



## ATTENTION DANGER

### DÉCLARATION CGT AU CCE DU 15 OCTOBRE 2009

Au stade d'avancement à fin Juin 2009 du plan Crescendo II, nous nous devons, Monsieur le Directeur Général Adjoint, de vous alerter sur les mauvaises conditions de travail des salariés aussi bien dans le réseau qu'en DSBA, mais également dans les fonctions centrales où le personnel subira un allongement significatif du temps de trajet du fait de son déplacement à Villejuif.

Tout cela au nom de la compétitivité, nom que nous connaissons depuis plus de 15 ans et qui se traduit principalement par la baisse des effectifs. Nous y reviendrons. Mais nous tenons officiellement, dans cette instance du CCE, à vous faire part de la souffrance au travail vécue par de nombreux salariés.

L'augmentation des objectifs dans les agences ou l'entassement des dossiers dans les unités métiers crée un sentiment de culpabilisation chez le salarié qui se pose quotidiennement la même question : « comment vais-je y arriver ? »

Cette culpabilisation est accentuée par la mise en concurrence des salariés entre eux. Un jour, ils sont félicités, le lendemain il leur est reproché de tirer l'agence, la DGA, la DR ou l'unité métier vers le bas.

Les restructurations permanentes, les changements de métier souvent sans réelle formation préalable peuvent entraîner des difficultés d'adaptation au point que le salarié est amené à se poser la question « suis-je vraiment capable ? »

Les conséquences sont une augmentation du stress, la prise d'anti-dépresseurs ou d'autres anxiolytiques comme principal remède au mal être au travail.

Il est urgent et de votre responsabilité de mettre un terme à cette situation, afin d'éviter des gestes de désespoir.

Peut-être en avez-vous conscience, mais les adaptations que vous voulez mettre en place non seulement ne résolvent pas le problème, mais l'aggravent et qui plus est vont dégrader encore plus le service à la clientèle autant dans la vente que dans l'après-vente.

Il n'est qu'à regarder le classement catastrophique de LCL par les organismes de consommateurs.

**En fait, au lieu de réajuster à la hausse les effectifs, afin d'assurer le développement de LCL, vous réajustez à la baisse nos offres de service à la clientèle pour poursuivre votre politique de baisse des effectifs.**

Non seulement nous n'approuvons pas ces adaptations, mais nous les trouvons dangereuses pour l'entreprise et les salariés.

Nous commencerons par le fonctionnement des agences.

Le principe selon lequel il n'y aura pas d'agences à moins de 3 salariés est abandonné du fait que la multiplication des agences à 1 ou 2 collaborateurs devient une adaptation possible.

La toute dernière nouveauté, ce sont les agences jumelles qui ouvriront à mi-temps, avec les mêmes salariés.

N'oublions pas les agences saisonnières qui ouvriront à quelle période, dans quelles zones géographiques ?

En fait, au lieu d'améliorer l'offre à la clientèle pour atteindre l'excellence, vous réduisez de manière significative cette offre :

- les amplitudes d'ouverture à la clientèle seront réduites dans certaines agences ;
- les zones accueil ou conseil seront également réduites ;
- des services caisse seront partiellement ou totalement fermés ;
- les conseillers immobiliers seront de moins en moins nombreux ;
- le nombre de DGA sera également diminué.

**En fait, après avoir installé la flexibilité du travail, vous innovez dans la flexibilité de notre offre à la clientèle.**

Cela n'est-il pas, quelle part, contradictoire avec votre décision d'homogénéisation des horaires d'ouverture à la clientèle ?

En ce qui concerne la « pas si nouvelle que ça » segmentation de la clientèle et la révision des portefeuilles, le seul but est la recherche de gains de productivité.

A force de tirer sur la corde LCL ne pourra plus augmenter de façon durable son PNB

et court un risque certain de perte de clients.

Comment peut-on admettre des fermetures temporaires d'agences pendant plusieurs jours du fait du manque d'effectifs ?

Comment analysez-vous la perte de près de 20 % de PNB, selon nos estimations, notamment dans les Alpes Maritimes du fait de la fermeture de 8 agences ?

Toutes ces questions sont, selon nous essentielles. Et ce que vous appelez adaptation du dispositif commercial, constitue une question intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise qui doit être soumise à la consultation du CCE.

Il en est de même de la modification significative de e-LCL. L'objectif initial était d'y transférer les clients en attrition et de conquérir de nouveaux clients. L'objectif maintenant en créant une agence Internet par DdR est de dépouiller les clients de leur agence.

Cela présente deux risques majeurs :

- le client est attaché à la banque de proximité et s'il est trop souvent sollicité pour rejoindre e-LCL qui n'offre pas tous les services, notamment en conseil immobilier, il peut être amené à nous quitter ;
- deuxième risque, des points de vente perdant des clients au profit de e-LCL ne seront plus rentables et la tentation sera grande de les fermer.

**Cette transformation de e-LCL mérite aussi une consultation du CCE.**

**A ce jour, FO demande également une consultation du CCE.  
Une intersyndicale devrait se tenir le lundi 26/10, afin  
d'envisager ensemble la procédure à mettre en place pour  
contraindre la Direction à retirer son projet.**