponse ne peut nous satisfaire. Vous avez répondu « Nous vous invitons à vous référer à nos réponses précédentes qui sont maintenues ». Mais lorsque la dernière réponse était « réponse en cours », peut-on s'en satisfaire ?

Réponse : *La réponse a déjà été apportée (notamment dans les questions diverses du CSEC de mai 2023).*

Virements selfcare impossible et facturation (suite) : Pour des raisons de sécurité, LCL a légitimement ôté la possibilité pour les clients d'effectuer des virements vers des banques étrangères douteuses via leur BEL. Ces virements doivent impérativement être saisis en agence. Qu'en est-il de la facturation de ces virements ? Notre clientèle n'a pas à subir les impacts de décisions internes. Vous avez répondu que les conseillers pouvaient utiliser leur enveloppe 3C. Vous comprenez bien que cette solution n'est pas envisageable au vu du flicage de l'utilisation de cette enveloppe et de l'impact sur la RVP. Merci d'apporter une solution plus adéquate.

Réponse : *La réponse a déjà été apportée.*

Retrait DAB Crédit Agricole (suite) : Dans le même esprit, alors que nous avons fermé de nombreuses agences, des clients n'ont pas d'autre choix que d'utiliser des DAB confrères où des frais peuvent être appliqués. Ne serait-il pas possible d'exonérer de frais les clients qui utiliseraient un DAB Crédit Agricole ? Vous avez répondu qu'entre banques, est prélevée une commission interbancaire de retrait dont le coût a fortement augmenté. Il serait donc intéressant de regarder si la suppression de nombreux DAB LCL a été plus avantageuse économiquement que de payer plus de commissions de retrait. Qu'en est-il ? En tout cas, côté satisfaction client, c'est sans conteste un irritant. Vous n'avez pas répondu à la dernière question. Ce sujet prend encore plus d'importance depuis l'installation de DAB communs à BNPP, SG et Crédit Mutuel-CIC. En serions-nous incapables entre enseignes de même groupe ?!

Réponse : *La réponse a déjà été apportée.*

Application des rémunérations socles réseau (suite) : Maintenez-vous l'exclusion des conseillers et directeurs d'agence affectés dans une équipe d'appui du bénéfice de cette mesure ? Dans l'affirmative, pour quelle(s) raison(s) ? Vous avez répondu : « *Nous appliquons les mesures définies dans l'engagement unilatéral* ». Comme dans cet engagement, il n'est pas stipulé que les conseillers et directeurs d'agence affectés à l'équipe d'appui sont exclus des rémunérations socles. Vous avez complété en écrivant : « *l'emploi équipier d'appui n'est en effet pas concerné par l'octroi de mesures socles* ». Mais « *Equipier d'appui* » n'est pas un emploi ni un métier. L'équipe d'appui est une affectation. Merci de revoir.

Réponse : *La réponse a déjà été apportée.*

Problème de rémunération (suite) : répondez-vous systématiquement aux salariés qui font part de leur intention de quitter LCL pour une question de rémunération ? Dans l'affirmative, sous quel délai ? Sous quelle forme ? Quelles régions sont les plus impactées ? vous n'avez pas répondu aux questions posées. En outre, vous avez dit que vous faisiez des propositions de révision salariale « *dans un très faible nombre de cas* » de démissions. Pourquoi ? Vous n'avez toujours pas répondu aux questions puisque, notamment, vous dites recevoir les démissionnaires alors que nous parlons des salariés qui envisagent de démissionner. La nuance est importante. Vous avez répondu que « *Le management et la fonction RH sont attentifs, dans le cadre de leur fonction et au quotidien, au sujet de rémunération qui peut motiver une intention de démissionner. Cela ne fait pas l'objet de process, de délai ou de suivi particuliers* ». Nous notons qu'il n'existe aucun process et de suivi chez LCL, pour les salariés qui font part de leur intention de quitter LCL.

Obligation d'information (suite) : le Code du travail oblige l'employeur à présenter aux élus les éléments qui constituent des modifications des conditions de travail des salariés. Lors d'une suppression ou création de poste, la charge de travail pour les salariés restants s'en trouve par conséquent modifiée. Cependant, les élus CSE E ne sont jamais informés de ces modifications qui concernent pourtant les salariés de leur périmètre. **FO LCL** demande à ce qu'une présentation complète soit effectuée à chaque suppression ou création de poste, avec nouvelle charge de travail

pour les salariés en place ou nouveau poids des portefeuilles pour les conseillers en place. Vous comprendrez aisément que votre réponse ne nous satisfasse pas. En effet, une suppression de poste entraîne fatalement un alourdissement de la charge de travail pour les collègues, sauf à nous prouver le contraire. Il y a donc impacts sur l'organisation de l'activité et sur les conditions de travail. Merci de revoir. Vous avez répondu « Nous vous invitons à vous référer à nos réponses précédentes qui sont maintenues et à celle apportée en CSEC le mois dernier. Donc, pour résumer, nous notons que vous n'informerez les instances qui si vous considérez que cela a un impact sur les conditions de travail. Est-ce bien cela ?

