

Questions diverses

CSEC du 4 février 2026

❖ FO

Différence de taux PI entre l'offre bancaire OBG (groupe CASA) et CLP : Vous avez répondu que les salariés du groupe CASA hors CLP, bénéficient du mieux-disant entre les barèmes immobiliers CADIF et LCL. Actuellement, au travers de l'offre OBG, les salariés du groupe, hors CLP, bénéficient chez LCL de meilleurs taux que ceux accordés aux CLP. Si, effectivement les taux accordés aux CLP sont encadrés par l'URSSAF, les CLP peuvent-ils bénéficier de l'offre OBG chez BforBank ?

Réponse : *BforBank ne distribue pas l'Offre Bancaire Groupe (OBG). Comme déjà indiqué, la réglementation Urssaf demande de justifier les conditions faites aux salariés de LCL au regard de celles faites aux clients de LCL non-salariés et donc de fixer ces conditions pour les salariés en fonction de celles des clients de LCL non-salariés et des barèmes publics de LCL.*

Arrêt intempestif des PC : De nombreux collègues nous informent de l'arrêt de leur PC à tout moment, y compris, lors d'entretiens clientèle. Certains ont même changé plusieurs fois de PC sans aucune amélioration. Que comptez-vous faire pour remédier à ce problème qui génère autant d'insatisfaction clientèle que salarié ?

Réponse : *Des incidents sur le tout dernier modèle « HP EliteBook X Flip G1i 14 inch Notebook Next Gen AI PC » ont été identifiés et effectivement « remontés ». Ces incidents ne sont pas systématiques et apparaissent aléatoirement sur ces postes. Les équipes techniques SNI ainsi que le fabricant HP et Microsoft ont été mobilisés pour identifier l'origine de ce phénomène. Un correctif est en cours de finalisation et sera déployé le plus rapidement possible sur les PC concernés. Les utilisateurs les plus impactés peuvent contacter le CAA qui dispose d'une procédure pour remédier.*

Projet NAO 2026 : il existe des rémunérations « socle et repère » bénéficiant aux salariés métropolitains, avec des différences entre la province et l'Île de France. Qu'en est-il des salariés de LCL Antilles ? Bénéficient-ils de telles rémunérations adaptées au périmètre des Antilles ?

Réponse : *Les Antilles relèvent du périmètre « province ».*

Entretien préalable : Pourquoi les représentants de la direction n'autorisent pas l'enregistrement de cet entretien, alors que la justice considère que cet entretien entre dans le cadre de la seule activité professionnelle, dont l'enregistrement n'est pas de nature à porter atteinte à l'intimité de la vie privée ?

Réponse : *Nous vous invitons à vous reporter aux échanges du premier trimestre 2025 y compris en CSEC, au cours desquels la Direction a déjà indiqué les raisons pour lesquelles elle n'autorise pas la pratique de ces enregistrements clandestins au motif que ce mode de preuve pourrait être produit à l'appui des prétentions d'une partie à un contentieux dans des conditions très spécifiques. (CF communication réalisée sur intranet EasyRH le 6 mai 2025 (<https://lcl.ca-mocca.com/site/intranet/Actualites/Pages/rappel-confidentialite-des-echanges-professionnels.aspx>)). En synthèse, pour rappel, tout enregistrement effectué à l'insu des participants ou de l'un d'entre eux lors d'un échange quel qu'il soit procède d'une manœuvre déloyale portant, le cas échéant, atteinte à*

la vie privée et contrevenant aux principes de nécessité, de proportionnalité, de transparence et plus globalement au respect des droits de chacun.

Aussi, sauf à recueillir le consentement préalable écrit de tous les interlocuteurs et que les échanges ne portent pas sur des sujets personnels, cette pratique illicite n'est pas tolérée et ne peut donc avoir lieu au sein de LCL.

RVP 2023 : Nous réitérons la demande de mettre à disposition des salariés le bagage RVP 2026, puisque dans l'outil Ma RVP, LCL est resté en 2023. Une mise à jour s'impose !

Réponse : *Le bagage RVP 2026 est en ligne depuis fin janvier 2026 via LCL InterActions dans la rubrique « performances relationnelles et commerciales » - « RVP ».*

Equipe d'appui : quels sont les standards de dimensionnement et de positionnement de ces équipes ? Les règles sont-elles nationales ? Un manager local peut-il y déroger ?

Réponse : *Il n'existe pas de standard, les Directions locales adaptent le dimensionnement en fonction des spécificités locales et du bassin.*

Remises chèques : Est-il prévu d'équiper l'intégralité des agences de bornes de remise de chèques ou de distributeurs intégrant cette fonction ?

