

Questions diverses CSEC du 3 juin 2026

Réponses reçues le 6 juillet 2026 !

❖ FO

Carte carburant : Des salariés disposant d'une carte GR n'ont toujours pas reçu, à ce jour, le renouvellement de leur carte échue depuis le 30 avril 2026. Ils sont donc contraints d'avancer les frais de carburant pour le véhicule LCL. Merci d'intervenir auprès de FATEC afin d'accélérer le renouvellement de leur carte.

Réponse : Effectivement, nous avons déploré un incident et de nombreux retards lors du renouvellement de cartes échues. Suite à notre intervention une task force a été mise en place afin de résorber la situation chez FATEC et AGILAUTO. Les derniers envois ont été réalisés et le retard a été résorbé fin juin.

France Identité : Quand LCL va-t-il permettre d'utiliser ce service public qui permet de sécuriser l'identification d'une personne ?

Réponse : C'est prévu et les développements IT sont en cours pour une mise en œuvre programmée fin 2026.

Frais de crèche et de garde : De nombreux salariés déplorent le fait de ne pas pouvoir utiliser pleinement l'aide de LCL. FO LCL vous demande d'élargir cette aide à d'autres utilisations périscolaires.

Réponse : Les autres utilisations périscolaires n'entrent pas dans le cadre prévu par la loi sur ce type d'aides et ne sont pas désocialisées et défiscalisées.

Coordinateur service client (suite) : Nous vous remercions de nous fournir la fiche emploi complète. Celles communiquées dans le dossier d'information-consultation pour la séance de ce mois, ne le sont pas.

Réponse : La fiche emploi sera complétée et transmise dans le cadre du dossier, conformément à ce qui a été indiqué lors de la séance du CSEC du 3 juin.

Visite médicale de reprise : Puisque vous avez 8 jours à partir de la fin de l'arrêt pour organiser cette visite, obligatoire dans certains cas, lorsque le salarié vous a écrit qu'il se tenait à votre disposition dans l'attente de cette visite, reprenez-vous le paiement du salaire durant ces 8 jours, comme l'a décidé la jurisprudence ?

Réponse : Dès la fin de son arrêt maladie, le salaire est à nouveau versé.

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 ?

Vous avez répondu : « 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 tous dispositifs de rémunération variable encadré ».

Vous reconnaissez ainsi que le budget alloué à une équipe contraint le manager à faire des arbitrages, puisqu'il est dans l'impossibilité de récompenser toute son équipe à sa juste valeur. Les salariés apprécieront certainement autant que nous.

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

qui ne répond(ent) pas à nos questions

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 : Nous ne disposons pas d'explication concernant la baisse de licenciements non disciplinaires.

RVP des postes vacants (suite) : 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.

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 retrait ». 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).

qui ne répond(ent) pas à nos questions

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).

qui ne répond(ent) pas à nos questions

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).

qui ne répond(ent) pas à nos questions

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).

qui ne répond(ent) pas à nos questions

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).

qui ne répond(ent) pas à nos questions

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).

qui ne répond(ent) pas à nos questions

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).

qui ne répond(ent) pas à nos questions

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, du 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).

qui ne répond(ent) pas à nos questions

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 : *La charge de travail est suivie chez LCL.*

En avril, nous avons procédé à une mise à jour du portail Easy RH, accessible à l'ensemble des collaborateurs, afin de rappeler les règles et consignes applicables en matière de durée du travail, avec un renforcement des messages relatifs au suivi de la charge de travail.

En parallèle, la page Intranet consacrée à la durée du travail chez LCL a également été mise à jour afin de renforcer la sensibilisation des collaborateurs aux durées maximales de travail ainsi qu'au respect des temps de repos obligatoires. Cette page comporte également des messages spécifiques relatifs au suivi de la charge de travail. D'autres communications sont envisagées.

Très insuffisant juridiquement : c'est à l'employeur de contrôler

❖ **Autres questions**

M. MOUTIER : Les grilles de remboursement reprises dans la documentation RH de LCL diffèrent de ce qui est appliqué par CAAS. Ainsi, nos collègues se voient appliquer un reste à charge (par exemple sur l'optique) bien qu'il soit indiqué dans notre documentation l'absence de reste à charge lorsque l'on passe par un spécialiste affilié au réseau Itelis. Pour quelle raison une telle différence entre notre documentation et l'application par CAAS ? *Je* vous demande de voir avec CAAS pour faire respecter les clauses et grilles du contrat complémentaire santé.