Passage de cadre intégré à cadre autonome (suite) : sur le siège, dans plusieurs directions, la RH tente de forcer les salariés à prendre le statut de cadre autonome, alors qu'aucun avenant à l'accord 35 heures n'a été signé. Pour rappel, cet accord stipule : « *La liste des responsabilités visées sera clairement établie dans chaque direction et donnera lieu à un avenant au présent accord* ». Merci de nous donner des explications. Vous avez répondu que le changement de statut est lié à un changement de poste qui correspond à un souhait d'évolution personnel. Premièrement le changement de poste n'est pas toujours un souhait d'évolution personnel. Deuxièmement, quel est le rapport entre un souhait d'évolution personnel, un changement de poste et le passage en cadre autonome ? Vous ne répondez absolument pas à la question relative au respect de l'accord « 35 heures ». Pouvez-vous nous fournir les avenants à cet accord qui justifierait un passage en cadre autonome ? Nous réitérons le constat actuel : les propositions de changement de poste s'accompagnent d'un chantage : obtention du poste si passage au statut « cadre autonome ». Une explication s'impose face au mécontentement grandissant. Pire, ces derniers jours, des salariés, sans changement de poste, reçoivent un courrier leur annonçant leur modification de statut (d'intégré à autonome) qu'ils doivent retourner signé. Merci de nous donner des explications. Vous avez répondu : « Si le poste proposé relève, compte -tenu de l'autonomie dans l'organisation de leur emploi du temps et des responsabilités, su statut de cadre autonome, ce dernier est proposé ». D'une part, le statut n'est pas proposé mais imposé. D'autre part, votre réponse contrevient au chapitre VI – Le temps de travail des cadres – de l'accord LCL relatif à la réduction du temps de travail de juillet 2000. Merci de revoir.

DA cadres autonomes (suite) : nous sommes toujours en attente d'une réponse. Au bout d'un an, nous avons une réponse ! Réponse qui, cependant, laisse à désirer. Selon l'accord « 35 heures », seuls les postes identifiés comme autonomes sont éligibles au statut « cadre autonome ». Or, sauf preuve contraire, le poste de DA n'en fait pas partie. En outre, ces 37 DA ont-ils une cible RVP majorée de 25% comme le stipule l'article 2.4 du chapitre VI de l'accord ? Vous avez répondu que « Le nombre de DA cadres autonomes est régulièrement réduit du fait des actions RH afin de régulariser les situations car effectivement les DA ne relèvent pas du régime des cadres autonomes ». Combien en reste-t-il actuellement ?

Réponse : A fin février 2025, 19 Directeurs d'agence sont identifiés cadres autonomes 211 J.

Suivi quotidien charge de travail d'un cadre autonome (suite) : nous vous avons interrogés sur les modalités de **contrôle quotidien, hebdomadaire et/ou mensuel** de la charge de travail mises en place chez LCL. Pour rappel, l'accord « 35 heures » de LCL stipule une durée maximale quotidienne de travail de 10 heures avec une amplitude maximale de 12 heures, une durée maximale de 48 heures hebdomadaire et de 44 heures sur 12 semaines consécutives. Vous répondez que « *la charge de travail fait l'objet d'une évaluation annuelle à l'occasion de l'entretien annuel d'évaluation* ». Ce qui est, une fois de plus, une réponse hors sujet. Nous notons que même si vous ne voulez pas répondre à cette question qui vous devez juger embarrassante, elle mérite une réponse appropriée. Merci de nous la communiquer. Nous confirmons que vous n'avez pas répondu à la question posée, à savoir, les **moyens de contrôle régulier** de la charge de travail et des horaires. Contrairement à vos dires, vous n'avez absolument pas répondu à la question posée. Vous dites « Nous vous invitons à vous référer à nos

réponses précédentes qui sont maintenues ». Encore faudrait-il que vous ayez répondu à la question précise.

❖ SNB

Quelles sont les modalités d'attribution des mesures socles dans le cadre d'un changement de poste dans le cadre du projet Banque Privée ?

Réponse : *le collaborateur concerné bénéficiera de la rémunération « socle » afférente audit poste après la validation d'un période d'adaptation de 3 mois.*

M. CASSIER. Dans la rubrique « Promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes » du site Lcl.fr, concernant le paragraphe : « Enfin, LCL prend en compte les contraintes familiales dans l'organisation de ses formations : [...] remboursement partiel des frais de garde supplémentaires éventuellement engagés, etc. » : quelles sont les règles en la matière ?

