



CSE ordinaire GPSE du 15 Juin 2021

Séance ordinaire ouverte à 9h15 et levée à 19h00.

22 Votants pour le début de la séance :

9 élus SNB- 6 élus FO- 6 élus CFDT- 1 élu AS SUDCAM.

Problématique de sanctions sur VDMO.

Dans le cadre de l'inspection générale menée sur VDMO, il est apparu sur cette DR, des affaires dites « spéciales » où un certain nombre de fraudes ont été réalisées. A ce jour, il y a une dizaine de dossiers dont 4 pour mesures disciplinaires. Il y a eu trois démissions liées à ces problèmes.

1) Point sur la situation sanitaire sur le périmètre de GPSE

Le nombre de cas hebdomadaire est inférieur à 5%. La semaine dernière, 4 cas remontés et 1 cas positif.

Situation au 14 Juin 2021 :

Réseau Retail

1852 personnes présentes dont 1544 présents sur site et 308 en travail à distance, environ 20% de l'effectif absent (congés, arrêt maladie, etc...).

LCL Mon Contact

99 personnes présentes dont 43 sur site et 56 en travail à distance, 15% absent (congés, arrêt maladie, etc...).

OSCE

137 personnes présentes dont 55 sur sites et 82 en travail à distance, 18% de l'effectif absent (congés, arrêt maladie, etc ...).

BEIGF

35 personnes présentes dont 12 sur site et 23 en travail à distance, 5% de l'effectif absent (congés, arrêt maladie, etc ...).

POSC

100 personnes présentes dont 42 sur site et 58 en travail à distance, 30% de l'effectif absent (congés, arrêt maladie, etc...).

Si affluence dans les agences il est toujours possible de faire la fermeture du rideau temporairement.

Les nouvelles mesures sont en place depuis hier et jusqu'au 12 Juillet.

- La vaccination est visiblement possible depuis peu par les médecins qui peuvent commander des doses MODERNA en direct ; cela sera-t-il le cas sur VILLEJUIF et auprès des médecines du travail ?
- Réponse : Pas d'information, nous reviendrons vers vous.
- Pouvez-vous nous parler du recensement qui est fait sur la DR Saint Denis Roissy qui donne la possibilité aux salariés de se rendre au Stade de France pour se faire vacciner sur les heures de travail ?
- Réponse : La DR Aulnay est également concernée par ce recensement qui est en cours. Nous vous donnerons les chiffres lors de notre prochain CSE.

2) Consultation sur les travaux à engager, au titre de l'année 2021, résultant du programme de rénovation du parc d'agences selon le nouveau concept de la DR Saint Denis Roissy-Aubervilliers Hôtel de ville.

LCL est propriétaire des locaux.

Relocalisation de l'agence.

Concept : FULL

Conditions Repli : Pas de repli à prévoir. Les salariés intégreront directement la nouvelle Agence et le DGA sera positionné sur l'agence St Denis Basilique.

3 ETP en moins : 1 DAA, 1 Conseiller Part et 1 assistant spécialisé.

Effectifs après travaux : 10 Personnes.

Amiante : NON

Durée des travaux : 12 semaines.

Date des travaux : Pas de date.

Maintenance : Dédiée après travaux.

Pas de salle de Coffre.

Réponse Direction

Confirmation qu'un ciblage sera fait pour les clients qui suivront le conseiller part sur AUBERVILLIERS LE FORT, les clients seront ceux habitant le plus proche de cette agence.

22 Votants

Défavorable : Unanimité

Explication de vote :

Les élus SNB regrettent la persévérance de la direction dans la rénovation des agences au concept FULL, inadapté à la crise sanitaire que nous connaissons depuis plus d'un an.

Les élus ne peuvent pas valider un tel projet ; celui-ci se fait plus qu'à minima et la surface est largement insuffisante pour un travail dans de bonnes conditions même si le projet du GRAND PARIS a un impact incontournable. LCL aurait du bien avant se mettre en position de recherche et fournir une agence de taille suffisante pour accueillir les salariés et les clients pour les satisfaire totalement.

Les élus SNB votent défavorablement sur ce projet.

3) Consultation sur les travaux à engager, au titre de l'année 2021, résultant du programme de rénovation du parc d'agences selon le nouveau concept de la DR Paris Gobelins-Voltaire-Paris Maubert Mutualité.