Réponse : *Le sujet concerne les opticiens affiliés au réseau Itelis à qui il convient de faire respecter les clauses et grilles du contrat complémentaire santé de CAAS et également la documentation RH de LCL.*

Les verres sont pris aux frais réels si l'assuré passe par ITELIS mais dans la limite du cahier des charges. La fréquentation du réseau permet en effet d'accéder à des garanties sans reste à charge sur des équipements d'excellente qualité, avec certains amincissements et traitements fondamentaux.

Les opticiens peuvent ajouter des options facturables que les assurés doivent pouvoir refuser pour qu'il ne reste rien à charge.

M. MOUTIER : Vous trouverez en pièce jointe le fichier communiqué en CSSCTC de novembre 2019. Il semblerait que ces niveaux de responsabilité aient évolué. Merci de nous communiquer la dernière mise à jour de ce document ainsi que son chemin d'accès.

Réponse : *Vous trouverez ci-dessous la dernière version à jour du document.*



Définitions des
niveaux de responsab

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.

❖ Questions posées en séance du CSEC d'avril

M. MARQUET : Premièrement, est-il prévu de revoir à la hausse les différents frais lors des déplacements au titre des formations ? À ce jour, les personnes qui se déplacent en formation ont des budgets qui sont bien inférieurs à ceux des réunions. Par exemple, c'est 140 € pour un hôtel à Paris versus 200 € pour les réunions. Trouver un hôtel à 140 € à Paris est compliqué suivant les périodes. Les frais de repas sont plafonnés à 20 € et les frais de transport sont sur la base d'un tarif de transport en commun de seconde classe. Avez-vous prévu de revoir à la hausse ces différents éléments ?

Réponse : Il n'existe pas de distinction de budget entre les déplacements pour formation et ceux pour d'autres motifs professionnels. Les plafonds de remboursement sont unifiés. Les plafonds sont donc bien ceux que vous mentionnez pour les réunions d'informations diplômantes (210 € pour un hôtel à Paris), et s'appliquent également aux formations.

M. MARQUET : Deuxièmement, quelles sont les modalités de remboursement des IK pour les coachs qui ne peuvent pas prendre un véhicule de service au sein de la DR en raison de leur positionnement géographique ? Je m'explique : un coach habite à 60 kilomètres de la DR et y va en train. S'il souhaite accompagner un collègue dans une agence située à 15 kilomètres, quelles sont les modalités de remboursement.

Réponse : Le sujet doit être traité au niveau local dans le cadre des échanges avec la ligne managériale.

❖ Questions posées en séance du CSEC de mai

M. BLANCHARD : Nulle part, je ne vois marqué le nombre de « hors classe » au LCL. Pourtant, ce sont des salariés. Pouvez-vous nous donner le nombre de « hors classe » ?

Réponse : Le nombre de « hors classe » chez LCL se trouve en page 19 du BSE en classification L. A fin décembre 2025 nous en avions 209.

M. BLANCHARD : Est-ce que, dans le montant global des 10 plus hautes rémunérations, vous comptez des « hors classe » ?

Réponse : Oui.

❖ Questions posées en séance du CSEC de juin

M. MIRA : La référence PNB de la RVP 2026 était en début d'année de 4,10%, contre 3,8% en 2025. Les collègues ont découvert récemment que ce critère était passé à 8% en mai 2026 sans justification ni information préalable. Pourquoi avez-vous changé « la règle du jeu » en cours d'année ? Pensez-vous qu'il soit motivant, pour des commerciaux, de constater que « les règles du jeu » peuvent changer au cours du « jeu » ? Compte tenu du taux constaté de 6,39% à fin avril, ne pensez-vous pas que les salariés peuvent imaginer que vous ne souhaitez pas payer une surperformance sur ce critère ? Aussi, au-delà

des éléments de réponse que vous voudrez bien nous apporter, je vous informe que pour les raisons reprises ci-dessus, le SNB/CFE-CGC vous demande de revenir au taux de 4,10%.

Réponse : La communication de l'objectif 2026 de l'indicateur Création de Valeur Equipement (CVAE) à 8% lors de la publication de la RVP à fin mars a pu susciter des interrogations.

En effet, un objectif à 4,1% est apparu dans LCL Performance en début d'année, différent des 8% publiés le 12 mai. En réalité, ce chiffre (4,1%) a résulté d'un dysfonctionnement d'une requête de LCL Performance qui a reconduit automatiquement l'objectif de 2025 (4,1%) dans le suivi 2026 car le calcul de l'objectif 2026 n'avait pas été finalisé et alimenté dans l'outil.

Nous tenions à vous confirmer que la trajectoire financière de LCL en 2026 fait bien apparaître une progression de l'indicateur CVAE de 8% et qu'en aucun cas cet objectif a été réhaussé en cours d'année. Cette progression tire sa source depuis plusieurs facteurs comme : nos objectifs commerciaux, l'évolution de nos encours et de la base client, notre stratégie tarifaire ou nos anticipations de sinistralité sur les produits assurances.

