



## ACCORD D'INTERESSEMENT DES SALAIRES AUX RESULTATS ET AUX PERFORMANCES DE L'ENTREPRISE

**Entre la société CREDIT LYONNAIS S.A .ci-après dénommée « LCL »**

Représentée par Madame Véronique GOUTELLE  
Directrice des Ressources Humaines

**Et les organisations syndicales représentatives au niveau de l'entreprise :**

- La C.F.D.T.

Représentée par Monsieur Gérard STOFFEL  
Délégué Syndical National

- F.O.

Représentée par Madame Danielle GOURDET  
Déléguée Syndicale Nationale

- Le S.N.B.

Représenté par Monsieur Xavier PREVOST  
Délégué Syndical National

VG  
W  
G.S. 1  
DG

# SOMMAIRE

<b>PREAMBULE</b> .....	<b>3</b>
<b>CALCUL DU MONTANT GLOBAL DE LA PRIME D'INTERESSEMENT</b> .....	<b>4</b>
ARTICLE 1 DETERMINATION DU MONTANT DE L'INTERESSEMENT .....	4
ARTICLE 2 MISE EN ŒUVRE DU DIVIDENDE DU TRAVAIL .....	6
<b>REPARTITION INDIVIDUELLE DE LA PRIME D'INTERESSEMENT</b> .....	<b>7</b>
ARTICLE 3 SALARIES BENEFICIAIRES .....	7
ARTICLE 4 MODALITES DE REPARTITION DE L'INTERESSEMENT .....	7
4.1 Principe .....	7
4.2 Définition du Temps de présence.....	7
4.3 Définition du Salaire .....	7
4.4 Règles de plafonnement .....	8
<b>CHOIX DE PLACEMENT ET DISPONIBILITE DE LA PRIME</b> .....	<b>8</b>
ARTICLE 5 DATE DE VERSEMENT, DISPONIBILITE, RAPPEL DES EXONERATIONS FISCALE ET SOCIALE.....	8
ARTICLE 6 MODALITES D'EPARGNE ET DE PERCEPTION DE LA PRIME INDIVIDUELLE D'INTERESSEMENT .....	9
ARTICLE 7 OPTION PAR DEFAULT .....	9
<b>INFORMATION DES BENEFICIAIRES</b> .....	<b>9</b>
ARTICLE 8 INFORMATION COLLECTIVE .....	9
8.1 Conclusion de l'accord .....	9
8.2 Application de l'accord .....	10
ARTICLE 9 INFORMATION INDIVIDUELLE.....	10
<b>REGLEMENT DES LITIGES</b> .....	<b>10</b>
ARTICLE 10 REGLEMENT DES LITIGES .....	10
<b>DISPOSITIONS PARTICULIERES</b> .....	<b>11</b>
ARTICLE 11 PRISE D'EFFET - DUREE DE L'ACCORD .....	11
ARTICLE 12 DENONCIATION, REVISION.....	11
ARTICLE 13 FORMALITES .....	11

V6

G.S.

  
DB  
2

## PREAMBULE

La participation et l'intéressement ont pour vocation commune d'associer financièrement les salariés aux résultats économiques de l'entreprise, à la progression auxquels ils contribuent de façon déterminante.

Afin de concrétiser cette vocation, la Rémunération Variable Collective (RVC), qui regroupe ces deux dispositifs, est déterminée en fonction de la performance globale de l'entreprise mesurée par le niveau de réalisation d'un ou plusieurs indicateurs financiers et/ou indicateurs liés à l'activité.

L'accord d'intéressement constitue un des deux volets de la RVC. L'accord signé le 25 juillet 2016 a été conclu pour une durée de 3 ans. L'accord de participation signé le 29 juin 2004 et ses différents avenants en sont le deuxième volet.

Pour ce nouvel accord d'intéressement 2019-2021, LCL a souhaité rendre visible les efforts fournis par tous dans la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise. Ainsi, la formule de calcul de la RVC se compose :

- d'un socle correspondant à un pourcentage du résultat d'exploitation de LCL Banque de proximité sous-jacent ;
- et de deux compléments correspondant à un montant forfaitaire en euro (ci-après dénommés « boost ») :
  - > le premier se déclenchant selon le niveau de résultat net constaté en fin d'année (boost n° 1) ;
  - > le second se déclenchant en fonction de la note de l'Indice de Recommandation Clients Opérationnel de LCL constatée en fin d'année (boost n° 2).

