

**Autrement Solidaires  
Nord-Ouest  
CSE du 29/07/2021**



**#J'❤️ mon client....et mes salariés ?**

**Les élus Autrement Solidaires du CSE Nord-Ouest sont consultés sur de nouvelles fermetures de points de vente. L'objectif annoncé de ce projet est de fermer une partie des agences de 2 à 3 personnes pour atteindre un effectif d'un minima de 4 collaborateurs.**

« LCL veut un redéploiement sur les plus grosses agences pour que les collaborateurs se concentrent sur la relation commerciale »

**Les élus Autrement Solidaires désapprouvent le fait qu'une consultation sur un sujet aussi important soit effectuée sur la période estivale, rendant l'expertise compliquée à mettre en place.**

Ces fermetures semblaient inéluctables, tant LCL a depuis 2015, réduit fortement ses effectifs, et ambitionne de continuer. Depuis presque 7 ans, conseillers et managers peinent régulièrement à ouvrir leur agence. La fragilité de notre structure de réseau, conséquence du plan de 2015, s'est démontrée face au Covid. Nombre de nos agences ont été fermées temporairement, ce qui a conforté le choix et arbitrage sur certaines fermetures.

En mars 2021, Ouest France a annoncé (avant l'information aux élus) une restructuration du réseau national avec une suppression de 15% de ses agences qui fait suite au dernier PMT.

Lors du CSE Nord-Ouest de mai 2021, les élus Autrement Solidaires constatent un manque total de transparence sur ce projet qui est annoncé violemment comme un couperet. Une annonce unilatérale sans perspective d'échange ou de projet de concertation avec les salariés..... Suite à cela... Comment rassurer nos 66 collègues et nos clients inquiets ?

Une fois le projet annoncé, les salariés doivent désormais s'en accommoder. Les élus AS sont très inquiets des incidences que ce projet pourrait, une fois de plus, avoir sur les conditions de travail déjà bien dégradées des salariés du Nord-Ouest.

Les regroupements de personnels causés par ces fermetures vont avoir plusieurs conséquences sur les salariés "déplacés" ainsi que sur les salariés "recevant". La plupart des mouvements s'effectueront sous le couvert d'une nomination qui laisse peu de place à la concertation, aux contraintes personnelles.

**Comment LCL peut-il avec moins (moins d'effectifs, d'agences, de moyens) exiger toujours plus ?**

Où se situe la bienveillance de façade affichée qui se traduit finalement en une pression commerciale exacerbée, parfois à la limite du harcèlement moral, engendrant arrêts maladies, burn out, abandons de postes, démissions et licenciements pour inaptitude, dont l'origine non professionnelle est, dans la très grande majorité des cas, contestable. L'inquiétude sur leur devenir dans l'entreprise, leur perspective d'évolution sont une fois de plus négligées.

**Une gestion du quotidien de plus en plus compliquée par :**

- Un manque de place dans les agences recevant le personnel des agences fermées. Dans certains endroits, il sera difficile d'accueillir tout le monde et ce ne sont pas de maigres travaux qui régleront ce casse-tête à venir pour les managers et les conseillers.
- Une disparité déjà existante sur les tailles de portefeuilles va perdurer et parfois s'accroître.

- Une attrition de clients part et pro pour diverses raisons ( ex: clients déjà déplacés deux fois en deux ans, clients refusant de faire autant de kilomètres pour aller dans leur nouvelle agence, clients sans appétence aux nouveaux outils numériques que LCL veut leur imposer, etc..). Comment expliquer aux clients un « déménagement » allant jusqu'à 40 kms ?
- Un sentiment d'impuissance et de double discours face au client mécontent suite à la fermeture de son agence
- Une fermeture d'agence à proximité d'un établissement Crédit Agricole flambant neuf
- Une charge de travail encore plus lourde avec une fois encore les conseillers en première ligne pour expliquer et justifier la fermeture du point de vente.