LCL est propriétaire des locaux.

Concept : SEP

Conditions Repli : Sur deux sites (Mouffetard 807 et Annexe 425 Port Royal)

L'agence de Mouffetard pourra-t-elle absorber le flux de client à l'accueil ?

Effectifs après travaux : A l'identique soit 7 personnes.

Amiante : NON

Durée des travaux : 4 semaines.

Date des travaux : Pas de date.

Maintenance : Dédiée

Pas de salle de Coffre.

Réponse Direction :

Les modifications demandées par la CSSCT apportées :

Pour le bureau qui se situe derrière l'accueil, la porte sera déplacée dans le couloir. La MFP sera déplacée pour installer un espace d'accueil. Au sous-sol, un sofa et une table basse seront bien installés.

22 Votants

Favorable : 9 SNB

Défavorable : 7 (6 FO-1 AS SUDCAM)

Ne participe pas au vote : 6 CFDT

Explication de vote :

« Les élus SNB votent favorablement pour ces travaux qui vont considérablement améliorer les conditions de travail de nos collègues ainsi que l'accueil de la clientèle.

L'espace a été optimisé et s'agissant d'une rénovation au concept SEP, les élus SNB votent favorablement sur ce projet ».

4) Information avec opportunité de consultation sur le rafraîchissement et l'installation de la Climatisation de l'espace Pro de Nation (DR Paris Gobelin Voltaire)

- **Durée des travaux** : 3 semaines.

- **Travail à distance pour les salariés de l'espace Pro avec des RDV clients possibles dans les agences de la DGA.**

Quelle est la date exacte des travaux ?

Réponse : Si consultation aujourd'hui travaux fin Juin.

Réponse Direction sur l'installation de la climatisation.

Le bloc de la climatisation sera installé au sous-sol et l'on en profitera pour regarder le problème de la chaleur au niveau de la chaudière en procédant à une évacuation qui donnera sur la rue.

Ce sera une climatisation réversible.

Rapport amiante positif, quelles actions ont été menées suite au rapport de Novembre 2012.

Réponse : Tout est en bon état, rien ne sera touché.

Vote pour consulter ce jour :

22 Votants

Favorable : 20 (9 SNB- 5 FO- 5 CFDT- 1 AS UDCAM)

Défavorable : 2 (1 FO et 1 CFDT).

Vote sur le projet

20 Votants

Favorable : 13 (9 SNB-4 FO)

Ne participe pas au vote : 7 (5 CFDT- 1 FO – 1 AS SUDCAM)

Explication de vote :

« Pour les élus SNB il n'est jamais trop tard pour bien faire, nous nous félicitons de l'amélioration des conditions de travail de nos collègues liées à cette installation. Nous sommes favorables à ce projet ».

5) Approbation du rapport de la CSSCT restreinte du 27 mai 2021.

22 Votants

Favorable : 21 (9 SNB-6 FO-6 CFDT)

Ne participe pas au vote : 1 AS SUDCAM

6) Information en vue d'une consultation sur le projet de regroupement des DR VDMO et VDME et ses conséquences.

Regroupement des 2 DR VDME-VDMO à compter de Septembre 2021, pour créer une nouvelle DR Val de Marne qui comprendra au total 8 DGA, 53 points de ventes (49 à terme) et 4 Espaces Pros.

L'Etat- Major de la future DR se situera au cœur de son périmètre d'exploitation dans les locaux occupés actuellement par la DR VDME dont LCL est propriétaire.

Cette nouvelle DR dénommée « Val de Marne » sera pilotée par Gilles DA SILVA.

Un impact sur l'effectif DR : 5 postes seront supprimés et 1 poste créée sur les fonctions supports de la DR.

Ce projet comme les 2 autres fusions de DR entraîne une nouvelle fois des pertes d'effectifs.

Les repositionnements ont-ils été identifiés ?

Réponse : Trop tôt pour répondre à cette question.

Comment allez-vous couvrir la création du poste d'analyste engagement ?

Réponse : Non pas encore, c'est trop tôt. Ce ne sera pas un des deux responsables engagements sauf souhait contraire.

Combien de départs à la retraite sur les états-majors ?

Réponse : Au moins une personne fin septembre.