Réponse : *en attente.*

Jours RTT et CP perdus par les salariés : Combien de jours ont été perdus en 2023, en 2024 et en 2025 ?

Réponse :

- 2023 : 9324 jours (CP et RTT)
- 2024 : 10976 jours (CP et RTT)
- 2025 : toujours en cours de « consommation »

Coordinateur service client : Quelle est la classification cible de ce nouveau métier ?

Réponse : *en attente*

RVP « Soutien technique et administratif » : au CSEC du 10 décembre dernier, nous vous avons demandé d'harmoniser les cibles par niveaux : octroyer une cible de 1.200 € à tous les T3, et 10% de RBA à tous les T4 et T4'. Vous aviez répondu que ces points étaient à creuser. Qu'en est-il ?

Réponse : *en attente*

Enveloppes fermées de RVP : **FO LCL** n'a de cesse de réclamer l'arrêt de la limitation des enveloppes RVP. En effet, cette aberration a pour effet de mettre les managers dans des situations intenable. Si, par exemple, un manager estime que tous méritent 100% de la cible, mais qu'il ne peut pas le faire à cause du budget contraint qui lui est alloué, il est alors obligé de faire des arbitrages uniquement afin de respecter le budget. C'est donc le budget qui détermine l'attribution de RVP et non la performance. Ce qui est totalement illicite. Que comptez-vous faire pour corriger cette ignominie ?

Réponse : *La politique de RVP repose sur un équilibre entre performance individuelle, performance collective et responsabilité budgétaire. Il ne remet pas en cause la reconnaissance de la performance. Les managers disposent d'une latitude d'appréciation leur permettant de valoriser l'engagement et les résultats au sein de leur équipe, dans le respect des enveloppes allouées.*

La gestion d'une enveloppe implique nécessairement des arbitrages, comme dans tout dispositif de rémunération variable encadré. La performance est reconnue mais elle s'inscrit dans un cadre collectif partagé par tous.

Par ailleurs, cette année une prime RVP est venu compléter le dispositif de RVP afin de mieux récompenser les plus performants et donner ainsi plus de latitude aux managers.

141 Nouveaux salariés BP : au CSEC du 10 décembre dernier, nous vous avons demandé la ventilation entre la mobilité interne et les recrutements. Merci de cette communication.

Réponse : *Environ 60 % correspondent à des recrutements externes et 40 % à des mobilités internes. Les chiffres actualisés seront communiqués lors du bilan Ma Banque Privée prévu au CSEC du mois d'avril.*

IRC stratégique : Quel est le résultat de la 2^{ème} mesure 2025 ?

Réponse : *L'IRC Stratégique mesuré au S2 2025 s'élève à 9, par marché :*

- *Particuliers : 6*
- *Patrimoniaux : 17*
- *Professionnels : 6*

WIFI sécurisé : Lors des rendez-vous au domicile des clients, il est interdit de se connecter au WIFI du client par mesure de sécurité. Serait-il possible de disposer de clés 4G afin de pouvoir travailler sur le PC hybride en toute sécurité chez le client ?

Réponse : *La mise à disposition d'un Galet 4G peut être envisagé, les ports USB étant bloqués sur les PC afin d'éviter toute intrusion physique. La demande peut se faire à l'adresse suivante : "SERVICE_MOBILITE (LCL)" service_mobilite@lcl.fr.*

Congés payés acquis lors d'arrêt maladie (suite) : La loi oblige les employeurs à communiquer au salarié revenant d'un arrêt maladie, le nombre de jours de « CP Maladie » dont il dispose et la date jusqu'à laquelle il peut en disposer. Sur ce dernier point, comment lui est communiqué la date limite ? Nous avons reformulé notre question afin d'être plus précis. Vous dites qu'un mail est envoyé au salarié dès son retour d'absence maladie ou accident du travail. Celui-ci vaut-il notification ? Y est-il indiqué le nombre de jours acquis et la date limite de pose ?

Réponse : *Le mail adressé aux collaborateurs à leur retour d'arrêt maladie vaut notification. Il est généré automatiquement par l'outil paie et envoyé dans le mois qui suit le retour du collaborateur.*

Sur le compteur « MySelfRH » figurent :

- *Les congés payés acquis en année N -1 à prendre en année N (CPN) ;*
- *Les congés acquis en période de maladie (CPO) à prendre en année N.*

Chaque pavé de congés indique la date ultime de prise. En principe ils sont à prendre sur l'année civile en cours. A la fin de l'année de la reprise, un examen du solde est réalisé. Selon les cas, notamment en cas d'impossibilité de prise des congés en raison de l'absence maladie sur l'année N, un délai de report de la durée de prise des congés pourra être appliqué sur 15 mois maximum.

