



Déclaration de l'ensemble des élu(e)s Autrement Solidaires LCL À la suite des messages de notre Directeur Général Michel Mathieu.

Le 11 mai dernier, notre Directeur Général Michel Mathieu a adressé un message à l'ensemble des salariés du LCL. Cet écrit a laissé un certain nombre **de salariés circonspects**, qu'ils soient **techniciens ou cadres, commerciaux ou managers, front ou back office**.

En effet, à la lecture de ses propos, beaucoup ont compris que le Comex est le bon élève et que seuls les salariés sont coupables du « décalage que nous avons avec nos concurrents » et du niveau insatisfaisant de l'IRC. Depuis des années et malgré des annonces de nouvelles méthodes d'organisation et de management (la dernière en date LCL Nouvelle proximité), **LCL privilégie une politique productiviste basée sur la pression commerciale au détriment d'une qualité de conseil**.

Pour Autrement Solidaires, il est inadmissible de pointer du doigt les salariés et de **minimiser les dysfonctionnements et les manques de moyens qui génèrent depuis des années la grande majorité des insatisfactions**.

Aujourd'hui, Autrement Solidaires demande que les différentes Directions de LCL se penchent réellement sur ce qui pénalise notre entreprise. **Les salariés LCL font face à des problématiques informatiques depuis des années, en forte augmentation ces derniers temps**. Les dernières en date sont **autant d'irritants et de freins à de bonnes relations clients** (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, etc.).

La liste est non exhaustive et les nombreux messages Outlook "COAS Cellule" reçus régulièrement par les salariés en attestent. Cela **sans compter les nombreuses fermetures d'agences et un manque d'effectif récurrent qui génèrent une forte insatisfaction des clients**, conduisant à un accroissement des incivilités. Les salariés ne comprennent plus comment réussir à réaliser leurs



objectifs pourtant de plus en plus « ambitieux », mais tout en percevant moins de rémunération variable. Est-ce vraiment une logique d'émulation commerciale ? Pour Autrement Solidaires, les salariés ne sont pas le problème mais la solution. Tous les salariés tiennent d'ailleurs à bout de bras notre clientèle et déploient toute leur énergie pour attirer de nouveaux clients avec toute la passion qui les anime. Même si, dans son message « correctif » du 18 mai, notre DG admet qu'ils peuvent être fiers de leur résilience et de leur agilité durant cette année de pandémie qui a permis à LCL de conforter sa solidité et sa contribution au sein du groupe, leur déception et leur découragement restent grands. Le mal dans la presse écrite a été fait et sans communication rectificative sur les mêmes supports, la prospection et les mobilités gagnantes s'annoncent compliquées.

Ne montrez pas du doigt les salariés mais prenez-les en exemple pour leur fidélité et leur professionnalisme. Donnez-leurs les moyens et le temps de satisfaire leurs clients, et non une heure pour réfléchir à « comment faire mieux avec moins ».

Un salarié heureux rendra ses clients heureux...



Parce que la solidarité n'est plus une option

AS'dhérez !