



## 1. ORDRE DU JOUR

1. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du 10 février 2022
2. Information en vue de consultation sur l'avenant de révision à l'accord relatif aux horaires variables du 10 juillet 2003
3. Consultation sur l'avenant de révision à l'accord relatif aux horaires variables du 10 juillet 2003
4. Restitution et approbation du rapport de la commission politique sociale du 6 au 10 décembre 2021
5. Désignation d'un expert dans le cadre de la consultation annuelle portant sur la situation économique et financière
6. Information en vue d'une consultation sur la situation économique et financière de l'entreprise pour l'année 2021
7. Présentation LCL M@ Messagerie
8. Information en vue d'une consultation sur le règlement intérieur du CSEC
9. Point sur le fonctionnement du CSE Central
10. Questions diverses

## 2. DEROULEMENT DE LA SEANCE

### 1. Approbation du procès-verbal de la séance ordinaire du 10 février 2022

✓ Approbation à l'unanimité

### 2. Information en vue de consultation sur l'avenant de révision à l'accord relatif aux horaires variables du 10 juillet 2003

✓ Pas de question pour l'UNSA

### 3. Consultation sur l'avenant de révision à l'accord relatif aux horaires variables du 10 juillet 2003

✓ Avis favorable à la majorité

## INTERVENTION UNSA

**Agnès PERICAUD** : N'ayant pas participé aux négociations de cet avenant des horaires variables, et c'est bien normal puisque nous sommes une organisation non représentative, je me permets toutefois de vous interpeller sur la facilité avec laquelle vous pouvez, au cours de cette séance, prôner la qualité de vie au travail et, en parallèle, couvrir votre avenant des horaires variables en validant une augmentation du crédit d'heures supplémentaires ou complémentaires à vingt heures, sachant que la charge de travail est déjà bien souvent supérieure à la norme respectable.

Où sont la cohérence et la confiance prônées dans les écrits, sachant que de toute façon, chaque salarié est dépendant de son manager de proximité ? Merci.

**Véronique GOUTELLE** : Nous allons passer au vote de l'avis.

Qui ne participe pas au vote ? Mme PERICAUD, Mme ABITBOL et M. LAMBS. Trois élus ne participent pas au vote.

*Avis favorable à la majorité.*



#### 4. Restitution et approbation du rapport de la commission politique sociale du 6 au 10 décembre 2021

- ✓ Avis favorable : 21 voix
- ✓ Ne participe pas au vote : A. PERICAUD

#### 5. Désignation d'un expert dans le cadre de la consultation annuelle portant sur la situation économique et financière

- ✓ Approbation à l'unanimité

#### 6. Information en vue d'une consultation sur la situation économique et financière de l'entreprise pour l'année 2021

- ✓ Pas de question pour l'UNSA

#### 7. Présentation LCL M@ Messagerie

### INTERVENTION UNSA

**A. PERICAUD :** Merci pour votre présentation et votre pouvoir de conviction prometteur sur cette nouvelle offre. Mes collègues vous ont interrogé sur le fond, je m'attache à la forme. Pardonnez-moi d'avance, je vais être un peu ironique.

Il est dommage de constater que la relecture des publications n'entre pas dans le projet. Vous avez publié une interview quand vous avez lancé **LCL M@Messagerie** sur l'Intranet. J'étais très intéressée par votre volonté de moderniser l'outil, j'ai lu cela avec intérêt mais j'ai été déçue de constater que le 1 de satisfaction avait été oublié, ou le classement ne nous permettra peut-être pas d'obtenir la première place et remporter le prix ESCDA en 2023. Quand vous parlez de proposer un bond en avant pour les Conseillers. Il y a le bon point, le bon travail mais pour moi, c'est le bon avec un D, sauf si on fait la course avec une tortue et qu'on ne fait pas le bond en avant. À mon sens, la communication est importante dans un projet, d'autant qu'on va entrer en contact avec les clients. C'était juste pour vous faire remarquer ces deux petites coquilles, sachant que vous avez un très beau slogan : « 2022, la course à tête ». Si on veut être en tête, soyons parfaits.

Je voulais aborder la **formation pour la prise en main de cet outil**. Il y a la théorie et la pratique, le terrain. Dans le terrain, on doit aussi dans notre cerveau se dire : « J'apprends quelque chose, il faut que je le retienne pour optimiser les préconisations ». Il y a vouloir et pouvoir. C'est vrai que cet outil pourrait être bien si on le met en place dans de bonnes conditions et en permettant aux personnes de s'adapter et de ne pas avoir une pression.

**M. GRANDVAUX :** La difficulté que l'on rencontre avec cet outil est que c'est une montée de version. Les bagages ont été bien fournis sur les nouvelles fonctionnalités. Comme c'était la continuité de ce qui existait, beaucoup se sont lancés dans l'outil sans regarder les bagages et beaucoup ont trouvé leur compte tout de suite. Dans les communautés, vous avez dit qu'il y avait un volume important. Vous remarquerez que l'on répond très vite, dans le quart d'heure et souvent, on appelle les Conseillers. Thibault et toute son équipe étaient en lien avec les Conseillers pour répondre à leurs besoins. Si vous regardez l'historique, souvent la même question revient du jour au lendemain sur des fonctionnalités qui existaient déjà. La diffusion de cette montée en version a permis de remettre au goût du jour certaines fonctionnalités sur lesquelles les collaborateurs se posent des questions. Si cela avait été un nouvel outil différent, peut-être que tout le monde se serait plus posé pour se demander comment on le prend en main alors que là, beaucoup se sont lancés dedans.