Qu'avez-vous prévu pour les places de parking sur Créteil?

Réponse : Nous n'avons rien prévu, à ce jour nous avons 5 places. On arrive à trouver des places dans les rues adjacentes et sur le parking municipal où il y a 3 heures gratuites.

Allez-vous maintenir les 3 chargés de mission sur la DR ?

Réponse :

Par nature une mission est sur une durée limitée.

Un salarié en mission va partir à la retraite.

La personne qui vient en aide sur la conformité sur DR VDME verra sa mission prolongée.

Maintenance dédiée :

Organisation des périmètres mainteneurs. Quid de la pérennité de la maintenance dédiée.

VDMO: 3 collaborateurs chargés de la maintenance dédiée

VDME : Pas de maintenance dédiée.

Allez-vous revoir le dispositif maintenance dédiée dans le cadre de ce rapprochement ?

Réponse : A aujourd'hui non, cela pourra évoluer dans le cadre de ce projet.

Combien de collaborateurs concernés ?

Réponse : 4 agences en maintenance dédiée pour trois collaborateurs.

Combien d'agences en maintenance interne ?

Réponse : 10 agences sur VDME et 2 agences sur VDMO.

Equipiers d'appui :

Quel sera leur périmètre d'intervention ? Vigilance sur distances, temps de trajet.

Réponse : Ce sera le périmètre de la DR. Dans le planning on tiendra compte du lieu d'habitation des salariés.

Quelle est votre cible de DGA sur cette nouvelle DR qui va déjà perdre 4 agences ? (49/53)

Réponse :

Effectivement il y a un vrai déséquilibre entre DGA mais nous n'avons pas à ce jour le projet de faire des regroupements. Je reviendrais vers vous si tel était le cas.

Combien de places dans le LCL Break? visiblement 16 ? alors que 18 personnes potentielles hors réunion sur site ?

Réponse : Il n'y aura pas la place pour intégrer toutes les personnes. Si plus de monde ce sera la mise en place d'une rotation pour déjeuner.

Questions à poser au CSSCT du 25 Juin 2021.

Quelle est la surface des locaux actuelle des 2 DR ?

Qu'est-ce qui motive votre choix de rester sur Créteil sachant que la direction fait des réductions de coût (fermeture d'agence dont nous sommes propriétaire). Y a-t-il des projets à venir sur le bâtiment LOIRE ?

Combien de places disponibles sur DR VDME à ce jour ?

Réponse : Les équipes auraient été moins favorables à être installées sur Villejuif et Créteil est plus au centre du dispositif de la nouvelle DR Val de Marne.

7) Information en vue d'une consultation sur la rentrée étudiante de CentraleSupélec.

La rentrée de l'Ecole CentraleSupélec s'intègre pleinement dans le plan d'action conquête de la DR. Elle représente 50% de notre conquête étudiante sur campus. Le potentiel d'étudiants est de 800.

Malgré une concurrence vive, nous augmentons même notre taux d'activation:

52% en 2020 vs 46% en 2019.

Les horaires de travail

Samedi 28 Août et Dimanche 29 Août :

Présence de LCL : 8H00 – 19H00 (avec une pause déjeuner d'1H)

Le lundi 30 août: Une seule équipe de 09H00 / 17H00, avec une pause déjeuner d'1H.

Adaptation des effectifs avec 2 équipes: 8 collaborateurs pour la journée du samedi et 12 pour la journée du dimanche. La liste des équipes et le planning d'organisation vous seront envoyés avant la consultation.

Concernant le protocole sanitaire ce sera le même que l'année dernière.

Peut-on augmenter la prime de 115 à 120 euros ?

Réponse : Nous la laisserons à 115 euros mais elle sera versée à tous les participants du Samedi et du Dimanche sauf pour les cadres au forfait.

D'accord pour signer l'accord.

8) Information en vue d'une consultation sur les travaux du R+1 de l'agence d'Evry Village (DR Essonne) résultant du projet d'évolution du maillage du réseau LCL 2022 sur la DDR GPSE « Réseau LCL nouvelle génération ».

Date des travaux : Q3 2021 mais pas de date précise.

Le projet concerne l'aménagement du R+1 de l'agence d'Evry Village afin d'y accueillir deux collaborateurs supplémentaires (1 conseiller part et 1 conseiller privé) de Soisy-Sur-Seine.

