



CREDIT LYONNAIS

SECTIONS SYNDICALES DU SUD-OUEST

AVRIL 2009

DECLARATION SUR CRESCENDO II A LA REUNION DE CE AVRIL 2009

PROJET DE DECLARATION SUIVI CRESCENDO II
CE AVRIL 2009

Messieurs de la Direction

Devant l'importance de ce sujet à l'ordre du jour de cette réunion nos élus ont réclamé les documents par avance afin de les étudier et alimenter les débats du jour.

Nous souhaitons avant vos interventions vous livrer les observations suivantes.
Observations qui seront complétées par les questions recensées par nos Elus lors de chaque point de l'ordre du jour.

Le projet CrescendoII tel que présenté par la Direction regroupait deux plans, deux consultations, un plan de compétitivité et un plan dit de développement.

Appellation douce d'un plan social productiviste fondé essentiellement sur la réduction des coûts pour atteindre coûte que coûte le niveau de 65% de coefficient d'exploitation par diminution des effectifs de la DDR à hauteur de 164 utp.

Pour répondre à la question inscrite à l'ordre du jour Où en sommes nous à ce jour à mi-chemin de Crescendo II ?

Nous reprenons le document support du projet.

LCL devait atteindre un niveau de coefficient d'exploitation et d'efficacité opérationnelle comparable à ses concurrents.

Est-il réaliste, alors qu'une crise majeure secoue la profession, d'ambitionner un tel niveau ?

Au regard des résultats 2008 des concurrents, l'efficacité n'est-elle pas plutôt chez nous que chez ceux que vous voulez copier ?

Vous citez

Une logique de conquête et de fidélisation de la clientèle

L'amélioration de la satisfaction clientèle

«La recherche de l'excellence professionnelle dans toutes nos activités au service de la performance économique »

parmi vos objectifs, vous nous direz où se situent-elles aujourd'hui ?

Vous nous confirmerez certainement à la présentation des documents, que le manque de moyen évoqué par notre Organisation lors des consultations est plus criard que jamais.

Pour preuve le retard dans votre programme d'automatisation dont l'achèvement était prévu fin 2009.

L'accélération du programme s'est transformée par un grand coup de frein.

La date cible de fin 2010 sera-telle tenue ?

Si l'évolution du réseau devait capitaliser sur la nouvelle organisation mise en place en 2007, sans remise en cause des principes, nous constatons que le « resserrement » des équipes volantes produit son effet négatif en condamnant parfois l'ouverture des agences et favorisant plus souvent la présence d'une seule personne toute la journée. Et bientôt plus d'équipier volant dans les agences ouvertes le lundi !

Le conseil en crédit devait être valorisé.

Le nouveau métier de conseiller immobilier est mort-né alors qu'on nous le présentait comme un élément important de la satisfaction de la clientèle sur les crédits immobiliers, opération-clé de la relation client.

L'harmonisation des jours et horaires d'ouverture de nos agences, est en place depuis le 5 janvier 2009.

L'objectif annoncé *visait à concilier les attentes des clients et les impératifs commerciaux tout en s'attachant à limiter les impacts sur les Personnels.*

Trois mois après le big-bang nous constatons souvent que les impacts sur le Personnel sont loin d'être négligeables. (conditions de travail organisation personnelle)

Peut-on parler d'harmonisation en faveur de la clientèle alors que l'on rencontre quelques clients perplexes devant nos nouveaux horaires ; trois horaires différents pour cinq jours d'ouverture hebdomadaire par exemple !

Nous constatons que les considérations financières l'ont emporté sur toutes les autres.

Concernant l'évolution des effectifs de notre périmètre

Nous commençons à mesurer les impacts de leur baisse alors que le point de passage au 31 décembre 2008 annonce moins 60 postes soit un objectif réalisé à hauteur de 37%.

Nous voulons ici rappeler la position de notre confédération qui demande aux autorités un moratoire sur les licenciements dans le pays notamment dans les entreprises bénéficiant d'importants capitaux publics issus du plan de relance national.

Il en va de la moralisation des affaires attendue par les autorités, mais pas par le patronat il est vrai.

CASA, collecteur de ces capitaux, fait subir une cure d'amaigrissement injuste et périlleuse à sa filiale LCL alors qu'elle lui procure à elle seule 70% de son bénéfice en 2008.

Vous comprendrez, incorrigibles que nous sommes, que nous contestons à nouveau, la suppression envisagée des 164 utp et réitérons son abandon pur et simple.

C'est aussi le moyen le plus sûr et le plus rapide d'améliorer sensiblement les conditions de travail de nos Collègues qui ne se retrouvent pas dans Crescendo II.