Par ailleurs, dans le cadre des négociations, les partenaires ont souhaité garantir un abondement minimum pour les versements effectués au PEE. Ainsi, il est convenu que les versements effectués au cours des années 2020, 2021 et 2022, porteront l'abondement du PEE au minimum à 300% pour les 50 premiers euros épargnés, et 50% au-delà de 50€ jusqu'à 660€ épargnés. Cette modification donnera lieu à un avenant au règlement PEE.

Il est rappelé que l'intéressement est obtenu en déduisant du montant de la rémunération variable collective la réserve spéciale de participation calculée selon la formule prévue dans l'accord du 29 juin 2004. En tout état de cause, le montant de la RVC ne peut être inférieur à celui de la réserve spéciale de participation.

Afin de reconnaître la contribution de chaque salarié aux résultats de l'entreprise, quel que soit l'emploi qu'il occupe en son sein, la répartition de l'intéressement s'effectuera pour 50 % proportionnellement au salaire brut et 50 % proportionnellement au temps de présence.

Le présent accord est conclu conformément aux dispositions du titre intitulé « Intéressement » du livre III de la troisième partie du Code du travail.

Selon l'article L. 3312-4 du code du travail, les sommes attribuées aux bénéficiaires n'ont pas le caractère de rémunération au sens des articles L. 136-1-1 et L. 242-1 du code de la sécurité sociale. Les droits à intéressement ne peuvent se substituer à aucun des éléments de rémunération, au sens des mêmes articles, en vigueur dans l'entreprise ou qui deviennent obligatoires en vertu de dispositions légales ou de clauses contractuelles.

G.S. - 10  
VG  
3  
DG

Plus généralement, la définition et la mise en œuvre de ce dispositif de rémunération variable collective sont distinctes de ceux relatifs à la rémunération fixe ou à la rémunération variable individuelle.

Le présent accord a pour objet de fixer :

- le cadre d'application,
- la durée de l'accord,
- les modalités de calcul de l'intéressement,
- les critères et les modalités de répartition de l'intéressement,
- les modalités de versement,
- les modalités d'information collective et individuelle du personnel,
- les procédures convenues pour régler les différends qui pourraient surgir dans l'application de l'accord.

## CALCUL DU MONTANT GLOBAL DE LA PRIME D'INTERESSEMENT

### ARTICLE 1 DETERMINATION DU MONTANT DE L'INTERESSEMENT

Le montant de l'enveloppe globale (I) est calculé comme suit :

$$I = \text{Rémunération variable collective (RVC)} - \text{Réserve spéciale de participation}$$

L'intéressement est donc égal à la différence, si elle est positive, entre le montant de la RVC et le montant de la réserve spéciale de participation, telle qu'elle résulte de l'accord de participation applicable à l'exercice.

A ce titre il est précisé que :

- 1° La réserve spéciale de participation est calculée dans les conditions prévues par l'accord du 29 juin 2004 et des avenants y afférents.
- 2° Le montant global de la RVC, qui inclut à la fois l'intéressement et la réserve spéciale de participation, est calculé de la façon suivante :

$$\text{RVC} = (\text{Socle} = 9,7 \% \times \text{Résultat d'exploitation LCL Banque de Proximité sous-jacent}^1) + \text{Boost n°1 lié au Résultat Net} + \text{Boost n°2 lié à l'Indice de Recommandation Clients Opérationnel LCL}$$

a. Socle : Définition du Résultat d'exploitation

Le Résultat d'exploitation se définit comme suit:

- le produit net bancaire de LCL Banque de Proximité sur l'exercice,
- diminué du montant des charges de LCL Banque de Proximité sur l'exercice,
- diminué du coût du risque de LCL Banque de Proximité sur l'exercice.

Cet agrégat s'entend hors éléments exceptionnels faisant l'objet d'un retraitement et/ou d'une identification spécifique dans la communication financière de Crédit Agricole SA pour la détermination du résultat sous-jacent de la banque de proximité de LCL.

<sup>1</sup> La liste des filiales de LCL dont le résultat est pris en compte dans la formule ci-dessus avec indication de leur adresse, de leur effectif et de leur éventuel accord d'intéressement figure en annexe 1.

G.S.  
4  
DG  
VC

Le produit net bancaire, les charges d'exploitation, le coût du risque de LCL Banque de Proximité sont repris dans le document de référence de Crédit Agricole S.A. faisant l'objet d'un dépôt à l'AMF et constituant le rapport annuel.

Le versement de l'intéressement ne peut intervenir que si le Résultat d'Exploitation de l'exercice considéré tel que défini selon la formule ci-dessus est supérieur ou égal à 530 M €.