Aménagement de deux bureaux à créer (sans incidence sur l'agence car entrée indépendante, sans destruction de matériaux).

Ouverture de la cloison séparant l'agence des deux nouveaux bureaux créés (la climatisation y sera bien installée): travaux à réaliser sans collaborateur au R+1.

Ces derniers seront donc placés en TAD sur la période (environ 3 à 4 jours).

Position vis-à-vis de DRAVEIL et ST PIERRE DU PERRY ?

Réponse : On maintient notre position sur Evry Village après une nouvelle étude réalisée suite à vos remarques précédentes. Pas de difficulté de circulation entre ces 2 agences. C'est beaucoup plus compliqué pour se rendre sur Draveil, même si vos arguments sont intéressants.

Accès au deuxième escalier à l'arrière ? Si oui réfection ?

Réponse : Non cet escalier ne sera pas en service, nous n'allons pas complexifier les choses.

L'accès aux bureaux se fera par l'escalier central.

A-t-on un rapport d'amiante sur cette partie de l'immeuble ?

Réponse : Non, nous regardons ce point et reviendrons vers vous lors de la CSSCT à venir.

Effectif cible de l'agence après travaux ?

7 personnes dont une à l'accueil.

9) Information en vue d'une consultation sur les travaux du rez-de-Chaussée de l'agence de Nogent Baltard (DR VDME) résultant du projet d'évolution du maillage du réseau LCL 2022 sur la DDR GPSE « Réseau LCL nouvelle génération ».

Date des travaux : Pas de date.

Le présent dossier vise à présenter des travaux d'aménagement complémentaires au rez-de-chaussée de l'agence par rapport aux plans initiaux présentés en CSE en 2020, avec la création d'un bureau individuel supplémentaire. Une précision, la climatisation sera installée.

Le mobilier de l'accueil sera-t-il différent du projet initial ?

Réponse : Il s'agira d'un podium d'accueil qui est installé habituellement dans les agences rafraîchies.

Comment allez-vous régler les problèmes de rangement ?

Réponse : Oui, il y a toujours un mobilier de rangement (meuble refresh et meuble derrière l'accueil)

Questions à poser au CSSCT du 25 Juin 2021.

Quel est l'équipement du local break par rapport au plan précédent ?

10) Information en vue d'une consultation sur les travaux du rez-de-Chaussée de l'agence de Limeil-Brévannes (DR VDMO) résultant du projet d'évolution du maillage du réseau LCL 2022 sur la DDR GPSE « Réseau LCL nouvelle génération ».

Le présent dossier vise à présenter des travaux d'aménagement complémentaires au rez-de-chaussée de l'agence par rapport aux plans initiaux présentés en CSE en 2020 avec la création d'un salon confidentiel supplémentaire qui sera situé derrière l'accueil. En tout, 4 salons de réception + 1

Questions à poser au CSSCT du 25 Juin 2021.

Effectif cible de l'agence après travaux ?

Le conseiller Pro va-t-il sur une agence Pro ?

Taille du nouveau bureau ?

C'est noté. A revoir en CSSCT.

Le mobilier de l'accueil sera-t-il différent du projet initial ?

Comment allez-vous régler les problèmes de rangement ?

Quid du demi accueil ?

Date des travaux :

11) Information sur le rafraîchissement des agences :

Rungis (DR VDMO)

Paris Pasteur (DR Paris Sud).

Durée des travaux : 2 semaines.

Agence de Rungis :

L'opération consiste en un rafraîchissement de la zone commerciale et au déplacement de la tisanerie du R-1 au rez de chaussée en lieu et place de la salle de réunion actuelle.

- Travail à distance pour les salariés de l'agences de Rungis.

- Repli des collègues de l'agence Pro de Rungis sur leurs agences de rattachement.

Y-a-t-il assez de places dans ces agences ?

Réponse : Les travaux se feront au mois d'Août par conséquent pas de soucis de places.

Paris Pasteur :

La zone commerciale a déjà été traitée dans le cadre d'une mise au propre.

L'opération consiste à compléter les aménagements pour être en phase avec la cible de rafraîchissement (exceptées les autres locaux : l'ETS, les locaux techniques, le local ménage, le local pilon).

