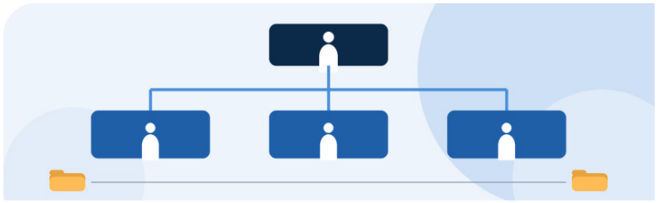


Le CSE du 16 octobre a une nouvelle fois mis en lumière les difficultés rencontrées par les salariés du réseau : réorganisations successives, sous-effectif, pression commerciale, rémunération variable, heures supplémentaires, problèmes de paie, accompagnement insuffisant de certains collègues, … *FO LCL* a porté les remontées du terrain et rappelé que la performance de l'entreprise ne peut pas se construire au détriment des salariés.



PREMIER PRO

Une réorganisation qui soulève de nombreuses inquiétudes

FO LCL a rappelé qu'une réorganisation ne peut pas être évaluée uniquement à travers des objectifs commerciaux ou des ratios de portefeuille.

Nous avons notamment alerté sur :

- La charge réelle de travail, qui ne se résume pas au nombre de SIREN par portefeuille.
- Les déplacements supplémentaires, les distances et les risques routiers.
- Le devenir des RA Pro, leurs responsabilités, leur classification, leur rémunération et leurs perspectives professionnelles.
- Les conséquences sur les agences et les équipes qui continueront de gérer une activité généraliste.
- Le risque de transférer les difficultés d'une équipe vers une autre sans apporter de moyens supplémentaires.

La direction doit apporter des garanties concrètes sur les effectifs, les moyens, les parcours professionnels et les conditions de travail.
Le projet recueille un avis défavorable du CSE par 3 voix pour, 4 contre et 6 abstentions.



CONSEIL + : *FO LCL s'oppose au projet en l'état !*

Le projet concerne 41 agences de la DDR Nord-Ouest. Il prévoit de concentrer l'accueil physique des opérations courantes le matin, tout en maintenant les agences ouvertes l'après-midi.

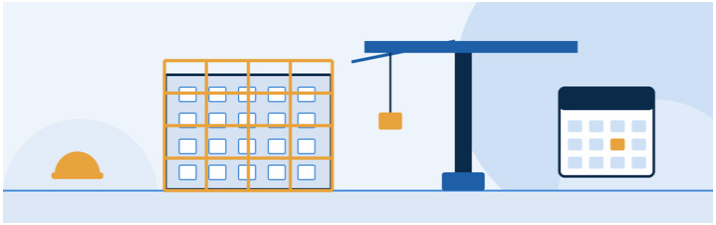
Pour ***FO LCL***, fermer le service d'accueil ne signifie pas faire disparaître les demandes des clients ! Les sollicitations spontanées, les urgences, les réclamations et les incivilités continueront d'exister. Elles risquent simplement de se reporter sur les conseillers, qui doivent déjà gérer leurs portefeuilles, leurs rendez-vous et leurs objectifs commerciaux.

FO LCL a notamment dénoncé :

- La surcharge de travail et les interruptions permanentes
- La baisse des rendez-vous constatée dans les agences expérimentales, avec une baisse évoquée de 20 à 13-16 rendez-vous par semaine
- Les risques d'incivilités et d'insécurité lorsque l'agence reste ouverte sans accueil dédié
- L'insuffisance des réponses de la direction face aux risques psychosociaux
- Les postes vacants et l'absence de moyens humains suffisants
- Le manque de reconnaissance de la polyvalence imposée aux équipes

FO LCL revendique des objectifs adaptés à la réalité du travail, des effectifs suffisants, une véritable protection des salariés, la reconnaissance de la polyvalence et un plan de prévention des risques psychosociaux

Le résultat du vote est sans ambiguïté : 13 voix contre et 1 voix pour tout de même (SNB, évidemment, vous n'en doutiez pas). Le projet est désapprouvé à la (très grande) majorité.