Réponse : *Les règles sont décrites dans le chapitre 1 de l'accord égalité professionnelle de 2017 (partie conclue à durée indéterminée), dans quatre articles qui prévoient une aide financière des frais de garde dans le cadre de la formation :*

- *Article 6.3.1 : Aide financière de maximum 100 euros en cas de formations « ITB et CESB ».*
- *Article 6.3.2 : Aide financière de maximum 50 euros par jour si la formation se déroule en dehors du temps de travail habituel (ou pendant jours d'absence pour un salarié à temps partiel)*
- *Article 6.3.2 : Aide financière de maximum 50 euros par jour si la formation nécessite un déplacement géographique important.*
- *Article 6.3.2 : Aide financière de maximum 90 euros par jour si la formation se déroule en dehors du temps de travail et nécessite un déplacement géographique important.*

❖ Autres Questions

M. REGNIER. - Je suis surpris de la réponse « Le poste de CABP à Versailles a été couvert en septembre » alors que ma question a été posée lors du CSEC de novembre, à l'appui de l'annuaire, accessible à cette date, du pôle BP de Versailles sur lequel ne figuraient que 3 CABP.

Comment le poste peut-il être couvert depuis septembre 2024 et ne pas figurer dans l'annuaire en novembre 2024 ?

Réponse : *Après vérification, nous avons 2 CABP sur le pôle de Versailles au 30/04/2024. Dans l'organisation cible, nous avons envisagé 3 CAES pour le pôle de Versailles. A ce jour, nous vous confirmons que tous les postes de CAES sont couverts pour ce pôle.*

M.SEIFERT. En plus des problèmes de droit, de liberté, de sécurité que l'on a pu évoquer, nous avons été invités à rester pragmatiques. Effectivement, chacun va comprendre qu'il faut donner son RIB. Quelque chose m'étonne et me fait hausser les sourcils, le RIB semble fondamental dans le bon fonctionnement du système et cela n'a pas été pensé, puisque c'est marqué « facultatif ». Vu le déroulé de nos débats, on estime finalement qu'il pourrait être obligatoire de fournir un RIB, qui est la pierre fondamentale du système.

Je suis très inquiet s'agissant des salariés qui ne pourraient pas bénéficier de la carte. Je doute fort que vous ayez rapidement une réponse, il va falloir vous triturer les méninges pour trouver une issue de secours pour les gens qui sont FICP ou IC.

Quand je vois le peu de réflexion sur le RIB, alors qu'il est fondamental dans le fonctionnement du système, je suis très inquiet pour le reste. Outre la présentation générale qui est avantageuse et qui

paraît fluide, encore une fois, je trouve que c'est un peu léger pour quelque chose qui est fondamental

Réponse : Renseigner l'IBAN est facultatif. Le collaborateur a deux possibilités :

- *Solution 1 : Utiliser la carte Worklife et l'IBAN devra préalablement être renseigné pour déduire la participation du salarié*
- *Solution 2 : Utiliser un moyen de paiement personnel et réaliser une demande de remboursement à partir de l'application Worklife. Le collaborateur sera alors invité à déposer sa pièce justificative puis à renseigner son IBAN pour être remboursé du montant de son avantage. Une fois cette demande de remboursement traitée, il pourra supprimer l'IBAN renseigné sur l'application.*

Bien que facultatif, le renseignement de l'IBAN par le bénéficiaire d'un avantage social (ce qui existe déjà pour certains cas comme pour les remboursements par la mutuelle santé) dans la solution WorkLife est simplifiant et fait gagner du temps au salarié dans son utilisation de la solution. Le salarié qui ne souhaite pas que son IBAN soit renseigné de manière permanente, a la possibilité de le supprimer après usage. A ce titre, les données d'IBAN sont catégorisées comme données sensibles et sont hébergées chez le prestataire de paiement de Worklife qui est habilité pour l'hébergement de ce type de donnée. En cas de suppression de l'IBAN par le salarié, les données sont supprimées des serveurs.

Mme DORCHE. Je voulais rebondir sur ce qu'a dit M. CHABANNE concernant Amundi Actions USA. Si vous achetez en direct des actions sur le marché des USA, vous devez vous déclarer en tant que détenteur de Particuliers d'actions USA. Vous avez une fiscalisation qui est lourde.

Est-ce que le fait qu'un salarié choisisse Amundi Actions USA dispense de se déclarer au fisc américain ou est-ce que Amundi sert d'interface ? Si ce n'est pas le cas, le salarié peut être inquiet en se positionnant sans se déclarer au fisc américain.