**b. Boost n°1 sur Résultat Net (RN):**

Le Résultat Net se définit comme suit:

- le produit net bancaire de LCL Banque de Proximité sur l'exercice,
- diminué du montant des charges de LCL Banque de Proximité sur l'exercice,
- diminué du coût du risque de LCL Banque de Proximité sur l'exercice,
- augmenté ou diminué des gains et pertes sur Actifs immobilisés,
- diminué de l'Impôt sur les Sociétés.

Cet agrégat s'entend hors éléments exceptionnels faisant l'objet d'un retraitement et/ou d'une identification spécifique dans la communication financière de Crédit Agricole SA pour la détermination du résultat sous-jacent de la banque de proximité de LCL.

Le produit net bancaire, les charges d'exploitation, le coût du risque, les gains et pertes sur actifs immobilisés et le montant de l'impôt sur les sociétés de LCL Banque de Proximité sont repris dans le document de référence de Crédit Agricole S.A. faisant l'objet d'un dépôt à l'AMF et constituant le rapport annuel.

Le Boost RN est déclenché par l'atteinte d'une sur-performance par rapport au budget de l'exercice.

Le Boost RN est donc calculé par rapport à des niveaux d'atteinte du Résultat Net budgété au début de chaque exercice (ci-après « budget » ou « B »).

L'actualisation du Résultat Net budgété suit un calendrier budgétaire commun à toutes les filiales de Crédit Agricole SA :

- Il s'appuie sur un scénario fourni par le service des études économiques de Crédit Agricole SA (ECO), commun à toutes les entités,
- LCL doit remonter son dossier budgétaire, généralement début octobre, à la société holding du groupe Crédit Agricole, Crédit agricole SA.

Le budget de LCL fait l'objet de plusieurs présentations et validations dans les instances de Crédit Agricole SA et de LCL, et notamment :

- d'une présentation et validation par le Conseil d'Administration de Crédit Agricole SA,
- d'une présentation et validation par le Conseil d'Administration de LCL.

Ces présentations et validations se déroulent au plus tard au 1<sup>er</sup> trimestre de l'année.

**Mode de calcul du Boost n°1 :**

Paliers de déclenchement	RN<608M€	608≤RN<619	619≤RN<648	648≤RN
Boost RN 2019	0	2M€	3M€	4,5M€

Paliers de déclenchement	RN<B+5%	B+5%≤RN<B+7%	B+7%≤RN<B+12%	B+12%≤RN
Boost RN 2020 et 2021	0	2M€	3M€	4,5M€

VG GS  5  
DG

c. Boost n°2 sur l'Indice de Recommandation Clients Opérationnel LCL (IRC)

L'indice de Recommandation Clients Opérationnel LCL est mesuré par LCL selon la méthodologie en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 (score NPS à la norme internationale, ciblage d'1/6<sup>e</sup> de la base client par email chaque mois). La méthodologie de calcul est définie en Annexe 2.

L'indice comprend les notes émises par les clients Particuliers, Professionnels, Banque Privée et Entreprises. L'indice est pondéré au nombre de clients ayant répondu, étant entendu qu'il sera pris en compte la dernière réponse du client en date.

**Mode de calcul du Boost n°2 :**

Sur l'année 2019, le Boost n° 2 est calculé en fonction de l'atteinte d'un niveau d'IRC opérationnel tel que défini ci-dessous :

IRC opérationnel mesuré par LCL, fin décembre 2019	< 11	11 ≤ IRC < 14	14 ≤ IRC < 17	≥ 17
Versement boost	0	2M€	3M€	4,5M€

Sur les années 2020 et 2021 :

- le Boost n° 2 est calculé par rapport à la progression de l'IRC opérationnel d'une année sur l'autre ;
- en tout état de cause, le Boost n° 2 est versé uniquement si l'IRC opérationnel atteint un score de 14.

IRC opérationnel mesuré par LCL, fin 2020 & 2021	$< IRC_{N-1} + 7$	$IRC_{N-1} + 7 \leq IRC_N < IRC_{N-1} + 10$	$IRC_{N-1} + 10 \leq IRC_N < IRC_{N-1} + 15$	$\geq IRC_{N-1} + 15$
Versement boost Seuil de déclenchement : 14	0	2M€	3M€	4,5M€

d. Plafonnement global des droits à intéressement

Le montant du socle calculé selon les modalités précisées en « a » du présent article, est plafonné à 15 % du total des salaires bruts versés, au cours de l'exercice au titre duquel est calculé l'intéressement à l'ensemble du personnel inscrit à l'effectif de LCL.