TRAVAUX DE L'AGENCE DE ROUEN JEANNE D'ARC

La direction a communiqué le nouveau calendrier des travaux :
- Reprise de la deuxième partie de l'agence le 19 octobre 2026, avec réinstallation prévue le 24 novembre
- Banque Privée : travaux à partir du 24 novembre, réinstallation prévue le 15 janvier 2027
- R+2, activités Entreprises, ex-OSC et IFS : travaux du 18 janvier au 12 mars 2027
- Salle de réunion et troisième étage : travaux du 15 mars au 23 avril 2027

Concernant le Gros-Horloge, le permis de construire est accepté. Une présentation en CSE est prévue en novembre pour une consultation en décembre. Le démarrage est envisagé en janvier 2027.
Les élus ont également interrogé la direction sur la prime travaux de 30 euros brut par mois, notamment sur les conditions de son versement pendant l'interruption du chantier. La direction a expliqué que cette prime reposait sur les nuisances sonores quotidiennes, tout en indiquant faire preuve de souplesse. Le versement d'octobre a été annoncé.
Vos élus resteront attentifs aux conditions de travail réelles des collègues : nuisances sonores, froid, courants d'air, organisation du chantier et versement des primes.



HEURES SUPPLÉMENTAIRES

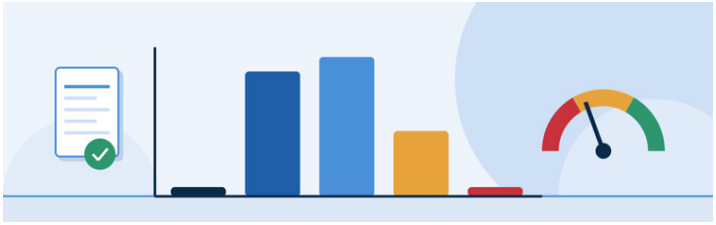
Les chiffres présentés au CSE :

- Premier semestre 2022 : 1 519 heures, pour 53 686 euros
- Premier semestre 2026 : 928 heures, pour 34 800 euros

Alors que les postes vacants et les difficultés d'organisation sont régulièrement signalés, la baisse des heures supplémentaires interroge.

FO LCL a rappelé les remontées du terrain : des salariés travaillent pendant leur pause déjeuner, terminent des dossiers en dehors de leurs horaires ou poursuivent leur activité pendant leurs jours de repos. Nous avons également interrogé et dénoncé la procédure d'autorisation préalable et les refus de paiement opposés à certains salariés.

Les heures réellement travaillées doivent être déclarées et rémunérées. Une procédure ne doit pas devenir un moyen de dissuader les salariés de faire reconnaître leur temps de travail.



RVP ET EMP : *des évaluations qui interrogent*

Les chiffres communiqués par la direction sont préoccupants.
Sur les **918** salariés éligibles à l'EMP dans la DDR :

- 7 ont une note supérieure ou égale à 150 %
- 337 ont une note comprise entre 100 % et moins de 150 %
- j'en déduis que 376 ont une note entre 80% et moins de 100%
- 176 sont entre 50 % et moins de 80 %, soit 19,2 %.
- 22 sont en dessous de 50 %, soit 2,4 %. À titre de comparaison, 13 salariés étaient sous les 50 % au premier semestre 2025.

Les échanges ont fait ressortir les difficultés rencontrées par les collègues en sous-effectif, ceux qui gèrent plusieurs portefeuilles, les absences non remplacées et les équipes fragilisées. ***FO LCL*** a rappelé que ces situations ont nécessairement des conséquences sur les résultats, les évaluations, mais aussi sur la santé des salariés.

Nous avons également dénoncé le manque de visibilité sur la rémunération variable : les données de synthèse RVP n'étaient pas actualisées depuis juin dans les outils. La direction a reconnu que cette situation n'était pas normale.

Autre sujet majeur : l'objectif de création de valeur. Une erreur d'affichage avait fait apparaître 4,1 % au lieu de l'objectif initialement prévu. Pour le premier semestre, la direction a maintenu 4,1 %. Pour le second semestre, elle indiquait s'orienter vers un objectif permettant d'atteindre 6 % sur l'année, sous réserve de validation.