**Ces nouvelles problématiques vont venir s'ajouter à celles déjà récurrentes qui pénalisent le réseau:**

- Un manque cruel de connaissances et de compétences dû uniquement à l'absence de formation.
- Des problèmes techniques récurrents (application LCL avec vision autres comptes clients, problèmes sur les remises de chèques, incidents sur les prélèvements AMP ADA CMC, non-respect de la réglementation ADE, incident sur les cartes ISIC, dysfonctionnement cartes bancaires, frais de lettre information caution prélevés sur les PGE, virement non exécuté etc...) La liste est non exhaustive et les nombreux messages outlook "coas cellule" reçus régulièrement par les salariés en attestent.
- Une augmentation des arrêts maladie courts, des arrêts longue maladie, des démissions voire des licenciements (LCL n'annonce aucun licenciement dans ce projet mais licencie maintenant depuis plus de 2 ans régulièrement pour inaptitude).
- Notre constat est facilement vérifiable, il suffit d'aller voir dans notre « réseau collaboratif » où il ne se passe pas un jour où un salarié jette une bouteille à la mer, avec, très souvent, personne qui ne la ramasse et certains, s'aperçoivent au passage qu'ils ne sont pas seuls à avoir le même problème.
- Un manque de reconnaissance au quotidien, avec une augmentation de la pression commerciale qui peut entraîner des manquements professionnels.
- Des mesures pour figer la RVP des collaborateurs des agences qui ferment, qui ne concernent malheureusement pas les collègues des agences de rattachement qui verront leur RVP Collective baisser suite à l'attrition qui suivra.

Nous pouvons comprendre que LCL réfléchisse et mette en place des projets "cadres" comme toute entreprise commerciale, mais dans "la vraie vie" (pas celle du COMEX), ils ne sont pas applicables ou adaptés.

La présentation de certains projets de rénovation d'agences avec des dossiers incomplets, nous laisse supposer que certaines fermetures étaient programmées depuis longtemps.

Cela impacte fortement les conditions de travail de nos collègues, leur inquiétude dans leur devenir dans l'entreprise. Tout ceci conduit à une montée des Risques psycho-sociaux.

**Malheureusement, les moyens donnés ne sont pas, une fois encore, à la hauteur des ambitions annoncées.**

Les élus AS constatent déjà une pression suite à l'annonce des fermetures d'agences. Celle-ci est portée sur les collègues des agences qui sont face aux clients, qui "aiment" leur client. LCL les culpabilisent déjà sur le "bon" résultat de la future fermeture d'agence....

Le cabinet TECHNOLOGIA a réalisé la mission d'expertise au nom du CSE Nord-Ouest sur les impacts sur les conditions de travail et sur la santé des salariés. Après avoir dressé un bilan négatif propose :

- De favoriser et préserver la cohésion d'équipe
- Une communication de l'entreprise plus adaptée et organisationnelle
- Un accompagnement individuel à l'évolution de carrière
- Une vigilance matérielle et géographique vis-à-vis des salariés

**Le LCL se dit humain, et se veut proche de ses clients et à leur écoute. Derrière une image de bienveillance, qu'en est-il pour ses salariés ?**

**« LCL AIME SON CLIENT » donc LCL FERME SON AGENCE.**

**Quel sera le futur seuil d'effectifs en agence qui justifiera « Ma vie, Ma ville, Ma banque » ?**

**Les élus Autrement Solidaires émettent donc un avis défavorable.**

**Vos élus cadres :** Gilles BACQUET 0678474804, Franck LECOMTE, Maryse DECOURCELLE 0681332463, Nathalie LUCAS, Stéphane DEFORCHÉ. **Vos élus techniciens :** Sylvie MOLLET, Frédéric BUREAU 0685039831, Pascal LUCAS, Valérie MALHERBE 0679875496, Vincent BEAUCLAIR, Tassadit BELHADI 0695195735, Christelle CHAVEGRAND, David LEMONNIER.

**Votre Représentant Syndical AS au CSE :** Alain RAGUES Mail : [autrement.solidaires.nordouest@asno.fr](mailto:autrement.solidaires.nordouest@asno.fr)