En tout état de cause, le montant global des droits à intéressement distribués aux bénéficiaires ne doit pas dépasser annuellement 20 % du total des salaires bruts, conformément à l'article L. 3314-8 du Code du travail.

**ARTICLE 2 MISE EN ŒUVRE DU DIVIDENDE DU TRAVAIL**

Dans le cas où un événement exceptionnel extérieur à l'activité commerciale de l'entreprise ou à l'évolution de la réglementation bancaire et financière viendrait affecter le Résultat d'exploitation de LCL Banque de Proximité, et par conséquent le montant d'intéressement à verser, le Conseil d'Administration se verra proposer, en vue de sa décision, avant l'arrêté des comptes la mise en œuvre d'un supplément d'intéressement au titre du dividende du travail selon les principes inscrits à l'article L. 3314-10 du code du travail.

G.S.  
6  
VG  
DG

Cette proposition et la réponse qui lui a été apportée feront l'objet d'une communication aux organisations syndicales à l'annonce des résultats du calcul de la présente RVC.

## REPARTITION INDIVIDUELLE DE LA PRIME D'INTERESSEMENT

### ARTICLE 3 SALARIES BENEFICIAIRES

Tous les salariés de LCL qui comptent trois mois d'appartenance juridique à LCL bénéficient de l'intéressement. Ils sont ci-dessous dénommés « Bénéficiaires ».

La clause des trois mois d'appartenance juridique s'apprécie en prenant en compte tous les contrats de travail exécutés consécutivement ou non au sein de LCL au cours de l'exercice de référence et au cours des douze mois qui le précèdent.

Les contrats de travail exécutés au sein du groupe Crédit Agricole S.A. sont pris en compte dans le calcul de l'ancienneté pour la détermination de la qualité d'ayant-droit.

### ARTICLE 4 MODALITES DE REPARTITION DE L'INTERESSEMENT

#### 4.1 PRINCIPE

L'intéressement est réparti entre les Bénéficiaires à hauteur de 50% proportionnellement au salaire brut au sens de l'article L. 242-1 du code de la sécurité sociale perçue au cours de ce même exercice et pour 50% proportionnellement au temps de présence.

#### 4.2 DEFINITION DU TEMPS DE PRESENCE

Le temps de présence durant l'année s'apprécie en déduisant de la durée annuelle de travail les périodes d'absence sans solde ou de suspension du contrat de travail, exceptions faites des périodes d'absence visées aux articles L. 1225-17, L. 1225-37 et L. 1226-7 du code du travail relatives aux congés de maternité ou d'adoption et aux absences consécutives à un accident de travail ou à une maladie professionnelle.

Sont également prises en compte les périodes légalement assimilées de plein droit à du travail effectif et rémunérées comme tel (congés payés, exercice de mandats de représentation du personnel, exercice de fonctions de conseiller prud'homal,...).

Cependant, pour les salariés à temps partiel, la durée de présence définie ci-dessus est prise en compte au prorata du temps de travail.

#### 4.3 DEFINITION DU SALAIRE

Les salaires à retenir sont les salaires bruts déterminés selon les règles prévues aux articles L. 136-1-1 et L. 242-1 du code de la sécurité sociale.

Conformément à l'article R. 3314-3 du code du travail, le salaire à retenir au titre des périodes d'absence visées aux articles L. 1225-17, L. 1225-37 et L. 1226-7 du code du travail, relatives aux congés de maternité ou d'adoption et aux absences consécutives à un accident de travail ou à une maladie professionnelle, est celui que le salarié aurait perçu s'il avait travaillé durant ces mêmes périodes.

VG G.S. VJ  
7  
DG

La rémunération brute prise en compte pour la répartition proportionnelle au salaire ne peut être supérieure à 4 fois le plafond retenu pour l'exercice considéré pour le calcul des cotisations au régime de base de l'assurance vieillesse de la Sécurité Sociale (salaire plafond).

#### 4.4 REGLES DE PLAFONNEMENT

Le montant des droits susceptibles d'être attribués à un même salarié ne peut excéder une somme égale au trois quart du plafond annuel retenu pour l'exercice considéré pour la détermination du montant maximum des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales.

Les plafonds ci-dessus mentionnés sont calculés au prorata du temps de présence pour les salariés qui n'ont pas accompli une année entière chez LCL.