Pour ***FO LCL***, les salariés ne doivent pas subir les conséquences d'erreurs d'affichage et surtout de changement des règles en cours d'année. Le cas échéant, elle compte bien faire valoir cela devant la justice.

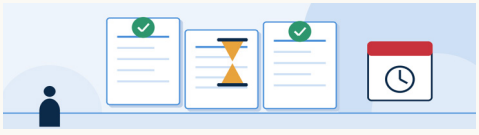
Enfin, nous avons demandé que les entretiens EMP soient réalisés dans de véritables conditions d'échange : pas entre deux rendez-vous, pas en quelques minutes, et en tenant compte des congés et des périodes d'absence de chacun.

Une évaluation doit refléter le travail réellement accompli, les moyens disponibles et les difficultés rencontrées. Elle ne doit pas devenir un outil de sanction salariale.

FO LCL **s'oppose fermement à toute possibilité de priver les collègues de leur rémunération variable. Cette disposition est tout simplement inadmissible. Priver des salariés d'une partie de leur rémunération, alors qu'ils travaillent avec les moyens et les effectifs que l'entreprise veut bien donner, est honteux.**

FERMETURES DE COMPTES NON VALIDÉES

Des salariés signalent des demandes de clôture qui restent en attente au-delà du délai légal maximal d'un mois.
La direction n'a pas été en mesure de fournir un état précis, par direction régionale, du nombre de clôtures dépassant ce délai. Elle a expliqué ne pas disposer d'une vision consolidée des bannettes et des bases d'attente des 108 points de vente.



Pour ***FO LCL***, la réponse ne peut pas se limiter à renvoyer la responsabilité aux managers. Les demandes des clients doivent être traitées dans les délais. Nous demandons un suivi réel des dossiers en attente et des moyens de contrôle adaptés.
La pratique du « deux ouvertures pour une fermeture » doit cesser ! Les élus ont dénoncé une pratique signalée dans plusieurs agences: demander à un conseiller de présenter deux ouvertures de comptes pour pouvoir effectuer une fermeture demandée par un client. La direction a affirmé qu'il ne s'agissait pas d'une règle ni d'une procédure LCL, mais d'une illustration utilisée pour expliquer le développement du fonds de commerce. Vos élus considèrent qu'il faut être très clair : une demande de clôture d'un client **ne doit jamais être conditionnée** à la réalisation de deux ouvertures de comptes. La relation commerciale ne justifie ni le blocage d'une clôture ni la mise sous pression des conseillers.



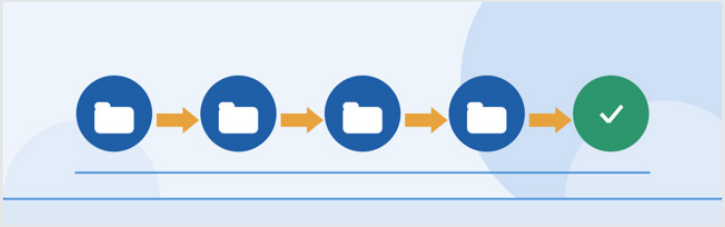
ERREURS SUR LES BULLETINS DE SALAIRE

Les salariés ne doivent pas payer les erreurs de paie !

Les élus ont signalé la multiplication des erreurs : prélèvements indus de complémentaire santé, primes de diplôme versées en double et régularisations parfois très importantes. Des collègues déclarés en accident du travail ou en maladie professionnelle rencontrent aussi de graves difficultés avec le service paie, certains se retrouvent sans rémunération ou avec des reprises très importantes. Des collègues ont des retenues de plusieurs centaines, voire plusieurs milliers d'euros. Des incidences fiscales sont également évoquées.

La direction a reconnu des difficultés liées au fonctionnement du service paie et à la gestion des dossiers.

