

CSEC du 19 mai 2021

La CFDT est intervenue en séance du CSEC au sujet du mail de notre Directeur Général du 11 mai dernier. Après la lecture de la déclaration ci-dessous, la CFDT a invité notre Directeur Général à venir en séance de CSEC afin de dialoguer avec lui en toute transparence sur la situation de notre entreprise et les nombreuses difficultés que tous les salariés de LCL rencontrent dans l'exercice de leurs missions.

A suivre donc ...

Déclaration CFDT

Madame la Présidente,

« En préambule de la séance, la CFDT souhaite réagir à la diffusion du LCL en direct du 11 mai 2021 par le Directeur Général LCL... Un courrier de 4 pages adressé à tous les salariés et diffusé par ailleurs dans la presse.

Notre Directeur Général doit entendre qu'un tel message est totalement irrespectueux et anxiogène pour tous les salariés, un tel message est indigne de leur investissement quotidien au service des clients.

D'autant plus, au regard du nombre et de la fréquence quasi quotidienne des incidents de fonctionnement auxquels ils sont confrontés. Vos salariés, qui n'ont pas tous été embauchés en 2016, sont nombreux à nous appeler pour nous faire part de leur incompréhension, leur colère et leur inquiétude quant à la pérennité de notre entreprise.

Le 11 mars dernier, lors du « grand rendez-vous LCL », le même Directeur Général se félicitait des bons résultats de LCL et de la bonne évolution de l'IRC, le comex ne touchait plus terre et tout le monde pédalait joyeusement.

Mais, deux mois après, rien ne va plus et les salariés lisent notamment qu'en termes de satisfaction clients « *nous sommes capables du meilleur ... comme du pire* » !

De telles impudences sont inacceptables !

Force est de constater que le Directeur Général, lui, est effectivement capable du pire !

La CFDT tient à rappeler au Directeur Général LCL que depuis son arrivée en 2016, les salariés subissent les choix stratégiques du COMEX par le déploiement successif de projets dits de « développement » mais en réalité destructeurs d'emploi, sans accompagnement RH, sans outils opérationnels et surtout sans que la Direction ne s'inquiète des impacts de la charge et des conditions de travail de ses salariés, qui ne cessent de se dégrader.

La Direction générale, uniquement animée par la réduction des charges, fait du Lean management sans le dire mais surtout sans prendre le temps d'accompagner ses salariés mettant ainsi leur santé en risque.



Les éléments de langage positifs répétés par la Direction ne donnent pas les moyens concrets aux salariés, de moins en moins nombreux, d'absorber la charge de travail de plus en plus importante avec des objectifs toujours plus ambitieux, en vue, bien sûr, de satisfaire les clients.

Pour rappel, depuis 2016 : fermeture de 5 CRC sur 9 / 288 fermetures d'agences pour une seule création et un nouveau projet de fermetures d'agences en cours LCL Nouvelle Génération / simplification de la banque (-738 ETP sur les fonctions support et POSC/OSCE) / fermeture de sites POSC / fermeture du Centre National de Formation / réduction du nombre d'assistantes sociales et médecins du travail / dénonciation sans annonce aux salariés de l'IDL mobilité / des modifications de périmètres DGA, DR, DdR (Île de France, Occitanie) / cession de la Guyane au profit de la caisse régionale Martinique Guyane / demande de restitution des maisons de vacances / LCL Nouvelle proximité / la refonte de la RVP et des libellés d'emplois / banque privée / angle neuf / Ambition pro, etc.

Par ailleurs, le Directeur Général évoque un projet « LCL Nouvelle proximité Siège » et « LCL nouvelle proximité managériale » et écrit, je cite « *L'orientation clients de nos fonctions support et back-offices appréciée par nos agences (IRI) est préoccupante* ».

Ce qui préoccupe la CFDT c'est de lire un message du Directeur Général LCL qui divise clairement ses salariés et leur fait porter la responsabilité des dysfonctionnements rencontrés dans l'entreprise.

N'est-ce pas de la responsabilité, du devoir et du seul pouvoir de décision de la Direction Générale de mettre en place les process et outils opérationnels, les effectifs, les formations adéquates pour le bien-être de ses salariés et ainsi leur permettre d'atteindre l'objectif d'être numéro 1 de la satisfaction client, ce que vous nommez : *"la symétrie des attentions"*.

Le Directeur Général ajoute, concernant les réunions d'une heure de jeudi 20 mai que, je cite : « *Les supports qui vous seront communiqués (notamment les IRC, les IRI, les études externes...), qui mettent le doigt sur nos dysfonctionnements et doivent alimenter nos travaux* ».

Par suite, la CFDT vous demande de transmettre tous les éléments cités (IRC, IRI, et études externes ...) à tous les représentants du personnel.

Par ailleurs, afin que les salariés aient une vision objective des impacts de vos projets et prennent connaissance des préconisations faites par les élus CSEC aidés par des cabinets d'expertise lors de la mise en place de vos projets depuis 2016, la CFDT vous invite à diffuser tous ces rapports à tous les salariés (rapport Syndex sur la simplification de la banque, les rapports IPSO FACTO sur les orientations stratégiques, les rapports Aequitis sur LCL Nouvelle proximité et LCL nouvelle génération...). Ces préconisations, jamais retenues par la Direction d'ailleurs, ont toujours eu pour objectifs de donner aux salariés les moyens nécessaires à l'atteinte de l'ambition principale de LCL d'être n°1 de la satisfaction client.

Enfin, la CFDT considère que cette lettre a déjà atteint l'image de LCL tant en interne qu'en externe. Aussi et afin de ne pas ternir davantage l'image de notre Entreprise, de vos salariés et avec le risque de dégrader l'IRC, la CFDT s'interroge quant à la pertinence d'envoyer la charte "j'aime mon client" à tous nos clients leur laissant à penser que la base de la relation bancaire n'est pas acquise par vos salariés. Car oui, les salariés du Crédit Lyonnais n'ont pas attendu l'arrivée du Directeur Général actuel pour faire de la satisfaction client la pierre angulaire de leur métier. »

N'hésitez pas à contacter vos élus CFDT