Ces règles sont rappelées sur Easy RH.

Licenciements 2024 (suite) : vous avez déclaré que 42% des 199 licenciements 2024 étaient non disciplinaires. Il y aurait donc eu 84 licenciements non disciplinaires, en baisse de plus de 30% sur la tendance observée. En parallèle, il y aurait eu 115 licenciements disciplinaires, en hausse d'environ 100% sur la tendance observée. Comment expliquez-vous ces renversements de tendance sur les deux

motifs ? Si vous avez donné une explication de la hausse des licenciements disciplinaires, vous n'avez pas expliqué la raison de la baisse de 30% des licenciements non disciplinaires. Merci de ce retour.

Réponse : en attente

Contradiction RSE : Alors qu'il faut expliquer aux clients qu'ils n'auront plus de calendrier LCL, des totems publicitaires sont envoyés dans les agences, en complément des PLV dynamiques, des stickers et flyers. Quelque chose nous échappe dans votre logique RSE. Pouvez-vous nous expliquer ?

Réponse : Concernant l'arrêt des calendriers, la motivation n'était pas entièrement liée à la RSE mais également au désintérêt croissant de la part des clients qui privilégient des solutions digitales dans leur organisation au quotidien.

Les totems publicitaires quant à eux restent utilisés pour accompagner les temps forts commerciaux, tout en recherchant toujours un équilibre avec la réduction de l'empreinte écologique.

Facturation retrait DAB (suite) : Du 22 octobre 2024 au 4 août 2025, LCL n'a pas facturé la commission de 1,5€ à partir du 4^{ème} retrait hors DAB LCL, pour certaines CB. La régularisation s'est effectuée par prélèvement le 15 octobre avec un plafonnement à 99€/client, et comme libellé d'opération « Frais CB retraits ». Avec un tel libellé qui n'explicite pas une régularisation, les réactions clientèle ont été nombreuses. Pourquoi ne pas avoir envoyé un courrier/mail explicatif aux clients concernés ainsi qu'une cellule dédiée pour répondre aux interrogations de la clientèle ? Vous avez répondu qu'un encart a été ajouté sur le relevé de compte. Ce qui, au vu des nombreuses réactions, s'est avéré insuffisant. Allez-vous prendre en compte ce malheureux exemple pour, le cas échéant, renforcer la communication auprès de notre clientèle et préserver nos collègues ?

Réponse : Nous vous invitons à vous reporter à notre / nos précédente(s) réponse(s).

Départ volontaire à la retraite (suite) : Sur quel texte vous basez-vous pour exiger le document « estimation retraite » ou l'attestation provisoire de la CARSAT, lorsqu'un salarié vous informe de son départ volontaire à la retraite à l'âge légal ou au-delà ? Vous maintenez votre position. Merci de nous dire sur quels textes juridiques (légaux ou conventionnels) vous vous basez.

Réponse : Nous vous invitons à vous reporter à notre / nos précédente(s) réponse(s).

Total incident fonctionnement (suite) : Chaque mois, les agences sont polluées par les sollicitations des clients demandant des explications sur cette écriture. Ne serait-il pas possible de communiquer le détail de ces frais automatiquement ? Vous avez répondu que le client était informé des frais liés à ces incidents via son relevé de compte, dans un cadre spécifique « information préalable sur les frais d'incident de fonctionnement ». Notre question concernait le détail des frais facturés et non une « information préalable ». Vous avez ensuite répondu que le relevé de compte détaillait l'ensemble des frais. C'est bien le problème, il ne détaille pas les frais, en tout cas, pas suffisamment. Merci de revoir.

Réponse : Nous vous invitons à vous reporter à notre / nos précédente(s) réponse(s).

Virements selfcare impossible et facturation (suite) : Pour des raisons de sécurité, LCL a légitimement ôté la possibilité pour les clients d'effectuer des virements vers des banques étrangères douteuses via leur BEL. Ces virements doivent impérativement être saisis en agence. Qu'en est-il de la facturation de ces virements ? Notre clientèle n'a pas à subir les impacts de décisions internes. Vous avez répondu que les conseillers pouvaient utiliser leur enveloppe 3C. Vous comprenez bien que cette solution n'est

pas envisageable au vu du flicage de l'utilisation de cette enveloppe et de l'impact sur la RVP. Merci d'apporter une solution plus adéquate.