FO LCL demande des contrôles renforcés, une information et un accord préalable avant toute reprise de salaire, des solutions d'échelonnement adaptées, pour une prise en compte humaine des conséquences financières pour les collègues. Une erreur de paie commise par l'entreprise ne doit pas mettre un salarié et sa famille en difficulté financière. Un rappel pour que les droits des salariés soient respectés et que les retenues soient traitées dans le cadre légal, a été fait.



SUPPRESSION/CHANGEMENT DE PORTEFEUILLES : *les conseillers doivent être associés aux changements*

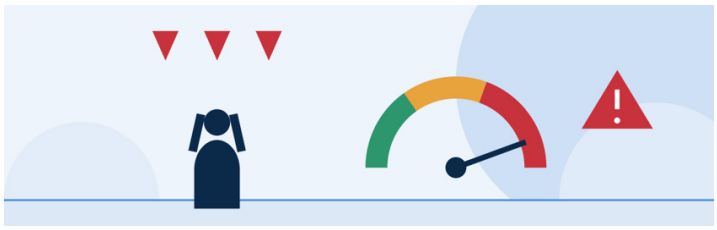
La direction a expliqué la procédure de redistribution des clients :

1. Revue de portefeuille entre le DA et le DGA
2. Répartition des clients dans l'outil ARC par le DGA
3. Validation par le DR
4. Validation finale par le pôle performance
5. Information du client par SMS et déclenchement d'un O2C

La direction a également indiqué avoir fait évoluer de 63% à 73% le taux de clients patrimoniaux suivis par des conseillers privés dans la DDR. Ce qui n'est pas sans incidence sur la charge de travail. ***FO LCL*** a demandé que les conseillers soient informés et associés aux changements.

Des collègues découvrent la disparition de clients de leur portefeuille sans explication préalable. Ces modifications peuvent générer de l'incompréhension auprès des clients, des erreurs de segmentation et des difficultés de suivi commercial.

Nous demandons de la transparence, de la concertation et du discernement. Les portefeuilles ne sont pas de simples lignes dans un outil informatique : derrière chaque client, il y a une relation commerciale.



PRESSION COMMERCIALE ET RISQUES PSYCHOSOCIAUX : *il faut agir !*

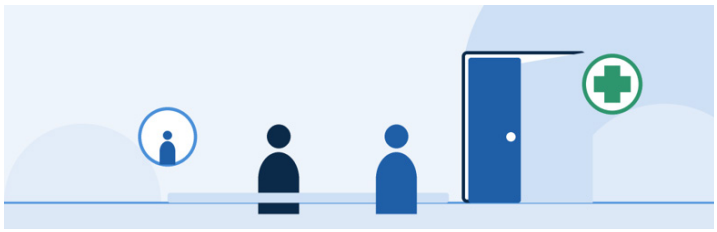
Des élus ont décrit des situations où des salariés craquent sous la pression des objectifs, avec des conséquences sur leur santé et parfois sur celle des managers eux-mêmes. ***FO LCL*** a rappelé que les résultats commerciaux ne peuvent jamais justifier des comportements managériaux inadaptés. Nous avons notamment souligné qu'un management peut afficher de bons résultats tout en générant de la souffrance au sein des équipes.

FO LCL dénonce la responsabilité de la direction dans cette situation. En maintenant volontairement des agences en sous-effectif, elle organise les conditions de travail qui conduisent à ces situations de souffrance. Les absences non remplacées, l'accumulation de la charge de travail et la pression permanente génèrent des risques psychosociaux et conduisent parfois certains collègues jusqu'à la démission.

La direction ne peut pas continuer de fermer les yeux sur les conséquences de ses choix d'organisation. Les sous-effectifs ne sont pas une fatalité : ils résultent de décisions de gestion. Il est temps que la direction prenne ses responsabilités et donne aux équipes les moyens humains nécessaires pour travailler dans des conditions dignes et acceptables.

La direction a annoncé des actions de sensibilisation auprès des DGA et une formation pilote à partir de décembre, avec une possible généralisation en 2027.

