



# LE CREDIT LYONNAIS

## CHSCT AVRIL 2008

### Pays basque & Landes

---

#### **LA DIRECTION REFUSE DE REPORTER LES CONSULTATIONS VOS ELUS DECLENCHEMENT DES EXPERTISES LOCALES**

- Sur un sujet on ne peut plus sensible que l'avenir du LCL avec son énième plan de développement (PDD) et autre Crescendo, la Direction a unilatéralement décidé d'imposer des délais de discussion trop courts aux partenaires sociaux : le 15 avril était la date butoir sur la DR Sud Aquitaine.
- Un 1<sup>er</sup> rapport d'expertise national a permis de poser un **diagnostic d'avant PDD afin de signaler aux élus et à la Direction les points de vigilance** malheureusement déjà connus et revendiqués depuis longtemps par FO.
- A la suite de ce travail et du suivi du débrayage du 26 mars dernier, la Direction Générale a accepté d'aborder au plan national des « discussions sur les conditions de travail » qui devraient aboutir dans quelques semaines. **Le report de vote sollicité par vos élus reflétait le souci d'attendre les conclusions de ces discussions afin de se prononcer en toute connaissance de cause.**
- Ce refus nous oblige donc à **enclencher une nouvelle expertise, locale cette fois ci, afin de déterminer au plus près du terrain les conséquences de ce nouveau PDD sur les conditions de travail de la DR Sud Aquitaine** et éviter que de plus en plus de gens soient manifestement en difficulté au LCL !!! (lire les commentaires au verso)
  - Quid des conséquences du PDD avec son harmonisation imposée des horaires et l'aménagement du temps de travail ?
  - Quid des conséquences du PDD sur la réduction des effectifs avec notamment celui des équipiers volants ?
  - Quid des conséquences du PDD sur l'augmentation du stress, premier risque psychosocial ?
  - Quid des conséquences du PDD sur les dépassements de charge de travail ?
  - Quid du traitement sérieux et structuré de prévention des risques psychosociaux au LCL ?
  - Quid de la mise en place d'outils pour une action efficace avec la médecine du travail ?
- **Dans les tous prochains jours, cette expertise vous mettra à contribution en vous donnant la parole.** A l'expert d'analyser, de comprendre dans le détail et de proposer des recommandations afin que nous puissions vous relayer auprès de la Direction.

# ANALYSE DE L'EXPERTISE NATIONALE CONCERNANT VOS CONDITIONS DE TRAVAIL

*Le cabinet d'audit Groupe Alpha a livré son rapport d'expertise nationale permettant un diagnostic d'avant PDD afin de signaler aux élus et à la Direction les points de vigilance malheureusement déjà connus et revendiqués depuis longtemps par FO.*

## **... et là chacun et chacune pourra se reconnaître ...**

- **Il y a chez LCL des gens manifestement en difficulté** de part les « **conflits de valeurs au travail** » :
  - Pour les employés : l'arbitrage que chacun fait constamment à son propre niveau entre l'atteinte des objectifs commerciaux et la qualité montage et du suivi des dossiers exigée par nos clients.
  - Pour les managers : l'arbitrage que chacun fait constamment à son propre niveau entre l'adhésion aux objectifs non négociés (ni négociables) et le soutien aux équipes.
- **Il y a chez LCL des gens manifestement en difficulté** de part les « **dépassements de charge de travail** » représentés par les compléments d'horaires quasi systématiques « **provenant des carences d'effectifs criants** » avec quelques exemples :
  - Pour les guichets : la course permanente au bouche trou.
  - Pour les DA : eux qui se doivent les 1ers de garder leur porte constamment ouverte sont donc pollués par « l'effet zapping », ce perpétuel dérangement qui donne l'impression de tout commencer sans ne rien pouvoir jamais bien finaliser. Sur les « reportings, différents, redondants et issus de différentes strates »... ils se considèrent comme jamais à jour, et le vivent comme un réel déficit d'autonomie mais surtout pas une aide...
  - Pour les CC : la charge administrative est enfin reconnue !!! Aussi bien dans la partie interne de l'entretien due aux procédures toujours plus lourdes, que dans les plages hors RDV avec des retards symptomatiques dans les classements, preuve criante d'une activité décalée et subie. La charge de reporting par CRCO loin d'être vécue comme une aide pour les conseillers leur semble plutôt être une injonction.
- **Il y a chez LCL des gens manifestement en difficulté** de part la « **lourdeur d'acquisition des processus** » déontologiques, de risques.
- **Il y a chez LCL des gens manifestement en difficulté** de part le « **problème de sous effectif récurrent** ». Toute absence intensifie la charge de travail des CC restants sans qu'il n'y ait aucune reconnaissance de la part de la Direction à posteriori.
- **Il y a chez LCL des gens manifestement en difficulté** de part le « **jugement inatteignable des objectifs** ». Le mode de déploiement des objectifs est caractérisé par son aspect descendant, non concerté mais surtout calculé sur des potentialités plus que sur les forces humaines en présence pour le faire. Se creuse alors un fossé d'incompréhension entre employé et manager qui réduit la conversation aux simples chiffres faits ou à atteindre...
- **Il y a chez LCL des gens manifestement en difficulté** sans que, contrairement à d'autres entreprises, « **aucune structure n'existe à ce jour pour s'assurer d'un équilibre sur la santé des salariés** » en prévention des potentialités de création de stress.

**Il y a donc aujourd'hui un déficit de l'image que chacun peut se faire de son travail de part les conditions d'exercice qui se durcissent mais surtout du manque de reconnaissance des efforts effectués qui pourront amener peu à peu à des réactions physiologiques... Le sentiment de stagnation des revenus prend tout son sens au regard du tassement des embauches et de l'augmentation des démissions des jeunes...**