Réponse : *Nous vous invitons à vous reporter à notre / nos précédente(s) réponse(s).*

Retrait DAB Crédit Agricole (suite) : Dans le même esprit, alors que nous avons fermé de nombreuses agences, des clients n'ont pas d'autre choix que d'utiliser des DAB confrères où des frais peuvent être appliqués. Ne serait-il pas possible d'exonérer de frais les clients qui utiliseraient un DAB Crédit Agricole ? Vous avez répondu qu'entre banques, est prélevée une commission interbancaire de retrait dont le coût a fortement augmenté. Il serait donc intéressant de regarder si la suppression de nombreux DAB LCL a été plus avantageuse économiquement que de payer plus de commissions de retrait. Qu'en est-il ? En tout cas, côté satisfaction client, c'est sans conteste un irritant. Vous n'avez pas répondu à la dernière question. Ce sujet prend encore plus d'importance depuis l'installation de DAB communs à BNPP, SG et Crédit Mutuel-CIC. En serions-nous incapables entre enseignes de même groupe ?!

Réponse : *Nous vous invitons à vous reporter à notre / nos précédente(s) réponse(s).*

Application des rémunérations socles réseau (suite) : Maintenez-vous l'exclusion des conseillers et directeurs d'agence affectés dans une équipe d'appui du bénéfice de cette mesure ? Dans l'affirmative, pour quelle(s) raison(s) ? Vous avez répondu : « *Nous appliquons les mesures définies dans l'engagement unilatéral* ». Comme dans cet engagement, il n'est pas stipulé que les conseillers et directeurs d'agence affectés à l'équipe d'appui sont exclus des rémunérations socles. Vous avez complété en écrivant : « *l'emploi équipier d'appui n'est en effet pas concerné par l'octroi de mesures socles* ». Mais « *Equipier d'appui* » n'est pas un emploi ni un métier. L'équipe d'appui est une affectation. Merci de revoir.

Réponse : *Nous vous invitons à vous reporter à notre / nos précédente(s) réponse(s).*

Problème de rémunération (suite) : répondez-vous systématiquement aux salariés qui font part de leur intention de quitter LCL pour une question de rémunération ? Dans l'affirmative, sous quel délai ? Sous quelle forme ? Quelles régions sont les plus impactées ? vous n'avez pas répondu aux questions posées. En outre, vous avez dit que vous faisiez des propositions de révision salariale « *dans un très faible nombre de cas* » de démissions. Pourquoi ? Vous n'avez toujours pas répondu aux questions puisque, notamment, vous dites recevoir les démissionnaires alors que nous parlons des salariés qui envisagent de démissionner. La nuance est importante. Vous avez répondu que « *Le management et la fonction RH sont attentifs, dans le cadre de leur fonction et au quotidien, au sujet de rémunération qui peut motiver une intention de démissionner. Cela ne fait pas l'objet de process, de délai ou de suivi particuliers* ». Nous notons qu'il n'existe aucun process et de suivi chez LCL, pour les salariés qui font part de leur intention de quitter LCL.

Réponse : *Nous vous invitons à vous reporter à notre / nos précédente(s) réponse(s).*

Obligation d'information (suite) : le Code du travail oblige l'employeur à présenter aux élus les éléments qui constituent des modifications des conditions de travail des salariés. Lors d'une suppression ou création de poste, la charge de travail pour les salariés restants s'en trouve par conséquence modifiée. Cependant, les élus CSE E ne sont jamais informés de ces modifications qui concernent pourtant les salariés de leur périmètre. **FO LCL** demande à ce qu'une présentation complète soit effectuée à chaque suppression ou création de poste, avec nouvelle charge de travail pour les salariés en place ou nouveau poids des portefeuilles pour les conseillers en place. Vous comprendrez aisément que votre réponse ne nous satisfasse pas. En effet, une suppression de poste

entraîne fatalement un alourdissement de la charge de travail pour les collègues, sauf à nous prouver le contraire. Il y a donc impacts sur l'organisation de l'activité et sur les conditions de travail. Merci de revoir. Vous avez répondu « Nous vous invitons à vous référer à nos réponses précédentes qui sont maintenues et à celle apportée en CSEC le mois dernier. Donc, pour résumer, nous notons que vous n'informerez les instances qui si vous considérez que cela a un impact sur les conditions de travail. Est-ce bien cela ?