Néanmoins, conscients que ce dysfonctionnement a pu générer de la confusion sur ce début d'année, l'objectif CVAE sera ajusté au titre de 2026 à 4,1% sur les 6 premiers mois de l'année et à 8% sur les 6 derniers mois de l'année, conformément à notre trajectoire financière.

Juridiquement parlant, les 4,1% doivent être maintenus sur tout l'exercice !

M. WAECHTER : Je fais essentiellement référence au mail du 24 avril de M. Lombry, dans lequel est écrit que, je cite, « le 8 juin 2022, la Direction de LCL a formellement manifesté son désaccord sur la fixation d'un horaire de fin de séance du CSEC qui ne résulte pas de dispositions légales et ne peut lui être imposée » et que « le règlement intérieur du CSEC ne peut pas prévoir des dispositions qui auraient pour effet d'imposer à l'employeur des obligations, contraintes ou charges supplémentaires à celles prévues par la loi ». Au-delà du fait que la poursuite des échanges en CSEC après 18h15 soit légale, réglementaire, opposable ou non à la direction et aux élus, il y a le côté humain qui m'interpelle et sa non prise en compte par la DRH chez LCL. On peut se poser la question globalement sur le désintérêt ou le mépris qu'a la direction LCL pour ses salariés.

Deux points m'interpellent : premièrement, une partie des élus est dans l'obligation de partir à cause de l'absence de transports en commun le soir pour rentrer chez soi. C'est un fait qui s'impose à eux et pour lequel ils n'ont pas d'autre choix. Or leur mission est d'assister et d'animer les débats jusqu'à leur terme. Cette incompatibilité est systématiquement et volontairement ignorée par la direction.

En second point, une partie des élus est dans l'obligation de retrouver son domicile, après la réunion, à des heures très, voire bien trop tardives. La Direction refuse systématiquement de prendre en charge la nuit d'hôtel suivant la réunion, au mépris des risques routiers et de la fatigue. Sans doute la DRH ignore-t-elle que peu d'élus habitent à proximité ou dans une gare SNCF ou un aéroport. Il y a parfois plus d'une heure de route pour certains, à faire en pleine nuit, été comme hiver, pour rentrer chez eux. Et toujours aucune directive nationale écrite de la DRH, malgré différents rappels, pour les salariés, dont certains ne sont pas permanents syndicaux, qui n'ont pas le temps légal de repos entre deux jours travaillés.

La direction LCL va-t-elle prendre ses responsabilités humaines, c'est-à-dire :

- 1- Prendre en compte la fatigue de ses salariés en terminant les réunions à 18h15 ?

- 2- Prendre en compte les risques routiers en remboursant la nuit d'hôtel qui suit les réunions pour ses salariés qui ont une arrivée tardive chez eux ?

Réponse : La Direction entend les préoccupations exprimées s'agissant à la fois des conditions de tenue des réunions et des contraintes qui peuvent en découler pour les participants une fois par mois. Elle rappelle néanmoins que, conformément à l'article 4-2 du règlement intérieur relatif à la tenue des séances plénières, les réunions du CSEC ont vocation à se poursuivre jusqu'à l'épuisement de l'ordre du jour, avec un horaire de fin raisonnable.

Et juste après, le même article dit que la séance ne pourra se tenir au-delà de 18h15

Questions relatives au projet de création de Centres de Conseil et d'Expertise

Mme NOIROT : Concernant les Conseillers Service Client, vont-ils être objectivés ? De la même manière que LCL Mon Contact ? Cela viendra-t-il nourrir les résultats du Réseau ?

Réponse : Oui, les Conseillers Service Client (CSC) seront objectivés, au même titre que l'ensemble des collaborateurs de LCL. Leurs objectifs seront alignés sur les principes directeurs communs à l'entreprise, tout en étant adaptés aux spécificités de leur métier au sein des Centres de Conseil et d'Expertise (CCE).

Par ailleurs, la valeur créée par l'activité des Conseillers Service Client (développement des encours, PNB, etc.) contribuera naturellement à l'atteinte des résultats globaux du Réseau, valorisant ainsi leur apport stratégique.

Mme NOIROT : Les Conseillers Service Client peuvent-ils être sollicités par le Réseau ?

Réponse : Oui, les Conseillers Service Client pourront être sollicités par le Réseau, précisément pour leur expertise. Cette collaboration se fera dans un cadre défini et à forte valeur ajoutée :

- Les CSC interviendront en appui des conseillers du Réseau sur des dossiers nécessitant leur savoir-faire spécifique.
- Leurs interventions pourront prendre la forme de rendez-vous d'appui en amont (pour préparer un dossier complexe) ou de rendez-vous tripartites (en présence du client et du conseiller Réseau).

