CSE ordinaire GPSE du 18 Mai 2021

Séance ordinaire ouverte à 9h15 et levée à 18h35.

Déclaration SNB

« Monsieur le Président,

Comme tous les salariés de LCL, nous avons pris connaissance avec beaucoup d'attention du message de Monsieur Mathieu reçu le 11 mai.

Les bases du projet d'entreprise sont centrées sur le redressement, le repositionnement et le renforcement complétées par nos actions commerciales, notre diversification et la performance de nos outils digitaux. Mais la clé de l'avenir est bien la « satisfaction client » appuyée par la charte « j'aime mon client ».

Nous ne pouvons que partager ces ambitions, cependant les élus SNB vous proposent une charte « j'aime mes employés ».

- J'aime mon employé, je l'accueille toujours avec bienveillance
 - J'aime mon employé, je prends soin de notre relation
 - J'aime mon employé, je suis à son écoute
 - J'aime mon employé, je forme mon employé
 - J'aime mon employé, je suis utile à mon employé
 - J'aime mon employé, je me mobilise pour régler ses problèmes
 - J'aime mon employé, je fais de lui le meilleur
 - J'aime mon employé, je le protège
 - J'aime mon employé, je le rends autonome
 - J'aime tous mes employés.
- « Un employé heureux est la priorité du COMEX »

Nous considérons que la réussite de LCL et de son projet passent par de la bienveillance et de la reconnaissance vis à vis de tous les salariés.

Oui nos collègues sont prêts à relever ce défi mais pas à n'importe quel prix, il faut leur en donner les moyens et l'envie.

Le COMEX, dans sa grande bonté, contribuera et aidera ses salariés pour la réussite de ses ambitions.

Une question, comment ?

Les élus SNB vous font des propositions :

- Récréer l'esprit de famille et de combattant du « Crédit Lyonnais ».
- Un portefeuille clients, un conseiller.
- Un accueil dans chaque agence.
- Une animation commerciale constructive, vertueuse et bienveillante.
- Une juste rémunération pour tous.

Vous devez, Monsieur le président, avoir cette conviction :

« Un employé heureux fera un client heureux ».

Réponse Direction :

Le LCL est solide rien de comparable à ce qui s'est passé dans les années 90. Je trouve déplorable que quelques journalistes amplifient les choses.

24 Votants pour le début de la séance :

10 élus SNB- 7 élus FO- 6 élus CFDT- 1 élu AS SUDCAM.

1) **Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du CSE du 20 Avril 2021**

Favorable à l'unanimité.

2) **Approbation du procès-verbal de la séance extraordinaire du CSE du 20 Avril 2021**

Favorable à l'unanimité.

3) **Point sur la situation sanitaire sur le périmètre de GPSE**

Nous avons malheureusement un premier décès pour raison de COVID sur le périmètre de GPSE.

Une minute de silence a été demandée par le président.

Situation sanitaire sur GPSE au 15/05:

11 cas dont 4 positifs, avec dans le détail :

- 5 cas-contacts, dont 2 non avérés et 3 pour lesquels nous n'avons pas le résultat
 - 6 collaborateurs avec symptômes, dont 4 avérés, et 2 en attente des résultats.
- Nous avons actuellement 2 agences fermées (Drancy Mairie et Montfermeil).

Situation au 18 Mai sur le périmètre GPSE

Sur la partie Retail :

1472 présents dont 1210 sur site, 262 en TAD et 37 % de l'effectif absent (CA, RTT, etc..)

Pour LCL Mon Contact :

100 présents dont 50 sur site, 46 en TAD et 12,5% de l'effectif absent (CA, RTT, etc..)

Pour la partie OSCE :

109 présents dont 43 sur site, 66 en TAD et 35 % de l'effectif absent (CA, RTT, etc..)

Pour POSC :

97 présents dont 29 sur site, 68 en TAD et 29% de l'effectif absent (CA, RTT, etc..)