Réponse : *Nous vous invitons à vous reporter à notre / nos précédente(s) réponse(s).*

Passage de cadre intégré à cadre autonome (suite) : sur le siège, dans plusieurs directions, la RH tente de forcer les salariés à prendre le statut de cadre autonome, alors qu'aucun avenant à l'accord 35 heures n'a été signé. Pour rappel, cet accord stipule : « *La liste des responsabilités visées sera clairement établie dans chaque direction et donnera lieu à un avenant au présent accord* ». Merci de nous donner des explications. Vous avez répondu que le changement de statut est lié à un changement de poste qui correspond à un souhait d'évolution personnel. Premièrement le changement de poste n'est pas toujours un souhait d'évolution personnel. Deuxièmement, quel est le rapport entre un souhait d'évolution personnel, un changement de poste et le passage en cadre autonome ? Vous ne répondez absolument pas à la question relative au respect de l'accord « 35 heures ». Pouvez-vous nous fournir les avenants à cet accord qui justifierait un passage en cadre autonome ? Nous réitérons le constat actuel : les propositions de changement de poste s'accompagnent d'un chantage : obtention du poste si passage au statut « cadre autonome ». Une explication s'impose face au mécontentement grandissant. Pire, ces derniers jours, des salariés, sans changement de poste, reçoivent un courrier leur annonçant leur modification de statut (d'intégré à autonome) qu'ils doivent retourner signé. Merci de nous donner des explications. Vous avez répondu : « *Si le poste proposé relève, compte -tenu de l'autonomie dans l'organisation de leur emploi du temps et des responsabilités, su statut de cadre autonome, ce dernier est proposé* ». D'une part, le statut n'est pas proposé mais imposé. D'autre part, votre réponse contrevient au chapitre VI – Le temps de travail des cadres – de l'accord LCL relatif à la réduction du temps de travail de juillet 2000. Merci de revoir.

Réponse : *Nous vous invitons à vous reporter à notre / nos précédente(s) réponse(s).*

Suivi quotidien charge de travail d'un cadre autonome (suite) : nous vous avons interrogés sur les modalités de **contrôle quotidien, hebdomadaire et/ou mensuel** de la charge de travail mises en place chez LCL. Pour rappel, l'accord « 35 heures » de LCL stipule une durée maximale quotidienne de travail de 10 heures avec une amplitude maximale de 12 heures, une durée maximale de 48 heures hebdomadaire et de 44 heures sur 12 semaines consécutives. Vous répondez que « *la charge de travail fait l'objet d'une évaluation annuelle à l'occasion de l'entretien annuel d'évaluation* ». Ce qui est, une fois de plus, une réponse hors sujet. Nous notons que même si vous ne voulez pas répondre à cette question qui vous devez juger embarrassante, elle mérite une réponse appropriée. Merci de nous la communiquer. Nous confirmons que vous n'avez pas répondu à la question posée, à savoir, les **moyens de contrôle régulier** de la charge de travail et des horaires. Contrairement à vos dires, vous n'avez absolument pas répondu à la question posée. Vous dites « *Nous vous invitons à vous référer à nos réponses précédentes qui sont maintenues* ». Encore faudrait-il que vous ayez répondu à la question précise.

Réponse : *Nous vous invitons à vous reporter à notre / nos précédente(s) réponse(s).*

❖ Questions posées en séance

Mme NOIROT : Concernant le pilote Easy Part, il y a deux mois vous nous avez présenté la RVP du réseau. Vous disiez que les ouvertures Easy seraient pondérées pour la RVP. Sauf erreur de ma part, nous avons posé la question de savoir de quelle manière vous alliez les pondérer.

Réponse : *S'agissant du pilote Easy Part, nous appliquons la même logique que pour Easy Pro : les collaborateurs ne doivent en aucun cas être pénalisés par le dispositif. A ce titre, les résultats du pilote :*

- *ne sont pas intégrés au budget de conquête brute,*
- *sont comptabilisés sur la base du réalisé, sans incidence sur la construction budgétaire,*
- *et la conquête Easy Part est à la fois distinguée de la conquête brute des agences et valorisée comme un bonus pour les collaborateurs.*

M. MENET : Quelle solution de continuité de tiers payant pouvez-vous trouver pour les salariés en CDD qui enchaînent les contrats, souvent de courte durée ?

Réponse : *Pour les collaborateurs signataires de plusieurs CDD successifs, le CSAPP prévient PREDICA (lorsqu'il en a connaissance) par différents canaux (mails et envoi de fichier) pour informer et notifier que ces collaborateurs continuent via un nouveau CDD leur activité chez LCL et qu'ils doivent donc continuer d'être affiliés. En revanche, cela n'exonère pas le collaborateur de refaire sa demande d'affiliation s'agissant d'un nouveau contrat. En cas de renouvellement, aucune action n'est requise. Un Bulletin Individuel d'Affiliation (BIA) dématérialisé est mis à disposition du collaborateur si celui-ci rencontre des difficultés pour se réaffilier en faisant une demande via EasyRH.*

M. KERNIVINEN : RVP des postes vacants : En 2023 vous deviez nous envoyer un document qui reprend les modalités de la RVP poste vacants. Elle a évolué en 2024 et 2025, et quand on regarde les FAQ, il est écrit qu'il faut consulter vos managers. Alors que vous étiez engagés en 2023 à communiquer et/ou mettre quelque part (easyRH ?). Les DA sont bien embêtés et on n'a aucun document venant de la Direction mis à part les extraits de PV.

