



## COMPTE-RENDU

CSEC

15 et 16/11/2022

## Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire de CSEC du 7 et 8 septembre 2022
2. Bilan du test « Clients sans conseillers »
3. Point sur l'augmentation de capital réservée aux salariés 2022
4. Point d'étape sur l'assistant LCL Mon Patrimoine
5. Restitution du rapport d'expertise et consultation sur le projet d'organisation de la filière Paiements et de renforcement de la lutte contre la Fraude Paiements
6. Point sur la mise en place du CESU
7. Information relative au bilan des actions comprises dans le plan de formation 2021 et réalisations et prévisions de réalisations du plan de formation 2022, dans le cadre de la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi
8. Information sur la politique relative aux stages et à l'alternance dans le cadre de la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi
9. Point d'information sur le dispositif Ecowatt
10. Présentation et approbation du rapport de la CSSCT Centrale du 15 septembre 2022
11. Point fonctionnement CSEC
12. Questions diverses



Suivez-nous sur notre site [www.unsalcl.org](http://www.unsalcl.org)  
et notre application UNSA LCL sur Spaces by Wix



## Déroulement de la séance

1. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire de CSEC du 7 et 8 septembre 2022  
✓ Approbation à l'unanimité
2. Bilan du test « Clients sans conseillers » - *Guillemette ALARY, Directrice LCL Mon Contact*

En préambule la Direction a oublié d'adresser le document - suspension de 15 mn pour l'étudier sur table.

- Test du 20/9 au 14/10 sur appels téléphoniques uniquement.

Nous avons demandé lors de la présentation quelle serait la taille des portefeuilles.

- Dans présentation 11 agences avec 15 PFT pour 17 000 clients donc 1200 clients par PFT.
- Constat : très peu d'appels.
- Satisfaction globale notamment pour les clients sans conseillers.
- Réponse à 80% pour ces appels entrant direct par LCL Mon Contact
- Aucun retour des clients après prise en charge appel. Pas d'effet négatif par ce test.
- Test réalisé sur portefeuille vacant depuis trop longtemps qui peut expliquer ce nombre d'appel en dessous des attentes.

En cas de pérennité de ce test il nous semble important qu'une info/consultation soit mise en place avant développement de ce projet.

3. Point sur l'augmentation de capital réservée aux salariés 2022 - *Jean Baptiste ROUDILLON, Directeur Parcours & Offres Epargne*
4. Point d'étape sur l'assistant LCL Mon Patrimoine
5. Restitution du rapport d'expertise et consultation sur le projet d'organisation de la filière Paiements et de renforcement de la lutte contre la Fraude Paiements - *David ASSEO, Directeur du pôle COMEX Fonctionnement et Xavier LEONET, Directeur adjoint Paiements, Flux et Monétique*

### Intervention UNSA :

Nous restons sur notre décision énoncée autant en CSEC qu'en CSE même si ce projet a du sens et est partagé par la plupart des salariés. Cependant cette expertise nous a éclairé sur :

- la souffrance de certains collaborateurs ayant une charge de travail bien trop élevée avec des décisions à prendre in fine sans vraies procédures actualisées face aux offres client.



- le timing qui n'est pas du tout approprié notamment pour le secteur monétique déjà très sollicité entre octobre et mars période d'activité Haute autant pour l'équipe Litiges que l'équipe Fraude qui est lié à l'activité intense des opérations carte bancaire, et les traitements qui en découlent.
- la transmission du savoir qui à ce jour n'est toujours pas prise en compte chez LCL bien que cela fasse des années que les salariés et leurs managers vous remontent cet épineux irritant.

Le secteur Monétique attend beaucoup du sms interactif mais ce ne sera qu'en mars 2023 et allègera également de fait le secteur fraude. Malgré cela, l'ambiance de l'équipe litiges reste tendue sur l'analyse en particulier des dossiers sur l'authentification forte qui ne sont pas remboursés en automatique et à J+1.

Les nouvelles technologies, l'intérêt pour l'analyse pointue des équipes devrait upgrader le niveau de compétences des équipes déjà très performantes. Cela vous oblige à valoriser leur fonction en leur apportant un soutien réel via les experts et à entendre leurs exigences.