Pour la BEIGF :

33 présents dont 15 sur site, 18 en TAD et 11% de l'effectif absent (CA, RTT, etc..)

Réouverture des centres commerciaux le 19 Mai, 8 agences concernées dont

STAINS et ROSNY dont les travaux sont terminés.

Pouvez-vous nous confirmer que la ou les journées de travail à distance sont maintenues malgré les jours fériés du mois de Mai ?

Rien ne change jusqu'au 9 JUIN, après pas de décision de prise à ce jour.

4) **Consultation sur les travaux à engager de Villeneuve la Garenne Gallieni (DR Saint Denis Roissy).**

LCL est propriétaire des locaux.

Concept : FULL

Conditions Repli : Repli sur 5 sites dont le DA seul à la DR.

Moyens de paiement: Gennevilliers 566 + 1 Conseiller particulier, le Conseiller d'accueil et l'Assistant Pro

Le DA ira sur la DR St Denis Roissy

2 Conseillers part iront sur l'agence St Ouen 538

1 Conseiller part se situera sur l'agence de Pierrefitte 632

Le Conseiller privé sera positionné sur l'agence d'Epinais 873

Pas de changement d'horaire ni de rythme de travail : les collaborateurs suivront leurs horaires habituels

Effectifs après travaux : 9 Personnes

Amiante : NON

Durée des travaux : 8 semaines

Date des travaux : Pas de date.

Maintenance : Dédicée.

Pas de salle de Coffre.

Direction :

Le RDV avec le maire a eu lieu pour régler entre autre le problème de la présence de SDF dans l'ELS.

Il s'est engagé à ce que la police municipale passe quotidiennement et intervienne si besoin.

Le directeur ne veut pas de vigile dans son agence

Vote : Défavorable.

23 Votants

Défavorable : 23 (9 élus SNB- 7 élus FO- 6 élus CFDT- 1 élu AS SUDCAM).

Explication de vote :

Les élus SNB regrettent le maintien par la Direction du concept FULL qui n'offre pas toutes les garanties sanitaires en cas de pandémie.

Pour cette raison les élus SNB votent défavorablement sur ce projet.

5) **Consultation sur le projet de désamiantage d'un conduit situé dans les combles de l'agence de Deuil la Barre (DR Saint Denis Roissy).**

Direction :

L'entreprise de désamiantage ne souhaite pas passer par le garage beaucoup plus compliqué que de passer par l'agence. Pour cette raison le site sera fermé.

SNB : A priori une personne de Villejuif est passée à l'agence afin de les informer que le désamiantage ne se ferait pas, des travaux étant prévus en 2022.

Direction :

Des travaux sont effectivement prévus certainement au deuxième semestre 2022, nous maintenons les travaux de désamiantage à la date annoncée.

Date des travaux du 12 au 19 Juillet 2021.

Vote : Favorable.

24 Votants

Favorable : 16 (10 élus SNB – 5 élus FO- 1 élu AS SUDCAM)

Ne participe pas au vote : 8 (2 élus FO- 6 élus CFDT)

6) **Approbation rapport de la CSSCT restreinte du 29 Avril 2021.**

Vote : Favorable.

24 Votants

Favorable : 23 (10 élus SNB- 7 élus FO- 6 élus CFDT)

Ne participe pas au vote : 1 élu AS SUDCAM

7) **Présentation du bilan du projet maillage du réseau LCL sur le périmètre GPSE.**

Notre analyse :

- Poids en nombre de clients 22,27%.
- Poids en nombre d'agences 17,33%.
- 55 regroupements représentant 19% du national.
- Les regroupements représentent 16,51% du parc agences à l'origine (55 sur 333).

Direction :

A ce jour le nombre d'agences s'élève à 277.