### CHOIX DE PLACEMENT ET DISPONIBILITE DE LA PRIME

#### ARTICLE 5 DATE DE VERSEMENT, DISPONIBILITE, RAPPEL DES EXONERATIONS FISCALE ET SOCIALE

L'intéressement est versé en une seule fois, au plus tard le 31 mai qui suit la clôture de l'exercice de référence.

Conformément aux dispositions de l'article L. 3314-9 du code du travail, toute somme versée aux bénéficiaires en application de l'accord d'intéressement au-delà du dernier jour du cinquième mois suivant la clôture de l'exercice produit un intérêt de retard égal à 1,33 fois le taux fixé à l'article 14 de la loi n°47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération. Ces intérêts, à la charge de l'entreprise, sont versés en même temps que le principal et bénéficient du régime d'exonération prévu aux articles L. 3315-1 à L. 3315-3 du code du travail.

Dans le cadre de la législation applicable à la date de signature du présent accord :

- la prime d'intéressement n'a pas le caractère d'élément de salaire et n'est pas soumise aux cotisations sociales (cotisations de Sécurité Sociale, Chômage et régimes de retraite complémentaire) ;
- en revanche, elle est assujettie à l'impôt sur le revenu et soumise à la contribution sociale généralisée (C.S.G.) ainsi qu'à la contribution au remboursement de la dette sociale (C.R.D.S.) et, plus généralement, à tous impôts ou taxes qui lui seraient applicables au moment de son versement.
- toutefois, la prime d'intéressement affectée au PEE et/ou au PERCO n'est pas assujettie à l'impôt sur le revenu.

Lorsqu'un salarié, susceptible de bénéficier de l'intéressement, quitte l'entreprise avant que celle-ci ait été en mesure de calculer les droits dont il est titulaire, l'entreprise lui demande l'adresse à laquelle elle pourra l'aviser de ses droits et effectuer le versement de l'intéressement. Il appartient à l'intéressé de l'informer de tout changement d'adresse ultérieur.

Lorsque le bénéficiaire ne peut être atteint à la dernière adresse indiquée par lui, les sommes auxquelles il peut prétendre sont tenues à sa disposition par AMUNDI Tenue de Comptes pendant une durée de 10 ans

VG G.S. VG  
DG

à compter de la date limite de versement de l'intéressement (soit, à compter du dernier jour du cinquième mois suivant la clôture de l'exercice au titre duquel l'intéressement est versé).

Passé ce délai, ces sommes sont ensuite transférées à la Caisse des Dépôts et Consignations pour une durée de 20 ans. Au-delà de la prescription trentenaire, les fonds sont affectés au fonds de Solidarité Vieillesse.

## **ARTICLE 6 MODALITES D'EPARGNE ET DE PERCEPTION DE LA PRIME INDIVIDUELLE D'INTERESSEMENT**

Un bénéficiaire peut affecter sa prime d'intéressement en partie ou en totalité à un ou plusieurs fonds commun de placement du PEE et/ou du PERCO et/ou disposer immédiatement de la totalité de sa prime d'intéressement.

Les anciens salariés qui perçoivent un intéressement au titre de leur dernière période d'activité après la rupture de leur contrat de travail, ont également la possibilité d'affecter tout ou partie de cette prime au PEE ou au PERCO à condition qu'ils n'aient pas liquidé leurs droits à retraite.

Le choix du bénéficiaire entre ces différentes options doit être exprimé par ce dernier dans un délai de quinze jours à compter de la date à laquelle il est présumé avoir été informé du montant de ses droits à intéressement. À ce titre, il est précisé que les bénéficiaires sont présumés avoir été informés à l'issue d'un délai de 7 jours calendaires suivant la date d'envoi de la fiche mentionnée à l'article 9 du présent accord

Les droits affectés au PEE ou au PERCO bénéficient du régime d'abondement prévus par ces dispositifs, en vigueur au moment du versement.

Les droits affectés au PEE sont indisponibles pendant une durée de cinq ans à compter du 1<sup>er</sup> juin de l'année de l'affectation. Avant l'expiration de ce délai, le règlement de la contre-valeur des parts peut toutefois être obtenu dans les cas de débloques anticipés prévus par la loi.

Les droits affectés au PERCO deviennent disponibles à compter du départ à la retraite. Ils peuvent faire l'objet d'un déblocage anticipé dans les cas de débloques anticipés prévus par la loi.

## **ARTICLE 7 OPTION PAR DEFAUT**

Conformément à l'article L. 3315-2 du Code du travail, à défaut de choix du bénéficiaire, dans le délai précité, les sommes seront versées d'office au plan d'épargne d'entreprise LCL. Les sommes seront ainsi indisponibles selon les règles prévues au plan.

