



# COMPTE RENDU COMITÉ CENTRAL D'ENTREPRISE LCL

Le 15 novembre 2018

➤ **Approbation du procès-verbal de la séance plénière ordinaire du 11 octobre 2018.**

Procès-verbal approuvé à l'unanimité

Intervention du Secrétaire du CCE qui demande au nom de l'ensemble des élus à la Direction de prendre des mesures concernant la manifestation des « gilets jaunes » prévue le 17 novembre prochain.

La Direction indique qu'elle adressera un message aux managers leur demandant d'être « bienveillants » avec les collaborateurs qui arriveraient en retard. Pour ceux qui seraient dans l'impossibilité de se rendre dans leurs agences, ils auront la possibilité de poser un jour de congés.

➤ **Présentation des résultats du 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> trimestre de la rémunération variable de la performance.**

Un montant brut versé en baisse de 0,7% ; 32,3 M€ de versements hors Trophées et animations.

Un montant moyen versé en hausse de 0,5%

Une opportunité moyenne 2018 à 3 118€

Un taux d'atteinte RVP de 98,4% vs 98,3%

Les écarts se réduisent entre les métiers depuis plusieurs années

L'indice moyen EMP poursuit sa progression annuelle

**Question SNB :**

Le dispositif présente régulièrement un montant distribué très comparable par rapport à l'année précédente. Le complément de rémunération de la RVP est indéniable.

Sur le fond, la direction envisage-t-elle une augmentation de l'enveloppe RVP ?

**Réponse Direction :**

L'enveloppe RVP est décidée chaque année par rapport au nombre de collaborateurs et en fonction de leur opportunité, il n'est pas prévu d'augmentation.

Depuis 2 / 3 ans nous atteignons les objectifs.

Il n'est pas prévu d'augmenter l'enveloppe RVP, mais tout sera mis en œuvre pour que les budgets soient tenus.

**Question SNB :**

Où en est la réflexion sur la refonte de la rémunération et notamment l'intégration d'éléments variables dans le fixe ? La rémunération apparente n'en serait que plus attrayante notamment pour les métiers en tension.

**Réponse Direction :**

La Direction reviendra ce sur sujet en 2019.

Cependant elle précise clairement, que le principe directeur sur ce projet ne sera d'intégrer le variable dans le fixe.

**Question SNB :**

Comment expliquer la baisse du montant moyen des RVP des collaborateurs affectés en BP sur un marché dit porteur et générateur de commissions ?

**Réponse Direction :**

La Banque Privée reste un métier fort qui réalise la collecte, le niveau RVP baisse légèrement, mais reste de bon niveau

➤ **Présentation du bilan semestriel du plan Centricité Client 2018 : Projets d'évolution du réseau retail.**

**Question SNB :**

150 millions (1/3 du budget) utilisés à juin 2018, le solde de l'enveloppe prévu le sera-t-il à fin 2019 ?

**Réponse Direction :**

Les nouveaux membres du COMEX ont souhaité comprendre ce sujet, ce qui a ralenti les investissements. En revanche à ce jour le rythme est fort et les investissements seront faits comme initialement prévu. Aucune volonté de la Direction de faire des économies sur ce sujet.

**Question SNB :**

« Paiement mobiles » ou en est-on ? À quand la livraison ?

**Réponse Direction :**

Livraison fin janvier

**Question SNB :**

Regroupement des agences : avez-vous prévu de nouveaux regroupements pour 2019 ?

Pouvez-vous nous communiquer le nombre de point de vente chez LCL aujourd'hui ?

**Réponse Direction :**

1675 agences à ce jour après les 200 regroupements réalisés.

Concernant les regroupements d'agences, chaque DdR a fait son analyse du maillage. Aujourd'hui c'est prématuré pour donner la conclusion.

**Question SNB :**

Sur votre document ne figurent plus les Directeurs d'Agences Adjoints : ce métier n'existe plus ou va-t-il disparaître ?

**Réponse Direction :**

La Direction s'est posée la question à savoir : le métier de DA Adjoint a-t-il du sens ?

Elle précise que le métier n'a pas disparu, elle ne fait que rationaliser les agences.

Les adjoints seront maintenus sur les agences de 10 ETP et plus.

**Question SNB :**

Enquête IER 2018 avez-vous d'ores et déjà le nombre de participants pour LCL ?