Questions SNB :

Page 7 :

- **Pouvez-vous nous confirmer que seule l'agence de Sceaux les Blagis pose une problématique ?**
- Nous avons eu de longues discussions avec le propriétaire de SCEAUX rue piétonne, nous avons le moyen de rester dans ces locaux très bien placés.
Le regroupement ne sera pas fait cette année.
Ce dossier devrait vous être présenté avant la fin de l'année pour des travaux en 2022.
- **Quand comptez-vous nous présenter les dossiers concernant les 3 créations d'agences ?**
La probabilité de vous les présenter est assez faible car c'est très compliqué pour 2 des 3 dossiers (Saclay et St Denis Pleyel : Problème pour trouver des locaux.)
Sur SACLAY, les élus ne sont pas enclins à l'arrivée des établissements bancaires.
Pour VILLEJUIF, rien n'est encore sorti de terre donc c'est trop tôt pour avoir le projet réel.
- Le changement de process fait-il avancer plus rapidement les projets ?
- **Réponse :** Je l'espère.

Page 9 :

- **Les chiffres de l'attrition paraissent flatteurs, qu'elle est la situation sur GPSE ?**
Direction :
Sur GPSE le taux d'attrition sur le marché des particuliers est un peu inférieur à celui du national en dessous de 4% (20 % pour un poids spécifique de 22% en nombre de clients).
De même GPSE tire la conquête LCL à la hausse grâce à ses performances.
GPSE contribue fortement à l'évolution de la base clients.

Page 11 :

- **Sur les 55 agences regroupées de combien étions-nous propriétaires et quelle est leur situation à date (vide, vendue ou louée) ?**
Nous n'avons pas l'information. Je reviendrais vers vous en fonction des informations qui seront disponibles.
- **Comment ont été réemployées les économies de charges qui se montent à plus de 4M€ ?**
- Il n'y a pas de lieu d'affectation de ses économies, nous pourrions dire que cela a contribué à la rénovation des agences mais ce n'est pas exactement comme cela, il n'y a pas de fléchage des économies.
- **Que regroupent les « honoraires conseil » ?**
Ils regroupent les frais alloués aux juristes, aux avocats et aux agents immobiliers.
- **Notre réflexion :**
« Le regroupement à venir de la trentaine d'agences dans le cadre du projet « LCL Nouvelle Génération » nous laisse à penser d'une accélération de l'attrition, les agences étant de plus en plus éloignées ».

8) Consultation du bilan Sécurité Santé et Conditions de Travail 2020 du périmètre GPSE.

Le référentiel du code accident : Il vous sera communiqué après la séance.

Les temps partiels : Les 14 collaborateurs classés « autres » sont des personnes qui sont à temps très partiels ou en mi-temps thérapeutiques.

Formations incivilités et harcèlement : Elles ne sont pas obligatoires.

Vote : Défavorable

Abstention : 10 SNB

Défavorable : 13 (6 FO- 6 CFDT- 1 AS SUDCAM)

Ne participe pas au vote : 1 FO

9) Information sur le DUER Professionnels 2021 du périmètre GPSE.

Voir rapport CSSCT.

Les manifestations sur Paris : Je vous communiquerai les informations dont je dispose.

Les tests audiométrie : Je vous propose de rajouter un rappel dans le DUER pour inciter les salariés à passer un test.

10) Consultation sur le PAPRI Pact 2021 du périmètre GPSE.

Direction :

Le stock de masques pour la Covid sera rajouté dans le PAPRI Pact ainsi que le nettoyage du véhicule de service avec les lingettes.

Le renouvellement des PTI a été fait.

Guide et serre-file : Les informations ont été mises à jour.

Vote : Défavorable

Abstention : 10 SNB

Défavorable : 8 (1 FO – 6 CFDT- 1 AS SUDCAM)

Ne participe pas au vote : 6 FO

11) Information en vue d'une 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 – Agence 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.

Questions

- Les frais d'expropriation couvriront ils l'achat des nouveaux locaux ?

Les frais d'expropriation couvriront largement les frais d'acquisition des nouveaux locaux.

- Pourquoi supprimer un poste de DAA et de conseiller particulier ?