Le constat général de l'expertise relève que la plupart des acteurs de ce projet adhèrent au rapprochement des équipes sous une direction unique et cela pour une meilleure efficience.

Mais malgré votre bonne volonté à décaler à la mi-janvier cette réorganisation, je reste dubitative sur cette solution à minima qui ne pourra pas pallier au déséquilibre des services, à la dégradation de la motivation des équipes en flux tendu et du même coup faire baisser la satisfaction clientèle, item de référence pour ces secteurs.

Fort de ces constats, je ne peux valider cette proposition de rapprochement souhaitée par le plus grand nombre et en tant qu'élue UNSA je m'abstiendrais.

### 6. Point sur la mise en place du CESU - *Antoine BLACHIER, Responsable du Programme 2SP et responsable Administration*

#### Intervention UNSA :

Votre bilan semble être positif et convenir aux salariés.

Quid du retour des salariés ayant plusieurs enfants et qui perdaient l'avantage familial financier avec ce nouveau dispositif très restrictif et limitatif ?

Pour l'UNSA il nous semble que ce ne soit pas l'unanimité car le reste à charge reste très important lorsque les collectivités locales acceptent le règlement via CESU.

Exemple : ce sont généralement des coupures de 10€ qui sont distribuées mais la plupart du temps la facture à régler est pour des sommes inférieures qui empêche le règlement en chèque CESU même si le salarié accepte de ne pas récupérer la différence.

Idem on ne peut pas cumuler plusieurs factures pour parvenir à dépasser ce plafond de 10€.

De plus, certaines mairies acceptent les chèques CESU mais découpent la journée scolaire en excluant la cantine par exemple.



## UNION NATIONALE DES SYNDICATS AUTONOMES

Le centre de loisirs est payable en CESU pour garderie du matin et gouter et garderie du soir.

Par contre la cantine doit être payée par un autre moyen de paiement ce qui ne facilite pas les comptes pour les familles.

Avant la mise en place du CESU et de ses contraintes, le salarié recevait une somme directement sur sa fiche de paie et pouvait l'utiliser en totalité pour régler les frais liés à l'éducation de son enfant comme les activités sportives ou culturelles. Or la plupart des villes n'acceptent pas les chèques CESU sur activités publiques.

Autre contrainte face au E-CESU qui n'est pas toujours compatible avec la Trésorerie de certaines villes.

Les parents ont l'obligation de se déplacer physiquement pour que l'agent de la trésorerie procède au calcul à régler mensuellement vu les prises en charge segmentées par journée.

En tant qu'élue UNSA je trouve dommageable que cet avantage qui aurait pu satisfaire chaque salarié s'oriente plutôt sur des démarches complexifiées pour un résultat financier inférieur à la procédure précédente.

Les élus UNSA souhaitent donc revenir au système précédent.

7. Information relative au bilan des actions comprises dans le plan de formation 2021 et réalisations et prévisions de réalisations du plan de formation 2022, dans le cadre de la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi - *Krystel SICARD MALAFOSSE, Responsable DRH Formation*
8. Information sur la politique relative aux stages et à l'alternance dans le cadre de la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi - *Krystel SICARD MALAFOSSE, Responsable DRH Formation*
9. Point d'information sur le dispositif Ecowatt - *Céline GASIGLIA, Directeur, Direction Immobilier, Fiduciaire & Sécurité*

Certaines directions sont « pilote » pour du Flex office sur Villejuif car leur métier s'y prête.

La sobriété énergétique pourrait accélérer la généralisation du Flex office pour une grande partie de certains métiers.

Pourriez-vous nous communiquer la liste des métiers qui ne pourraient pas passer en flex office.

10. Présentation et approbation du rapport de la CSSCT Centrale du 15 septembre 2022
11. Point fonctionnement CSEC
12. Questions diverses

FIN DE SEANCE



Suivez-nous sur notre site [www.unsalcl.org](http://www.unsalcl.org)  
et notre application UNSA LCL sur Spaces by Wix