**Réponse Direction :**

Pour 2018 la participation est de 61% vs 51% en 2017

**Question SNB :**

Les formations ont été nombreuses au début du plan pour les Managers, quel bilan en faites-vous ?

**Réponse Direction :**

La direction salue le bilan très positif concernant les outils, le nouvel outil MYRH...

Pour la Direction, la prise de conscience est vraiment embarquée.

En résumé, le bilan est satisfaisant bien qu'il y ait encore des axes de progrès

➤ **Information en vue d'une consultation sur le projet d'évolution de l'IRC en 2019.**

**Question SNB :**

Nous souhaiterions avoir le pourcentage de clients ayant octroyé une note de 8 chez LCL ?

Pour pouvoir percevoir de la RVP, nos collègues devront être notés à partir de 9 contre 8 cette année.

Retraité de ce nouvel élément, quel est l'impact financier pour nos collègues ?

**Réponse Direction :**

En septembre 2018, 24% des retours clients sont à 8.

La satisfaction clients doit être dans notre ADN.

L'impact financier n'est pas sur le montant en valeur absolue mais sur l'effort fourni.

Un seuil (objectif) sera donné. Même si les notes évoluent à la baisse d'un mois sur l'autre sans passer sous le seuil, il n'y aura d'impact sur la rémunération.

**Question SNB :**

Après analyse des commentaires des clients détracteurs, quels sont les motifs principaux qui ressortent, et qu'envisagez-vous pour améliorer la satisfaction de nos clients ?

**Réponse Direction :**

Les principaux motifs sont la rapidité de réponse du conseiller, la joignabilité du conseiller. Et certains process qui ne sont pas simples (exemple les «successions»)

➤ **Présentation du bilan semestriel du plan de simplification de la banque issu de Centricité Client.**

**Question SNB :**

**P.25 – Rubrique Banque Privée :**

Il est noté la "mise en œuvre de nouveaux modes de travail (conception + animation des offres) permettant de capitaliser sur l'expertise des producteurs du groupe C.A.".

Cet item est-il toujours à l'état de projet ? Si oui, pourquoi ?

**Réponse Direction :**

« CA mon patrimoine » logiciel développé par le Groupe qui va être adapté chez LCL. Cela s'appellera « LCL mon patrimoine ».

LCL portera ce projet pour le Groupe.

**Question SNB :**

**P.47 – Remboursement frais collaborateurs :**

"Etude pour mise en place, en 2017, d'un outil groupe plus digital et moins consommateur de ressources en central".

Quand ce nouvel outil verra le jour ? Et sous quelle forme ?

Le SNB demande à la Direction concernant les barèmes Kilométriques chez LCL de les aligner sur les barèmes fiscaux. Cela ira dans le sens des récentes déclarations de notre 1<sup>er</sup> Ministre. Cette demande SNB n'est pas folle. En effet LCL ne risque rien en cas de contrôle fiscal, car il ne pourrait y avoir de redressement sur un barème établi par l'état, qui n'est que le reflet de la réalité et reste la référence en la matière.

**Réponse Direction :**

La Direction nous indique ne pas connaître la date de la mise en place de cet outil groupe.

Concernant les IK, la Direction nous indique ne rien avoir prévu à ce jour sur ce sujet.

**Question SNB :**

**P.65 – Voix du client :**

"Mutualisation des tâches au sein des équipes (ex. mutualisation du pilotage avec le SAV)".

Cette étude devait être réalisée sur l'année 2018 : où en est-on ?

**Réponse Direction :**

Sujet non prioritaire qui devrait s'ouvrir dans les 6 mois à venir.

**Question SNB :**

**P.71 – Accompagnement des mobilités :**

Quel est le nombre de migrations de collaborateurs entre le front, le middle et back- office ?

**Réponse Direction :**

La Direction doit nous apporter la réponse.

**Question SNB :**

**Pôle fonctionnement :** dématérialisation des PI (page 12) une livraison en 2020, pourquoi un délai aussi long ?

**Réponse Direction :**

Nécessite un développement informatique important ce qui prend du temps

**Question SNB :**

Pôle Entreprises, Institutionnels, Grande Fortune et Banque Privée : des réductions de charges de 71,1 ETP mais des postes vacants, des recrutements en cours et des CDD, comment devons-nous interpréter ces chiffres ?