12) Information avec opportunité de consultation sur le déplacement des collaborateurs de l'espace Pro de Maubert (DR Paris Gobelin Voltaire) situés dans l'annexe de l'agence de Port Royal vers l'annexe de l'agence de Paris Place d'Italie et le changement d'horaire induit.

Quid des anciens locaux de Port Royal ?

Réponse : Cette annexe fait partie d'un bail unique avec l'agence, nous pourrions l'utiliser lors des travaux des autres agences sur Paris. Mais à ce jour, nous n'avons pas d'autre objectif pour ces locaux.

De plus nous avons un espace supérieur pour les conseillers pros sur Place d'Italie par rapport au 40m2 de l'annexe de Port Royal.

Les salariés de l'espace pro de Port Royal ont-ils tous été approchés sur le changement des jours de travail et ont-ils accepté sans contraintes ?

Réponse : Oui il reste une seule personne qui va devoir changer d'horaire avec une prise d'effet à Septembre. Toutes les autres personnes concernées par ce projet ont changé de poste récemment.

Des aménagements ont-ils été faits à cette occasion ?

Réponse : Pas d'aménagement particulier, par rapport aux locaux de Port Royal il y a beaucoup plus d'espace.

Vote sur le projet :

22 Votants

Défavorable : 5 CFDT.

Abstention : 9 SNB.

Ne participe pas au vote : 8 (6 FO -1 CFDT- 1 AS SUDCAM).

13) Questions Diverses :

- Point 3C sur DDR GPSE

Il y a plusieurs types de 3C :

- Régularisation suite erreur LCL.

- Rétrocession totale ou partielle (commission et agios).

- Geste commercial.

Cette année nous sommes dans le rythme de l'année dernière.

Chaque conseiller, chaque agence peut faire des remboursements dans le respect du budget DDR, ce qui peut entraîner des limitations à certains moments.

Les délégations des conseillers part sont de 150 euros par client annuellement.

Consommation budgétaire quasi équivalente à l'an dernier.

Il y a des écarts mesurés entre les DR concernant les gestes commerciaux, cela va de 40% à 60%. La banque privée est à 75%, cela peut paraître logique que le chiffre soit supérieur.

Les rétrocessions dans le réseau sont de 18% et 19 % pour la BP.

- Installation d'un deuxième collaborateur sur le pôle habitat d'Antony.

Un deuxième collaborateur va être installé sur ANTONY, le bureau est suffisamment grand pour recevoir 2 personnes. C'est un bureau d'environ 12m2. Le collaborateur sera installé après le 12 juillet 2021.

Il était préalablement sur CHILLY-MAZARIN et à l'occasion d'un switch entre 2 personnes cela entraînera qu'elles seront plus proche de leur clientèle.

Nous avons prévu de déplacer la photocopieuse mais après nos échanges, nous la laisserons là où elle est et si besoin uniquement nous la déplacerons.

Il n'y aura pas de présentation de ce dossier au CSE.

- Démarche de coaching (système de double écoute à distance) dans le cadre de l'intensification de la relation client.

L'accompagnement par un hiérarchique à distance est apparue lors de la crise sanitaire, cela a été en test sur la DDR GPNO.

Les objectifs, comme en agence sont de vérifier la montée en compétence des salariés dans la relation à distance (appels).

Les managers les observent et les accompagnent dans ce cadre-là. Depuis novembre cela est généralisé chez LCL.

Le salarié doit prévenir que la communication est écoutée, que la personne n'interviendra pas et que le client peut refuser l'écoute.

Cela permet en plus de voir comment se comporte les clients vis-à-vis des propositions commerciales que l'on fait.

Questions SNB.

- Certains salariés rencontrent toujours des difficultés pour être rémunérés de leurs heures supplémentaires, pouvez-vous rappeler les directives et lever les freins de quelques managers ?

Réponse : Ce sera fait.

- Sous couvert de préserver la base client, des directives ont-elles été données pour ne pas fermer les comptes, ceci génère des prises de frais et énormément d'insatisfactions ?

Certainement pas, c'est un indicateur regardé mais je me suis déjà exprimé sur le sujet auprès des équipes.

J'ai précisé que le développement de la base client est bien un développement de la base client. Quand le client veut partir, il faut fermer le compte.