Réponse : *En attente.*

M. BENABDALLAH : On avait demandé de nous faire parvenir le nouveau guide RVP avec des nouvelles mentions qui avaient disparues et nous n'avons pas eu de retour ?

Réponse : *En attente.*

M. REGNIER : Quand FLOW fonctionnera sans incident ?

- En effet, le 4 février, il y a de nouveau eu un incident national nécessité la fermeture de la plateforme de 13h à 13h30.
- Il y a toujours très régulièrement des nécessités de fermer puis rouvrir les outils (FLOW et/ou OPALE et/ou l'ordinateur) afin de pouvoir recevoir et passer des appels
- Conflits existants depuis plusieurs mois entre FLOW et Av@net ainsi que FLOW et Maestro

Réponse : Nous avons prévu une information des membres du CSEC au cours de la séance de mars CF document partagé en vue de cette réunion. Concernant l'événement du 4 février, il est important de préciser qu'il ne s'agissait pas d'un incident national au sens de la gouvernance IT. L'incident était circonscrit à une brique applicative défaillante. À titre indicatif, un incident est qualifié de « national » lorsqu'il entraîne une indisponibilité complète et simultanée du service pour l'ensemble des utilisateurs, ce qui n'était pas le cas le 4 février.

Une indisponibilité volontaire et maîtrisée de la plateforme a néanmoins été organisée entre 13h00 et 13h30 afin de procéder à un redémarrage complet, permettant un retour à un service nominal. En amont de cette opération, une simple relance du bandeau téléphonique permettait, dans la majorité des cas, de récupérer la téléphonie et de poursuivre l'activité.

S'agissant des manipulations de type fermeture/réouverture de FLOW, d'OPALE ou du poste de travail, elles relèvent majoritairement de contournements temporaires liés à des dysfonctionnements locaux et non d'indisponibilités globales de l'outil. Des correctifs ont été livrés récemment sur plusieurs irritants majeurs, avec des résultats positifs constatés et une surveillance renforcée.

Concernant les difficultés évoquées avec Av@net et Maestro, il ne s'agit pas de dysfonctionnements intrinsèques à FLOW, ces problématiques relèvent des outils applicatifs concernés et ont été pris en charge par les services compétents.

M.KERNIVINEN : Vous trouverez ci-joint les règles de l'accueil partagé sur lesquelles le CSEC a été consulté (page 31). Outre le fait que l'on supprime les conseillers d'accueil dans des agences de plus de 5000 clients, de nombreux conseillers, qu'ils soient part, privé ou pro, sont bien au-delà des contributions préconisées. Comment fait un conseiller pour exploiter son portefeuille lorsqu'il passe, par exemple, la moitié de son temps à l'accueil ? Quel outil est disponible pour faire respecter ces modalités ?

Réponse : La métrique de « 1 conseiller d'accueil pour 5 000 clients » est toujours d'actualité. Certaines adaptations marginales sont possibles, à la hausse ou à la baisse en fonction des flux réels de l'agence. Les agences de moins de 5 000 clients sont ainsi effectivement majoritairement en accueil partagé.

Mme NOIROT : Quelle est l'enveloppe globale du FMD distribuée en 2024 ?

Réponse : En 2024, l'enveloppe était de 250K€ pour 1050 bénéficiaires.

Mme CHABRAND : sur le portail Easy RH, il semble qu'il n'y ait plus d'accès au CFESS, est-ce un oubli, un changement de modalités d'accès ?

Réponse : Une page est toujours accessible sous Easy RH dans la rubrique « Mes congés/Mes repos » / « Congés convenance personnelle » / « Puis-je bénéficier d'un congé pour exercer une activité sociale ? ». Dans la pièce jointe de la page, le CFESS est bien mentionné et il est possible de déposer une demande d'absence sous MySelfRH via « Activités syndicales et CSE / Divers » code MANDAT EXTERNE – CFESS, le processus n'a pas changé.

Mme CHABRAND : Sur les opérations virement réalisées en agence avec client en face, l'opération s'effectue avant même que le client n'ait pu signer le bordereau. Quelle est la responsabilité du client ou du conseiller en cas d'erreur sur le montant, avec un bordereau non signé ?