## **INFORMATION DES BENEFICIAIRES**

### **ARTICLE 8 INFORMATION COLLECTIVE**

#### **8.1 CONCLUSION DE L'ACCORD**

Le présent accord d'intéressement sera mis en ligne sur le site intranet de LCL et fera l'objet d'une communication adaptée.

VG G.S. 9 DE

## 8.2 APPLICATION DE L'ACCORD

Le suivi de l'application de l'accord d'intéressement est assuré par la Commission Economique Centrale du Comité Social et Economique Central de LCL.

A l'occasion de l'examen des comptes par le Comité Social et Economique Central, la Direction remet à cette commission, dans les six mois suivant la clôture de l'exercice, les éléments servant de base au calcul de l'intéressement ainsi que le résultat de ce calcul.

Le rapport établi par la Commission Economique Centrale est adressé à l'ensemble des Organisations Syndicales représentatives dans l'entreprise.

### ARTICLE 9 INFORMATION INDIVIDUELLE

---

Lors du versement de la prime d'intéressement, chaque bénéficiaire reçoit une fiche d'information distincte du bulletin de salaire mentionnant :

- 1° Le montant global de l'intéressement ;
- 2° Le montant moyen perçu par les bénéficiaires ;
- 3° Le montant des droits attribués à l'intéressé ;
- 4° La retenue opérée au titre de la contribution sociale généralisée et de la contribution au remboursement de la dette sociale ;
- 5° Lorsque l'intéressement est investi sur un plan d'épargne salariale, le délai à partir duquel les droits nés de cet investissement sont négociables ou exigibles et les cas dans lesquels ces droits peuvent être exceptionnellement liquidés ou transférés avant l'expiration de ce délai ;
- 6° Les modalités d'affectation par défaut au plan d'épargne d'entreprise des sommes attribuées au titre de l'intéressement, conformément aux dispositions de l'article L. 3315-2 du code du travail.

Elle comporte également, en annexe, une note rappelant les règles essentielles de calcul et de répartition prévues par l'accord d'intéressement.

Cette information peut être remise par voie électronique dans des conditions de nature à garantir l'intégrité des données sous réserve que le bénéficiaire ait donné son autorisation à ce mode de transmission.

Le bénéficiaire peut choisir l'affectation de sa prime via le site internet du teneur de compte, ou en retournant son volet d'options.

Tous les salariés de l'Entreprise, y compris les nouveaux embauchés, seront informés des modalités générales de l'accord d'intéressement par une note d'information, reprenant le texte même de l'accord, qui leur sera remise par la direction de l'Entreprise.

Conformément aux dispositions de l'article L. 3341-6 du Code du travail, tout salarié de la société, y compris tout nouvel embauché, reçoit lors de la conclusion de son contrat de travail, un livret d'épargne salariale présentant les dispositifs mis en place au sein de la société.

## REGLEMENT DES LITIGES

### ARTICLE 10 REGLEMENT DES LITIGES

---

Tout différend concernant l'application du présent accord est d'abord soumis à l'examen des parties signataires, en vue de rechercher une solution amiable. Si le désaccord subsiste, le différend est porté devant le tribunal compétent.

VG G.S. 10 DG

## DISPOSITIONS PARTICULIERES

### ARTICLE 11 PRISE D'EFFET - DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord couvre une période de trois exercices sociaux allant du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2021. Il s'applique pour la première fois aux résultats de l'exercice 2019.

L'entrée en vigueur de l'accord est subordonnée à sa validation par l'administration du travail et de la sécurité sociale. A défaut d'obtenir cette validation et de rendre éligible le dispositif au traitement social de faveur prévu par le Code du travail, l'accord n'entrera donc pas en vigueur et sera considéré comme caduc.

A l'issue de la période d'application de trois ans, le présent accord prendra fin purement et simplement, sans que les bénéficiaires du présent accord puissent se prévaloir d'un quelconque avantage.

Lors de la négociation annuelle sur les salaires précédant l'expiration du présent accord (fin 2021), les parties se réuniront pour tirer les enseignements de l'ensemble de l'accord et pour examiner, en fonction de la situation de l'Entreprise, l'opportunité de conclure un nouvel accord d'intéressement.

### ARTICLE 12 DENONCIATION, REVISION

Pendant sa période d'application l'accord ne peut être dénoncé ou révisé que par entente entre les parties signataires (à l'exception des dénonciations consécutives aux demandes de mise en conformité effectuées par le Directeur Régional des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi, qui peuvent intervenir à l'initiative de l'une ou l'autre des parties).