**Réponse Direction :**

Les recrutements concernent plus les conseillers, les CDD concernent OSCE.

**Question SNB :**

En reprenant les chiffres globaux, le document de décembre 2016 fait état de 4 447 ETP. Celui à fin juin 2018 fait état de 3 171,9 ETP.

Soit :  $4\,447 - 3\,171,9 = 1\,275,1$  ETP en moins alors que votre document de ce jour fait état de 508,2 postes en moins.

Merci de nous expliquer cet écart de **766,9** ETP ( $1275,1 - 508,2$ )

Exemples : Inspection Générale.

2016/12 : Effectifs de 114 ETP

2017/12 : Effectifs de 102.6 ETP alors que 1 ETP en réduction de charge.

2018/06 : Effectifs de 92.8 ETP alors que toujours 1 ETP en réduction de charge.

**Réponse Direction :**

La Direction prend le point.

➤ **Poursuite de l'information en vue d'une consultation sur le projet de modification du règlement intérieur.**

L'ensemble des membres de la plénière demande à la Direction de mettre en place une Instance cde Coordination CHSCT afin qu'une information consultation soit faite en CCE.

La Direction accepte la demande cette demande.

Le SNB donnera ses questions à l'Instance cde Coordination CHSCT.

**Question SNB :**

Tenue vestimentaire : En cas de différence d'appréciation qui a autorité à trancher ?

En cas de tenue vestimentaire considérée par LCL comme non appropriée, les sanctions du règlement intérieur ne nous apparaissent pas adaptées. La subjectivité de l'appréciation ne permettra pas l'équité en termes de sanctions.

**Réponse Direction :**

**Question SNB :**

Concernant l'article 18, les repas de nos collègues sur leur lieu de travail. Nous avons bien noté qu'ils étaient interdits, sauf dérogation. Quel emplacement comptez-vous mettre à disposition de nos collègues pour leur permettre de se restaurer dans de bonnes conditions de santé et de sécurité conformément à l'article R – 4228-23 alinéa 1<sup>er</sup> du code du travail ?

**Réponse Direction :**

**Question SNB :**

Concernant l'article 16 « accidents de travail et de trajets » le télétravail et le co-working ne sont pas repris pourquoi ?

**Réponse Direction :**

➤ **Point divers relatif au fonctionnement du CCE calendrier des séances plénières du CCE en 2019**

**Séances plénières ordinaires du CCE en 2019**

Mercredi 16 janvier

Jeudi 14 février

Jeudi 14 mars

Jeudi 18 avril

Jeudi 16

Jeudi 6 juin

**Séances plénières ordinaires du CSEC en 2019**

Jeudi 11 juillet

Jeudi 12 septembre

Jeudi 10 octobre

Jeudi 14 novembre

Jeudi 12 décembre

➤ **Information sur la RVC versée en 2017**

**Question SNB :**

79% des salariés ne bénéficient pas du dispositif Perco alors que le sujet du régime des retraites est d'actualité et notamment celui de retraites par capitalisation.

La direction envisage-t-elle un dispositif plus incitatif afin d'accompagner les salariés dans leur effort d'épargne ?

**Réponse Direction :**

La Direction nous donne rdv lors de la prochaine négociation sur l'accord RVC.

**Réflexion SNB :**

L'orientation de l'affectation de la RVC vers l'épargne salariale bénéficie de mesures incitatives diverses, fiscalité, abondement. Pour le SNB c'est clairement un dispositif d'épargne.

Au regard des chiffres que vous nous fournissez, nous constatons que tel n'est pas le cas.

Pour le SNB c'est la traduction de la dégradation du pouvoir d'achat de nos collègues. Pour beaucoup d'entre eux, il y a nécessité d'utiliser cette rémunération dès le versement.

C'est la politique salariale de notre établissement qui est clairement en cause.

La Négociation annuelle obligatoire d'entreprise n'ayant pas été à la hauteur des performances de nos collègues, le SNB donne RDV à la Direction lors de la prochaine négociation de l'accord RVC.

## ➤ Question diverses

### **Question SNB :**

L'histoire du LCL avec le vélo n'est plus à refaire, et dans un contexte de responsabilisation autour du climat, LCL envisage-t-il le remboursement en IK pour les déplacements domicile / travail avec le vélo personnel des collaborateurs comme le propose la loi ?