Réponse : *En cas d'erreur sur la saisie d'un virement il y a toujours la possibilité d'en faire le rappel ensuite. Tant que le client n'a pas signé le bordereau, il peut contester l'opération et LCL doit le rembourser.*

Mme CHABRAND : A quelle fréquence le PCA est-il mis à jour ?

Réponse : *en attente*

M. RODRIGUEZ : sur le congé supplémentaire de naissance, cette disposition nouvelle est-elle bien appliquée, quelle est la procédure pour en bénéficier ?

Réponse : *L'entrée en vigueur du nouveau congé supplémentaire de naissance est prévue le 1er juillet 2026. Nous restons néanmoins dans l'attente de la publication de décrets d'application*

M. BENABDALLAH : Sur KALI, les éléments de rémunération n'y sont pas et beaucoup de managers sont perdus dans cette période où ils sont en MSI. Où peuvent-ils trouver ces informations ?

Réponse : *Les managers ont accès à l'historique de rémunération dans MyRH Rémunération. Les données seront également prochainement implémentées dans KALI.*

M. BENABDALLAH : Est-il possible d'étendre les possibilités d'utilisation d'ARIA pour initier un échange avec un client et pas uniquement pour pouvoir répondre à une sollicitation ?

Réponse : *en attente*

M. REGNIER : Incident du 6 février occasionnant des appels de clients mécontents de ne pas avoir pu faire des paiements avec leur carte avec la disparition de l'autorisation de découvert. Ce serait bien qu'une communication soit faite auprès des collègues, pas seulement le petit message EVA qui indique le début et la fin de l'incident uniquement.

Réponse : *Concernant l'incident du 6 février : les clients qui avaient un découvert autorisé formule et un solde débiteur ne pouvaient plus utiliser leur carte.*

Dès la remontée du problème, SNI s'est mobilisé et un EVA a été publié dans la foulée. Un correctif a pu être déployé dès le samedi matin, résolvant le problème côté client.

❖ Autres questions

Bilan et des perspectives relatifs au fonctionnement de l'outil Flow

Mme SIMONUTTI et M. KERNIVINEN : Au S2, le TAT est de 100%. Qu'en est-il pour les agences en dépassement de cet objectif ? Si le TAT était meilleur, il était convenu que cela resterait à ce niveau. Il n'est donc pas normal de mettre toutes les agences à 100%.

Réponse : *En attente.*

M. MOUTIER :



Chères collaboratrices, chers collaborateurs,

Dans le cadre de la modernisation de nos outils RH, nous avons le plaisir de vous annoncer la **mise en service de votre nouveau portail RH : KALI**, qui remplace PeopleCare.

Avec KALI vous bénéficiez dans un premier temps :

- D'une navigation plus intuitive,
- D'un accès simplifié à vos informations RH,
- D'un accès à votre catalogue de formation.

Accéder à KALI

Vous pouvez accéder à KALI depuis l'intranet LCL&Moi, section "Outils RH" ou [cliquez ici](#).

À noter : certaines données seront ajoutées progressivement dans l'outil.

Bien démarrer sur KALI

Pour une prise en main rapide, nous vous invitons à visionner la vidéo de navigation ci-dessous.

Les premières documentations sont disponibles dans Easy RH accessibles depuis MySetRH -

[« Comment faire ma demande de formation »](#).

D'autres documentations sont à venir dans Easy RH ainsi que depuis votre Assistant *guide de navigation* dans KALI.

Besoin d'aide ?

Pour tout questions ou demande d'assistance technique, contactez le support Outils RH via le formulaire Easy RH [« Demande d'assistance outils RH »](#).

Comme indiqué dans le message, certaines informations / données sont manquantes (historique de l'évolution salariale, ...), à quelle date est-il prévu qu'elles soient ajoutées ?

Afin de préparer leur entretien salarial, comment les salariés peuvent-ils y accéder en attendant ?

Une cellule a-t-elle été mise en place pour répondre aux demandes des salariés ?

Réponse : *La période d'implémentation de KALI est toujours en cours, les collaborateurs seront informés via le même type de communication de la date de disponibilité des données. Pour se renseigner, les salariés peuvent utiliser les circuits habituels mis à disposition.*

M. MOUTIER : Le 23 janvier 2026, le président du CSEC a répondu à l'interpellation de la secrétaire générale du CSEC suite aux informations parues dans la presse suite aux interviews données par le DG de LCL sur la mise en place de L by LCL pro.

Sa réponse concernant l'instance CSEC, il a élargi la liste des destinataires sans pour autant s'adresser à l'ensemble des élus.