Réponse : *Sauf à être « US Person », aucune déclaration n'est à effectuer par l'épargnant auprès des autorités fiscales américaines. (Une US Person est une personne qualifiée de contribuable américain au regard de la législation fiscale aux Etats-Unis. Pour rappel, ce fonds, comme tous les autres fonds de vos dispositifs, n'est pas ouvert aux US Person).*

Sur la régularisation des droits CEP inscrits au PEE : M. KERNIVINEN. Est-ce que ce sera automatique ou est-ce que les salariés doivent vous informer sur 2023 et 2024 ? Je suppose que c'est le cas pour le début de 2025.

Réponse : *Amundi va procéder au calcul de l'abondement sur le flux CET déjà intégrés au PEE pour effectuer la régularisation pour les salariés ayant effectués des placements CET au PEE pour les années concernées.*

Mme NOIROT. Quel process pour prévenir les salariés ?

Réponse : *en attente.*

M. KERNIVINEN. Sur quoi vous êtes-vous basés pour ne retourner que sur deux ans ? Votre précédente réponse était que la modification était de 2023. Pourquoi deux ans et pas trois ans ?

Réponse : *La Direction a souhaité régulariser sur les deux dernières années.*

M. CHABANNE.

- A quelle date et sous quelle forme aura lieu la campagne d'information régulière prévue pour informer les salariés ?

Réponse : *en attente.*

- Quand pourrons-nous négocier une amélioration du montant des abondements ?

Réponse : *Cela relève de sujets de négociation avec les organisations syndicales représentatives.*

- Quelle est la limite annuelle du nombre de jours transférables ?

Réponse : *PERCO : Limite de 10 jours par an. PEE : En principe, soumis au plafond de versement volontaire sur le PEE (quart de la rémunération brute fiscale de l'année).*

- A quelle date allez-vous renseigner la fiche technique du fonds LCL ACTIONS USA ESR ? La stratégie d'investissement pourrait être développée ? Elle manque en descriptif.

Réponse : *Le fonds se nomme AMUNDI ACTIONS USA ESR et non LCL ACTIONS USA ESR. La fiche technique est disponible sur le site épargnant.*

M. SIMMONET.

- Quel est le montant des capitaux gérés hors titre CASA par AMUNDI pour le compte des salariés LCL en PEE et PERCO ? Quel est le poids de pourcentage ?

Réponse : *merci de préciser votre demande.*

- Quand pourrons-nous rencontrer un représentant d'AMUNDI afin d'évoquer la diversité de la gamme des fonds proposés aux salariés, ainsi que leurs performances ? ? Il pourrait en même temps être fait une présentation du robot advisor lors de ce rendez-vous.

Réponse : *concernant la demande de rencontre avec Amundi, il n'y a pas d'objection particulière. Nous regardons ce point.*

Mme NOIROT. - Pourrons-nous avoir le retour de la DAJ et de la conformité dès que vous aurez la réponse ? Même si c'est entre deux séances, est-ce que vous pourrez donner la position définitive de LCL sur le sujet, s'il vous plaît ?

Réponse : *La présentation de l'évolution de la solution FéAri a été réalisée au cours du CSEC des 8 et 9 janvier 2025. Suite aux échanges concernant l'enregistrement des collaborateurs pendant la période de chuchotement, la Direction s'était engagée à apporter à la représentation du personnel la position définitive sur ce sujet.*

*Comme cela vous a été précisé en janvier, l'action de décroché déclenche automatiquement l'enregistrement de la communication. Quand il y a un chuchotement, la communication commence également au moment du décroché par le conseiller sur le bandeau téléphonique, tout comme l'enregistrement de l'appel. **Une non-faisabilité technique ne permet pas de différer le début d'enregistrement après le chuchotement.***

*La phase de chuchotement est un temps dédié pour le collaborateur qui lui permet notamment d'entendre le motif de la campagne pour laquelle le client a été sollicité et ainsi préparer sa phrase d'accroche. **Nous avons étudié les alternatives et vous informons que nous allons supprimer le chuchotement.** Toutefois, cette **posture d'accueil client qui a été adoptée par les conseillers** ne nous permet pas de supprimer le chuchotement sans **solution transitoire.***

Lors du CSEC de janvier, nous avons informé la représentation du personnel de la mise en place à venir de la contextualisation visuelle des appels (un « pop-up », en sus de l'affichage bandeau) afin de renforcer l'information transmise aux conseillers lors de l'arrivée de ce type d'appels. Cette amélioration doit être lancée fin avril.

*Nous allons donc conserver le chuchotement jusqu'au lancement de cette amélioration, le temps de l'appropriation par le conseiller de cette nouvelle source d'information. **La phase de chuchotement***

sera ensuite supprimée début mai au profit de la contextualisation visuelle avec la transformation de la voix en texte.

Les collaborateurs ont été informés dès fin janvier des modalités d'enregistrement, notamment pendant la phase de chuchotement. Ils seront également informés en amont de la suppression de cette phase de chuchotement et de la mise en place du « pop-up ».