**M. PAILLOLE-MALPART :** Cette montée de version a tous les codes de l'ancienne messagerie. Comme on ne va pas plus loin que la prise en main, c'est très intuitif. On a envoyé un questionnaire à des collaborateurs issus du pilote et un sur deux n'a pas du tout besoin d'accompagnement. C'est ce qui fait que parfois finalement ils ne retrouvent pas une

UNSA LCL  
BC 400.18

2, avenue de Paris 94800 VILLEJUIF – 01 42 95 19 04  
Courriel : [lcl@unsa.org](mailto:lcl@unsa.org) - <https://www.unsalcl.org>



fonctionnalité car ils sont restés dans l'ancienne version alors que dans la montée de version, il faut aller chercher plus loin.

On peut peut-être donner trois chiffres de cette enquête envoyée aux collaborateurs de la DR Val de Seine. Deux collaborateurs sur trois nous disent que cette montée de version améliore la satisfaction client, que le tableau de bord est considéré comme clair, guidant et complet. On voit bien cette idée de guidance que Sébastien évoquait tout à l'heure. On parle de quatre heures, c'est une guidance, c'est important. Deux collaborateurs sur trois nous disent que cela leur apporte un plus au quotidien dans leur activité.

**M. PAILLOLE-MALPART :** Il y a aussi le sujet d'un nouvel espace d'échange documentaire qui fait le lien avec le sujet de NECI car le premier cas d'usage référencé est cette nouvelle expérience crédit immobilier. Cela arrivera. Je ne veux pas entrer dans le détail.

**V. GOUTELLE :** Pour répondre à votre question, les pièces jointes volumineuses seront disponibles à partir de début mai.

**A. PERICAUD :** J'ai compris qu'il y a trois lots, pourrait-on envisager de décaler la notion de réponse en quatre heures, élément qui va achopper et sur nos propositions en connaissance du terrain et sur l'assurance que vous avez à nous confirmer que cela va les alléger et qu'ils vont gagner du temps ? Pourrait-on tomber d'accord sur la possibilité de ne pas le mettre en service dès l'ouverture auprès des clients et revenir plus tard sur cette possibilité en fonction de l'avancée de cette nouvelle messagerie ?

**M. PAILLOLE-MALPART :** À ce stade, l'outil est déployé, on n'envisage pas de modifier le tableau de bord.

**A. PERICAUD :** C'est dommage. Ce n'est pas de votre faute, on vous a communiqué une feuille de route mais encore une fois, en tant qu'élus sur le terrain, on fait aussi remonter les informations. J'entends bien que le réseau collaboratif est friand, vous répond et est positif. Quand on est pilote, il y a de la satisfaction, « ils nous ont choisi », c'est nouveau, c'est frais, mais ce n'est pas le quotidien de tous les collaborateurs de toute la France. Il aurait été pertinent avant de mettre en avant ce tableau de bord, qui peut être justifié – je pars du principe que je ne suis pas là pour interférer ; s'il y a nécessité que cela fonctionne, pourquoi pas. Aurait-on pu le revoir et nous le présenter avant ? Merci de venir aujourd'hui enfin nous en parler et surtout ne pas tout lancer ainsi. Dans les échanges, on voit que l'on sait où sont les problématiques et où seront peut-être les facilités d'utilisation. C'est dommage, cela nuit à ce projet qui à la base était fait pour donner confiance aux collaborateurs et les aider, comme vous le prônez depuis deux heures.

**M. GRANDVAUX :** On le répète, ce n'est pas un objectif dans le dur, c'est une guidance, une préconisation qui s'applique. En termes de repère, cela fait partie des outils. Le réseau prend conscience que les clients interagissent dans ces délais. On ne va pas leur dire de revenir à 48 heures maintenant. Il faut le laisser en termes d'indicateurs. On va être vigilants sur les retours spécifiques par rapport à ce tableau de bord que l'on n'avait pas entendus de la même façon que l'on vient de l'entendre dans cette instance.

Les communautés, ce n'est pas que le pilote. Elles ont été élargies à chaque déploiement. Tous les collaborateurs disposant de la messagerie sont dans la communauté. Les retours ne viennent pas que des pilotes qui ont été choisis volontaires au départ.

UNSA LCL  
BC 400.18

2, avenue de Paris 94800 VILLEJUIF – 01 42 95 19 04  
Courriel : [lcl@unsa.org](mailto:lcl@unsa.org) - <https://www.unsalcl.org>



**8. Information en vue d'une consultation sur le règlement intérieur du CSEC**

✓ Approbation à l'unanimité

**9. Point sur le fonctionnement du CSE Central**

✓ Approbation à l'unanimité

**10. Questions diverses**

✓ Pas de question pour l'UNSA

**FIN**

UNSA LCL  
BC 400.18

2, avenue de Paris 94800 VILLEJUIF – 01 42 95 19 04  
Courriel : [lcl@unsa.org](mailto:lcl@unsa.org) - <https://www.unsalcl.org>