Cette disposition pourrait par exemple être mise en œuvre en cas d'évolution du périmètre de calcul des résultats servant au calcul de la formule d'intéressement. A cet effet, une négociation pourrait être ouverte afin d'étudier l'opportunité de réviser le présent accord.

La révision de l'accord fait l'objet d'un avenant dans les conditions prévues par la législation et déposé à la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi. L'avenant doit être conclu dans les six premiers mois de l'exercice pour s'appliquer à l'exercice en cours. A défaut, il vaudra à compter de l'exercice suivant si la dénonciation intervient après.

La dénonciation doit être notifiée à la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRRECTE) compétente dans les six premiers mois de l'exercice pour s'appliquer à l'exercice en cours.

Dans le cas où des évolutions de nature juridique ou financière rendraient les dispositions de l'accord inapplicables, une négociation serait ouverte en vue de la conclusion d'un nouvel accord.

### ARTICLE 13 FORMALITES

Le présent accord ainsi que son annexe sera déposé par LCL en un exemplaire auprès du Secrétariat-Greffe du Conseil de Prud'hommes du lieu de conclusion et en un exemplaire sur la plateforme en ligne TéléAccords qui se charge de transmettre auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) du lieu de conclusion selon les modalités légales et réglementaires en vigueur (notamment les articles L. 3313-3 et D. 3313-1 et suivants du code du travail).

Une copie est adressée, par l'employeur, à la société de gestion et au Teneur de compte - Teneur de registre.

En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie.

VG G.S. 11

Il sera, le cas échéant, notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans l'entreprise et non signataires de celui-ci.

Enfin, en application des articles R. 2262-1, R. 2262-2 et R. 2262-3 du Code du travail, il sera transmis aux représentants du personnel et mention de cet accord sera faite par tout moyen aux salariés.

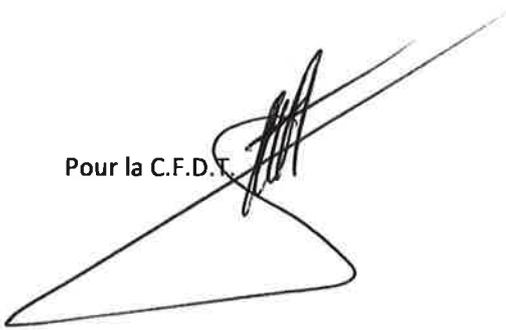
Fait à Villejuif le 26/6/2019.

Pour LCL,



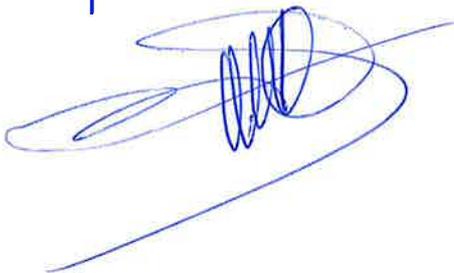
Pour les organisations syndicales représentatives :

Pour la C.F.D.T.



Pour le SNB

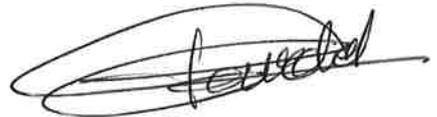
P/O V. DUVOIN



Pour FO

Sous réserves :

- l'article 4 pourrait être discriminatoire vis-à-vis des temps partiels
- les modifications du périmètre "Banque de proximité" faites après la négociation.



G.S.  
V.G. 12 / DG

## ANNEXE 1

### Liste des filiales de LCL dont les résultats sont pris en compte dans l'accord

- **Cie interprofessionnelle de financement immobilier "INTERFIMO"**

Adresse : 46, boulevard de la Tour-Maubourg - 75 007 PARIS

Effectif : 195 salariés à fin mai 2019

Conclusion : 21 juin 2017

Dépôt : 5 juillet 2017

Prise d'effet : Exercice 2017 (Accord valable pour les exercices 2017 – 2018 - 2019)