Nous demandons qu'à l'avenir l'ensemble des élus et par conséquent l'ensemble des organisations syndicales soient destinataires dans pareil cas.

Réponse : La réponse a été apportée aux destinataires mis dans la boucle du message envoyé par la Secrétaire du CSEC sur ce sujet.

M. MOUTIER : Des collègues n'ont pas été crédités des intérêts de leur compte dépôt CLP. Est-ce un bug ? Auprès de qui doivent ils s'adresser pour faire régulariser leur situation ?

Réponse : Pour qu'un compte bénéficie de la rémunération de compte prévue dans l'offre collaborateurs CLP et conforme à la réglementation Urssaf, ce compte doit être topé CLP et avoir été déclaré dans MySelfRH comme compte à rémunérer.

Mme DELLAROCCA : Ne pas allouer de RVP aux directeurs d'agence qui en remplacent d'autres dans le contexte actuel où cette situation est de plus en plus fréquente, s'apparente de plus en plus en plus à de la discrimination, nous vous demandons quand allez-vous étendre ce dispositif aux directeurs d'agence ?

Réponse : en attente

Mme DELLAROCCA : Sera-t-il possible de fournir, dans un avenir plus ou moins proche, un support permettant aux salariés de comprendre le calcul des RTT. En effet, le système est très opaque, certains salariés à temps partiel 80% sur le même jour non travaillé, ont des compteurs de RTTS différents. Comment expliquer ces différences ? Merci à minima d'expliquer aux salariés pourquoi ces différences.

Réponse :

Le mode de calcul des RTT d'un collaborateur à temps plein sur une agence est le suivant :

- Droit global réduction temps de travail : 29 jours. (dont 10 jours fériés)
- Calcul du nombre de jours de RTT hebdo (écart entre amplitude horaire agence et 39H00. maxi 12 J RTT Hebdo
- Reste : RTT salarié et entreprise

Nota : une agence avec de la RTT hebdo a un bonus de 1 J de RTT.

Exemple agence 36H50.

RTT hebdo : 12 J

RTT Entreprise et Salarié : 8 J

Pour un collaborateur à temps partiel en agence (ex 80 %), le nombre de RTT du collaborateur va être calculé en considérant :

- un prorata sur le droit global de réduction de temps de travail (ici 24 jours = 30 * 80 %)
- le nombre de jours fériés tombant des jours travaillés sur l'année
- un prorata des RTT hebdo
- un ajustement des horaires du collaborateur par rapport aux horaires de l'unité (via la fiche horaire) et du nombre de RTT pour arriver à un temps de travail de 80 %

Nota : le mode de calcul est similaire pour un temps partiel 90 %, 60 % ou 50 %

Mme DELLAROCCA : Apparemment le FMD ne sera pas revalorisé par les NAO, cela veut dire que LCL est dans l'obligation de faire des plans de déplacements des sites de plus de 50 personnes, compte tenu du fait que VILLEJUIF est dans une zone de protection de l'atmosphère. Comment allez-vous faire ces plans ? Quand seront-ils présentés ?

Réponse : en attente

Mme DELLAROCCA : Suite à votre réponse reçue avec les questions diverses des CSEC des 6 et 5 novembre 2025, concernant l'impact d'un temps partiel thérapeutique sur la RVP du collaborateur, auquel vous avez répondu qu'il n'y a pas d'impact. Nous vous demandons la mise en application pour tous les collaborateurs concernés. En effet, lorsqu'ils se connectent à ma RVP, ils ont toujours l'impact de leur temps partiel et un calcul de la RVP en fonction de cela (ex : temps partiel thérapeutique de 80%, RVP à 80%).

Réponse : *en attente*

Mme DELLAROCCA : De plus en plus de salariés écrivant une demande au CSPP sont confrontés à des délais de plus en plus longs, dépassant parfois les 10 jours, et parfois ils n'obtiennent pas de réponse. Nous vous demandons de faire en sorte de revenir à des délais normaux de réponse soit 72 heures, et à minima d'avoir une réponse.

Réponse : *en attente*

Mme DELLAROCCA : Pouvez-vous fournir aux salariés un guide expliquant les reliquats de RTT hebdomadaire ?

Réponse : *Sous MySelfRH figure une fiche « Comment fonctionne la RTT hebdomadaire ? » qui indique que le solde de RTT hebdomadaires au 31 décembre de l'année en cours est affiché sur le compteur dès le début du mois de janvier suivant et est à prendre jusqu'au 31 janvier au soir. Dès l'affichage de cette ligne, il est possible de saisir directement dans MySelfRH les jours à prendre au titre de ce reliquat.*