Par contrainte d'espace, on a été obligé de revoir l'organisation de l'agence. Ce n'est pas systématique d'avoir un DA Adjoint d'autant que l'agence va perdre un conseiller particulier.

- Pouvez-vous donner le nombre de portefeuille de Conseillers Particuliers après l'opération ainsi que le nombre de clients sur chacun de ces portefeuilles ?

Nous vous confirmons qu'il y aura 4 conseillers particuliers avec environ 1500 clients par portefeuille.

- Avez-vous mesuré la charge de travail du DA dans cette nouvelle organisation ?

Non mais cela est faisable, nous serons attentifs car cette agence est particulière et nécessite un regard attentif. Si nous avons pu laisser un effectif supplémentaire, nous l'aurions fait. La charge managériale du DA Adjoint n'était pas avérée.

- Les deux conseillers Pro sont-ils rattachés à une Agence Pro ?

Non, il n'est pas prévu d'agence pro sur ce dispositif.

- Le conseiller particulier qui sera délocalisé sur Aubervilliers Le Fort part-il avec son portefeuille client ? Le poste est-il vacant ?
Le conseiller particulier partira avec ses clients ou avec une partie de ses clients qui habitent dans ce secteur. Le but est qu'il ait le même nombre de clients. La décision sera prise par les managers locaux DR/DGA. Nous reviendrons vers vous sur ce point.
- Conservation de la durée dans le poste ? Il paraît nécessaire de prévoir un conseiller d'accueil sur cette agence (plus de 6000 clients).
La durée de poste de ce conseiller sera conservée.
Il y a bien un conseiller d'accueil sur cette agence.
- Sur quel poste l'assistant sera affecté sur l'agence de Pantin ? Quid de l'ancienneté sur le poste ?
Celui-ci avait déjà son poste sur Pantin. Son activité se faisait sur les deux sites.
- Peut-on avoir une vision des effectifs sur cette DGA avant et après projet en termes de postes et d'effectifs ?
Non.

Questions à poser en CSSCT.

- 4 salons pour 7 conseillers et le DA cela nous paraît insuffisant, de plus la taille de ces derniers est très minimaliste.

12) Information en vue d'une 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 Gobelin Voltaire – Agence 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.

Questions :

- Page 8 : Qui gère les 40 Clients Pro alors qu'il existe une agence pro et le PNB apparaît disproportionné ?

Il y a une erreur dans la présentation du dossier, nous allons rectifier.

Les 40 clients sont des associations gérées par le DA.

Questions à poser en CSSCT.

- Bureau 1 : Revoir le positionnement de la porte, trop près de l'accueil.
- Escalier à faire apparaître sur les plans du R-1.
- Demander l'installation d'un canapé dans l'espace Break.
- Pourquoi ne pas conserver le bureau au sous-sol ? Qu'avez-vous installé à sa place et pour quelle utilité ?

13) Désignation d'un nouveau membre de la commission santé, sécurité et conditions de travail (formation plénière et restreinte) en remplacement de M Santiago Sicilia.

Le SNB propose Madame Nathalie Vincent Dit Mahaut pour remplacer Monsieur Santiago Sicilia.

14) Questions diverses.

- Pourquoi le RA ne participe pas aux EMP des conseillers de son agence avec le DA ? Les élus SNB vous demandent que le RA participe à ces évaluations.

C'est ce qui est prévu et c'est dans l'ordre des choses. Le message sera repassé.

- Nous attirons votre attention de l'utilisation de la liste nominative sur la réalisation des assurances qui dans certains cas est utilisée comme moyen de pression (risque de faire n'importe quoi) alors qu'elle devrait servir à la montée en compétence des conseillers en difficultés.

C'est un moyen de détecter si la personne sait faire.

Cet outil ne doit pas être utilisé de mauvaise manière, l'assurance est incontournable pour nous et chacun doit monter en compétence avec l'aide des coachs.