- **Angle Neuf**

Adresse : 19 boulevard des Italiens - 75002 PARIS

Effectif : 89 salariés

- **CL Développement économique**

Adresse : 20 avenue de Paris 94800 - Villejuif

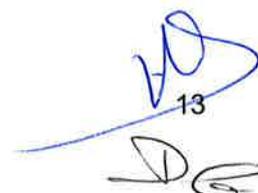
Effectif : 0

- **CL Verwaltungs und Beteiligungs GmbH**

Adresse : Chez Credit Agricole CIB, Taunusanlage 14 - 60325 Frankfurt am Main

Effectif : 0

VB GS

  
13  
DG

**ANNEXE 2**

**Méthodologie de calcul de l'Indice de Recommandation Client Opérationnel LCL**

Présentation / Qualification client particulier	
<b>PRINCIPE</b>	<p><b>L'IRC (Indice de Recommandation Client), est un indicateur qui mesure la propension de nos clients tous marchés (PAR / PRO / BP / ENT) à nous recommander et permettant d'apprécier la qualité de la relation perçue par le client vis-à-vis de LCL.</b></p> <p><b>Objectifs de la démarche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gagner de nouveaux clients grâce à la recommandation de nos clients promoteurs</li> <li>▪ Eviter le départ de nos clients détracteurs en traitant leurs insatisfactions.</li> <li>▪ Identifier les leviers d'amélioration continue</li> </ul>
<b>OBJECTIF</b>	<p>Les réponses au questionnaire permettent d'identifier à travers la note attribuée les clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promoteurs : 9 et 10</li> <li>▪ Neutres / Passifs : 7 et 8</li> <li>▪ Détracteurs : 0 à 6</li> </ul> <div style="text-align: center;"> <p><b>Nouvel IRC</b></p> <p style="text-align: center;"> <span style="margin-right: 100px;">Détracteurs</span> <span>Neutres</span> <span>Promoteurs</span> </p> </div>
<b>QUELS CLIENTS</b>	<p><b>Marchés Particuliers / Banque privée / Professionnels :</b> Le périmètre des clients concernés porte sur les clients Particuliers, ayant au moins un compte de dépôts actif (y compris clients CLP) et sur les clients Professionnels ayant au moins un compte courant actif.</p> <p>A l'exclusion :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des clients mineurs</li> <li>▪ Des clients dont la date d'entrée en relation est inférieure à 6 mois</li> <li>▪ Des clients dits à particularité topés IC, LI, RA, DX, DCD, EMA, INC, CX ..</li> <li>▪ Des clients risqués</li> <li>▪ Des clients non rattachés à un collaborateur</li> <li>▪ Des clients GF et Monaco</li> <li>▪ Des clients en surendettement</li> <li>▪ Des clients de forme juridique : société civile</li> </ul> <p><b>Marché Entreprises :</b> le périmètre couvre tous les clients Entreprises (via les principaux interlocuteurs, dirigeants, DAF, ...)</p> <p><b>Modalités de ciblage :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Particuliers / Banque privée / Professionnels :</b> contact par mail avec une fréquence d'envoi pour chaque client tous les 6 mois. Pour être ciblés, les clients doivent disposer d'une <b>adresse e-mail renseignée et valide</b> et à l'exclusion des clients qui ont exercé leur droit d'opposition afin de ne plus recevoir de questionnaire de recommandation.</li> <li>▪ <b>Entreprises :</b> contact par mail en plusieurs vagues par an (3 en 2018)</li> </ul>

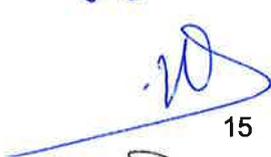
65.

VG

14

DG

<b>LE QUESTIONNAIRE DE RECOMMANDATION</b>	<p>Le questionnaire de recommandation est composé des 3 questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recommanderiez-vous LCL à vos proches ? (note de 0 à 10)</li> <li>▪ Quels sont les principales raisons qui motivent votre note ?</li> <li>▪ Quelles sont vos suggestions pour nous permettre de mieux répondre à vos attentes ?</li> </ul>
<b>Calcul du score Nouvel IRC</b>	
<b>CALCUL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>% nombre promoteurs sur 12 mois glissants : Total notes 9 et 10 / Total clients qualifiés notes 0 à 10</b></li> <li>▪ <b>% nombre détracteurs sur 12 mois glissants : Total notes 0 à 6 / Total clients qualifiés notes 0 à 10</b></li> </ul> <p><b>(% promoteurs) – (% Détracteurs) = Score IRC</b></p> <p>Exemple :  <b>Promoteurs 36% - Détracteurs 32%</b>  <b>Score Nouvel IRC = 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si le client nous évalue plusieurs fois sur les 12 derniers mois glissants, seule la dernière note est conservée pour le calcul de l'IRC.</li> </ul> <p><b>Pour le calcul de l'IRC global LCL, chaque dernière note attribuée par un client compte pour une voix, quel que soit le marché auquel appartient le client (PART/PRO/BP/ENT).</b></p>

VG GS.  
  
15  