

A VOUS LA PAROLE : Témoignages

N° 4

Voici notre 4^{ème} numéro, reprenant des témoignages de salariés **recueillis par l'expert SECAFI – ALPHA, dont le rapport sur les conditions de travail à LCL a été présenté lors de la séance du CCE du 13 mars 2008.**

Dans les prochains numéros, nous poursuivrons la publication des témoignages anonymes adressés à Georges Pauget, Directeur Général du Crédit Agricole S.A.

• Dans les Plates-Formes Téléphoniques

"Nous avons eu des départs non remplacés."

"On ne fait plus attention au bandeau, c'est toujours comme cela (rouge)."

"Environ 50 postes, nationalement, sont non pourvus, faute de candidat."

"C'est plus difficile, avant j'atteignais ma téléphonie."

• A l'Accueil

"On fait du bouche trou, quasi tous les jours."

"A l'accueil on ne peut rien faire de suivi, sans être interrompu."

Sur le travail dans le local automate :
"c'est parfois physique"

"on est tributaire des convoyeurs de fonds"

Sur les règles de sécurité :

"On ferme le tiroir des chèquiers, mais on ne se rend pas forcément compte s'il y a quelqu'un."

"Mon métier n'est pas d'agresser la clientèle."

• Chez les Conseillers Particuliers

"Je n'ai pas eu le temps de classer depuis cet été."

"Il y a des jours, le mardi où on ne peut pas faire de l'administratif, car il y a beaucoup de clients. Le mercredi, on essaie de rattraper le retard de la veille."

"En 1 mois et demi, j'ai accumulé 40 cm d'épaisseur de papier. Heureusement, une stagiaire m'a donné un coup de main."

Sur les diverses relances :

"Si je ne l'ai pas encore fait, c'est que je ne sais pas m'organiser, que je suis mauvais."



"On a tout fait pour que le client ne vienne plus et maintenant il ne vient plus."

"Mon chef ne me demande pas si mes clients sont satisfaits, mais si j'ai fait mes Gulliver."

"Mon chef m'a incité à augmenter mes résultats Gulliver, sans savoir que j'avais déjà atteint mes objectifs."

"Tout ce que je fais, je me débrouille toute seule."

"Les objectifs commerciaux diminuent l'entraide."

"Je suis rentré de formation, j'avais plus de 50 appels. J'ai effacé tous les messages, car ils n'étaient plus traitables."

"Les anciens me disent, quand tu proposes quelque chose, fait signer tout de suite le client. Moi je préfère lui laisser le temps de la réflexion. La pression de la hiérarchie m'amènera peut-être à changer."

"J'ai du mal à supporter chaque matin : tu as vu qui hier, qu'as tu vendu hier ? J'aimerais que le chef s'intéresse aussi à la qualité du travail."

• **Chez les Conseillers Professionnels**

En ce qui concerne le décalage entre le besoin administratif de LCL et les attentes des clients : *"les clients ne comprennent pas."*

La clientèle professionnelle nous propose *"d'aller voir leur site"*, ce qui est impossible du fait de l'absence de l'accès à Internet.

• **Chez les Directeurs d'Agences**

La formation demeure une information *"sur le tas"*.

"Il faudrait un mi-temps de plus pour faire le classement, répondre comme il faut au téléphone et limiter nos dépassements d'horaires."

Les retours de congés sont *"catastrophiques"*.

"Il faut interpréter les résultats pour ne pas tomber à bras raccourcis sur les collaborateurs."

"Il faut adapter les objectifs au profil de chacun."

"Nous avons du mal à obtenir des volants, je peux demander à des conseillers de décaler leurs congés, ma priorité c'est la sécurité. J'ai trois agences à deux conseillers, les volants leur sont réservés."

• **Les U.A.C.**

"Un jour les UAC vont disparaître."

"On relance sur ce qui reste à faire et on ne valorise pas ce qui a été fait."

VOUS VOULEZ QUE CA CHANGE... ALORS DEBRAYEZ LE MERCREDI 26 MARS

Vous pouvez encore adresser votre témoignage anonyme à Monsieur Georges PAUGET - Crédit Agricole S.A - Direction Générale 91,93, Boulevard Pasteur 75015 PARIS.

Adressez copie de votre témoignage, par courrier intérieur au syndicat de votre choix :

"Témoin Anonyme" **CFTC** - BC: 20 60 ; **CGT** - BC: 315 41; **FO** - BC: 315 45

Précisez uniquement la Direction de Réseau dont vous dépendez, ainsi que votre métier.

MERCI !