L'objectif est de mettre leur expertise au service de la satisfaction client et de l'efficacité commerciale globale, en créant des synergies positives entre les Centres de Conseil et d'Expertise et le Réseau d'agences.

❖ Questions posées en séance du CSEC du 1^{er} juillet (poursuite du CSEC du 3 juin)

- **Politique de stage et alternance :**

M.MOUTIER : Serait-il possible d'obtenir la liste détaillée des 35 universités et des 40 écoles mentionnées, afin d'analyser leur répartition géographique par région ?

Réponse : En attente.

M.MOUTIER : Pourriez-vous préciser les ou organismes correspondant aux 6 associations citées ?

Réponse : En attente.

Mme NOIROT et Mme MOREAU : Quelle réflexion est menée par LCL concernant la mise en place d'un statut formalisé du tuteur, incluant une définition claire des missions, une reconnaissance de la fonction, l'allocation de temps dédié à son exercice et le respect du principe du volontariat ?

Réponse : En attente.

- **Bilan handicap** :

M. BEN AHMED : concernant les demandes de télétravail liées à une situation de handicap, combien de demandes ont été refusées et pour quels motifs ?

Réponse : En attente.

M. MOUTIER : en page 10 du document, on présentait les motifs de sortie des collaborateurs handicapés dont 11 décès de collab – nous sommes étonnés car dans le bilan social, on compte 9 décès pour l'ensemble des décès de l'entreprise

Réponse : En attente.

Mme NOIROT : sur quels métiers sont principalement affectés les travailleurs handicapés ?

Réponse : En attente.

M TEPERMAN : pourquoi la ligne de formation est à 0 alors qu'on a eu 24 recrutements en 2025 ?

Réponse : En attente.

❖ Autres questions

Mme MERCIDI : LCL Mon contact à Marseille – tensions diverses dont la principale : manque total de transparence dans l'attribution de certaines primes, avantages ou goodies etc. Ses avantages seraient versés à la tête du salarié sans communication claire, ou d'information d'une quelconque règle sur une évaluation précise. Il existe des pressions sur les ventes sur la journée du samedi. Par ailleurs, certains collaborateurs seraient amenés à réaliser des ventes dans le domaine de l'assurance (par exemple) sans disposer des habilitations requises. Il faut faire un rappel aux équipes sur place dans la transparence sur l'attribution des avantages.

Réponse : Concernant les dotations que vous évoquez, nous tenons à vous assurer qu'elles sont attribuées selon des critères objectifs et équitables, propres à chaque équipe, et qu'aucune iniquité n'a été constatée.

Nous n'avons reçu aucune alerte de la part des collaborateurs concernant de prétendues pressions. Le samedi est une journée caractérisée par une émulation positive et une dynamique de groupe naturelle. Cette ambiance est portée par le collectif, en raison du fort potentiel commercial lié à la plus grande disponibilité des clients ce jour-là.

Une émulation positive et une dynamique de groupe naturelle : c'est magnifique

Quelques collaborateurs récemment recrutés, non encore habilités, ont commercialisé de leur propre initiative le produit Smart Protect à la suite d'une formation dispensée à l'ensemble des équipes. Une clarification a été apportée rapidement : les collaborateurs non habilités doivent désormais orienter les clients intéressés vers un collègue autorisé à commercialiser ce produit.

Mme MOREAU : un nouveau libellé est apparu dans chaque DGA dans l'annuaire en sélectionnant Unité/LCL, présente 119 unités "L BY LCL". Ce libellé apparaît sur chaque DGA de toutes les agences de France, qu'est-ce que ce libellé ?

Réponse : En attente.

Mme NOIROT : avez-vous autorisé, malgré les mesures mises en place de maintenir les équipiers d'appui, sur certaines DDR, la suppression des EA avec la sédentarisation de certains collaborateurs (notamment en maintenance dédiée) ?

Réponse : En attente.

M. PROST : nous avons remonté une question sur le décompte annuel des heures supplémentaires en fin d'année civile pour les salariés en régime hebdomadaire comme l'indique la documentation LCL.

Réponse : En attente.

Mme FAMILIAR : Pouvez-vous préciser la période exacte durant laquelle le dysfonctionnement a affecté l'indicateur RVP Équipements et indiquer si d'autres indicateurs ont également été impactés ? Par ailleurs, quelles modalités de régularisation sont prévues pour les collaborateurs concernés, comment ceux-ci seront-ils identifiés et informés ?

Réponse : En attente.