### **Réponse Direction :**

Ce sujet n'étant pas encore stabilisé au niveau légal, l'étude de toute prise en compte d'indemnité ne sera pas traitée cette année. Cela pourra être revu ultérieurement.

### **Question SNB :**

Mme GOUTELLE, vous avez organisé avec le concours de M FROMAGEAU, un afterwork de bienvenue pour les nouveaux collaborateurs d'Île de France. Quelle a été votre ressenti ?

Cet événement avait-il pour but de mesurer la satisfaction des nouveaux collaborateurs sur leur expérience ?

Même si l'IdF représente votre plus gros bassin d'emploi, avez-vous prévu de renouveler l'expérience dans d'autres villes en France ?

### **Réponse Direction :**

L'événement réalisé avec les nouveaux embauchés est une opération qui a été réalisée en complément de ce qui existe dans l'intégration des nouveaux collaborateurs, à savoir :

- Un appel du RDI au collaborateur durant sa période d'essai pour s'assurer de sa bonne intégration
- L'attribution d'un référent accompagnateur pour les moins de 30 ans chaque fois que possible,
- Un petit déjeuner avec le RRH et le DDR entre 6 et 12 mois d'ancienneté.

L'afterwork était l'occasion pour deux membres du Comex d'échanger en direct avec de jeunes collaborateurs et également de leur adresser des messages sur LCL et le Groupe. Le Directeur du Développement et la DRH ont pu rappeler des éléments de Stratégie, rappeler les opportunités d'un Groupe comme le nôtre et répondre aux questions des jeunes recrutés. Par ailleurs, des managers et responsables de développement individuel étaient présents pour échanger, en complément.

Cet événement n'a pas vocation à être généralisé ni à mesurer un niveau de satisfaction.

Concernant mon ressenti : les jeunes étaient enthousiastes, directs et n'ont pas hésité à échanger avec tous les collaborateurs présents. Ils ont apprécié le discours direct et les éléments de stratégie apportés.

Leur intégration a été appréciée même si les efforts doivent être poursuivis et ils ont été sensibles aux parcours de carrière envisageables chez LCL et dans le Groupe. Enfin, une vraie conscience de leur part du nécessaire esprit de services pour fidéliser les clients et un intérêt certain sur les dernières innovations de LCL.

### **Question SNB :**

Le SNB peut comprendre que la Direction souhaite modifier l'usage des 5 jours de tolérance pour nos collègues «formateurs», mais le SNB demande de respecter un délai de prévenance, car nos collègues «formateurs» sont engagés depuis juillet dernier sur les formations. Pour le bon déroulement de ces formations suivies par de nombreux salariés de LCL, il nous paraît logique de reporter cette décision au 1er septembre 2019. Par ailleurs, vis-à-vis du CFPB, l'image de LCL dans cet organisme interprofessionnel risque d'être écornée puisqu'elle provoquera une désorganisation.

Cette modification signifie-t-elle un désengagement et un retrait à terme du CFPB ?

N'oublions pas que ce système repose sur des enseignants du monde professionnel et se retirer va affaiblir la qualité de cette formation.

Le CFPB permet de former les étudiants (y compris de LCL) mais renforce aussi. Il maintient au niveau les compétences des enseignants, les obligeant sans cesse à réactualiser leurs connaissances.

**Réponse Direction :**

Cette décision a été prise suite à une recommandation de l'Inspection Générale. C'est ce qui a motivé sa mise en place rapide. Néanmoins, les collaborateurs qui souhaitent animer des cours au CFPB peuvent toujours continuer de le faire et honorer leurs engagements. Enfin, dans ce contexte, il ne saurait y avoir de réelle désorganisation au sein du CFPB qui entacherait l'image de LCL.

Nous évoquerons ce sujet à la prochaine réunion de CCE à l'occasion de la présentation du Plan de Formation.

**Question SNB :**

Les congés 2018 peuvent-ils, comme c'était le cas en 2017, être posés jusqu'au 6 janvier 2019, afin de pouvoir s'aligner sur les vacances scolaires ?

**Réponse Direction :**

Comme cela a déjà été précisé lors du point DSN, les congés de l'année 2018 peuvent bien être posés jusqu'au 6 janvier 2019.