FO LCL attend désormais des actes, des investigations et un suivi réel des situations signalées. La prévention des risques psychosociaux ne peut pas se limiter à des formations ou à des rappels de principes. La santé des salariés doit passer avant les résultats commerciaux.



RETOUR APRÈS UN ARRÊT MALADIE LONG

La considération n'est pas une option

Des collègues de plusieurs régions décrivent des retours particulièrement difficiles après une longue absence. Certains expliquent avoir été accueillis sans solution de poste, voire invités à prolonger leur arrêt ou à envisager une autre affectation, alors qu'ils souhaitaient reprendre leur activité. Vos élus ont rappelé que l'accompagnement doit être humain, individualisé et préparé en amont. Les situations de santé ne doivent jamais conduire à considérer un salarié comme un problème à gérer.

Nous avons également souligné les difficultés liées à l'absence de suivi pendant certains arrêts et demandé un véritable processus de retour, en lien avec la médecine du travail et les services RH. La direction a indiqué vouloir examiner les situations remontées. Le sujet doit être approfondi.

Pour rappel, dans certains cas, la visite de reprise est obligatoire avant de reprendre le travail (voir in**FO** Pratic n° 83 sur fo-lcl.fr).



NOUVELLE RÉGLEMENTATION SUR LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

La direction a indiqué que les sollicitations téléphoniques des prospects n'ayant pas donné leur consentement, avaient été suspendues. Des travaux sont en cours pour recueillir et tracer le consentement des clients, notamment au moyen d'évolutions des applications et du site Internet. Les scripts, argumentaires et supports commerciaux ont été adaptés.
Une communication globale aux conseillers doit intervenir lorsque la doctrine du Groupe sera stabilisée.

FO LCL restera attentive à ce que les salariés disposent de consignes claires et de supports fiables, afin de ne pas être exposés à des situations de non-conformité dans leur activité quotidienne.



QUESTIONS DIVERSES : DES SUJETS DE TERRAIN À NE PAS OUBLIER



- Les mesures de sécurité liées aux manifestations ont été évoquées pour plusieurs sites, notamment Lille, Rouen, Le Havre et Roubaix. La direction a rappelé que les directeurs d'agence disposent de délégations pour prendre les mesures nécessaires à la sécurité des équipes.



- Le retrait de tous les logos « **Élu Service Client de l'Année 2026** » a été rappelé à la suite d'une communication nationale.

Une fois de plus ce CSE met en évidence une dégradation globale des conditions de travail, un manque de transparence persistant et une pression accrue sur les équipes.

Vos élus ***FO LCL*** restent pleinement mobilisés pour défendre vos droits, vos conditions de travail et porter vos revendications. Sans réaction, la situation continuera de se dégrader. ***FO LCL*** appelle l'ensemble des salariés à :

- faire remonter leurs difficultés
- ne pas rester isolés
- se mobiliser

FO LCL NORD-OUEST : NOUS NE LÂCHONS RIEN ! À VOS CÔTÉS, SUR LE TERRAIN ET DANS LES INSTANCES.



REJOIGNEZ-NOUS !

Si vous vous reconnaissez dans nos idées, si vous partagez nos valeurs, soutenez notre action en devenant adhérent à ***FO*** LCL. Contactez un délégué ***FO*** LCL du Nord-Ouest ou remplissez la demande en ligne en suivant ce lien :

https://www.fo-lcl.fr/form/page2.html

Fabien REINERT Délégué Syndical Référent - **Alexandre SEIFERT** Calais
Nicolas BRIAND LCLMC Roubaix - **Charlène GILLE** Le Trait
Mohammed BOUCHAIB LCLMC Roubaix - **Nathalie LAGNEAU** Dunkerque
Christophe MARIAVALE DR Haute Normandie - **Anissa RAFA** LCLMC Roubaix
Aurélie HANIN Bolbec - **Hélène GIRARDIN** OSC ROUBAIX - **Pascaline JANVIER** Beauvais

RESTEZ INFORMÉS ET CONNECTÉS À FO-LCL

fo-lcl.bsky.social
FO LCL
folcl.insta
FO LCL

Site fo-lcl.fr