



## L'OUTIL FLOW

Suite à la fin du contrat entre LCL et Alcatel, l'outil Flow est mis en place.

En test sur plusieurs périmètres, des améliorations pourront être apportées.

Ce dispositif sera déployé au niveau national.

La prise en main de cet outil demande un temps d'adaptation par les collaborateurs, le TAT sera neutralisé durant 1 mois

## CONFORMITE DES RETRAITS EXPRESS

Les retraits supérieurs à 1000€ : **Un accord est à obtenir et validé par le supérieur hiérarchique présent sur place donc du lieu où se fait le retrait (pas d'accord permanent possible).**

## IRI ET IMR

**L'IRI n'est pas anonyme** contrairement à l'IMR.

**L'IRI** est un feedback destiné à améliorer les services rendus.

L'unité qui reçoit une remarque peut revenir vers la personne qui en a fait état pour qu'elle puisse améliorer son process.

## LCL MON CONTACT

**Lors d'une absence supérieure à 1 mois** : un renfort d'un collaborateur « **LCL mon contact** » peut prendre le relais du conseiller par rapport aux appels entrants.

Ceci est à la main du hiérarchique opérationnel, la demande est faite auprès de la DR mensuellement.

Ce dispositif vient en complément des équipiers d'appuis.



## PASSERELLE VERS CREDIT AGRICOLE

Concernant nos prêts immobiliers LCL, il y a 2 situations :

1/ Maintien de l'éligibilité des conditions CLP et des taux de prêts immobiliers s'il n'y a pas d'offre bancaire groupe dans l'entité du Groupe Crédit Agricole SA que vous rejoignez.

2/ Lors d'une mobilité vers une entité du Groupe Crédit Agricole SA proposant l'offre bancaire groupe, vous devenez éligible à cette offre. Dans ce cas de mobilité, vous perdez vos conditions tarifaires CLP (vous avez un délai de 3 mois pour fermer vos comptes CLP) et les prêts en cours au moment de la mobilité peuvent conserver leur taux jusqu'à leur terme.



**Carine COLOMBIE**  
SECRETAIRE CSE

Elue titulaire CSE cadre  
06 62 85 65 68



**Henri GIROD**  
SECRETAIRE ADJ  
RAPPORTEUR CSSCT

Elu titulaire CSE  
06 61 46 28 40



**Anaïs DENYS**  
RAPPORTEUR ŒUVRES  
SOCIALES

Elue titulaire CSE  
06 16 97 13 26



**Amandine GRAUX**  
REFERENT HARCELEMENT

Elue suppléante CSE cadre  
06 73 36 44 40



**Christine BILLIERES BONADIO**

DSR CFDT LCL GSO  
RS CSE Cadre  
06 82 22 24 18



**Denis CREPIN-LEBLOND**

Elu titulaire CSE  
06 60 29 22 34



**Nathalie GARGADENNEC**

Elue titulaire CSE  
07 87 02 50 35



**Stéphane JARA**

Elu titulaire CSE  
cadre  
07 66 63 22 23



**Audrey VIGUIER**

Elue titulaire CSE cadre  
06 08 74 35 95



**Fabrice GOUABAULT**

Elu suppléant CSE  
06 24 65 23 65



**Nicolas RODRIGUEZ**

Elu titulaire CSE  
06 89 95 16 11



**Cécile LISO**

Elue suppléante CSE  
06 25 33 36 44



**Cédric CRAPONE**

Elu suppléant CSE  
06 09 70 97 89



**Laurence ROCHELLE**

Elue suppléante CSE cadre  
06 68 46 54 87



**Alexandre BASTIEN**

Elu suppléant CSE cadre  
06 67 59 99 60



**Lionel LAGARDE**

Elu suppléant CSE  
06 16 07 89 45



**Naomi VERON**

Elue suppléante CSE  
06 24 68 05 86