Villejuif, le 15 décembre 2017

Dans le cadre de la consultation sur la politique sociale de l'entreprise menée en 2016, le CCE constate que :

● Les effectifs de LCL continuent de baisser de manière sensible (- 1.000 sur effectif payé ou inscrit sur 1 an soit environ - 5%) et ce, malgré un contexte de baisse des taux des crédits notamment immobiliers, engendrant une activité extrêmement soutenue sur les crédits (renégociation, rachats, nouvelles opérations) et la relation clientèle (ouvertures et fermetures de comptes, de contrats d'assurance, CB, etc.).

● Cette contradiction permet d'expliquer les conditions d'exercice du métier qui ne permettent pas d'assurer une qualité de service. Le déséquilibre est encore plus fort si l'on compare la progression de la charge de travail avec le nombre de salariés effectivement présent (en neutralisant les effets liés à l'absentéisme notamment).

● Ce déséquilibre entre charge de travail et effectif conjugué à un manque de reconnaissance flagrant (rémunérations déconnectées du marché), entraîne un turn-over important. Le nombre de démissions bondit de 32% sur un an (franchissant la barre des 500), les ruptures en période d'essai augmentent de 30% et les licenciements (certains pour abandon de poste) sont multipliés par 2. La hausse des cas d'inaptitude professionnelle montre aussi les difficultés rencontrées et la dégradation de l'état de santé des salariés. Tous ces chiffres démontrent le mal être qui règne aujourd'hui chez LCL.

● Les résultats commerciaux toujours de très bon niveau démontrent une fois de plus que LCL profite de la conscience professionnelle des salariés qui mettent un point d'honneur à servir et satisfaire les clients au risque de se mettre en danger et de se voir remercier pour leurs bons et loyaux services. Ceci met en exergue l'incompatibilité entre l'exigence des objectifs et le respect des règles de conformité.

● Les nombreux départs, tous motifs confondus, provoquent une perte de compétence et de savoir-faire, non compensés par un investissement formation suffisant et approprié, désorganisent les structures et alourdissent la charge de travail des salariés en poste. Ce qui nuit fortement à la relation avec notre

clientèle (retards de traitement, erreurs, manque de disponibilité, de réactivité, …). Ce qui se traduit dans les enquêtes de satisfaction clientèle (Baromètre Posternak par exemple) où LCL est dans les profondeurs du classement, et dans l'attrition.

● Dans ce climat déjà anxiogène, les dernières décisions de la direction (accueil partagé, fermetures d'agences, réduction des effectifs du back-office et des fonctions supports venant pourtant en soutien au front) découragent et démotivent un peu plus les salariés. Et que dire des messages négatifs envoyés par la profession sur l'avenir sombre et jugé inéluctable de l'emploi dans le secteur bancaire. Et pourtant, les banques perçoivent des millions d'aides publiques afin de préserver voire de développer l'emploi en France (CICE).

● Nous rappelons que l'IER effectué fin 2016 a mis en évidence le sentiment qu'ont les CLP de ne pas être intégrés dans le groupe et d'être déconsidérés par le groupe. Alors que les salariés pensent à la clientèle, à leur travail au quotidien, la direction pense à l'atteinte de la trajectoire financière imposée par l'actionnaire majoritaire au détriment de toute autre considération. Ceci montre une certaine distorsion entre les objectifs de la direction et ceux des salariés qui englobent les conditions de travail. Nous espérions que les idées prédominantes portées par les salariés dans le cadre de « LCL demain » soient retenues par la direction. Cela aurait été le gage d'une co-construction gagnant-gagnant, recherchée par la direction et les salariés. Au regard des premiers retours sur « LCL demain », nous craignons que les salariés aient rapidement le sentiment d'avoir été dupés. S'agit-il d'une véritable démarche participative ouverte et sincère ?

A moyen terme, des questions restent en suspens :

● sur le futur profil des OSC : un redimensionnement est-il attendu ? Quelles en seraient les conséquences sociales ?

● sur l'arrivée des nouvelles technologies et notamment l'intelligence artificielle qui pourrait impacter LCL : là encore quelles seraient les conséquences sur l'organisation de la banque et le niveau des effectifs ?

● sur d'éventuelles conséquences que pourraient avoir sur LCL des synergies plus fortes avec le Groupe

Manque de moyens, manque de reconnaissance, démotivation générale, questionnement sur l'avenir de LCL, sur le dessein que lui réserve le groupe, recherche obsessionnelle d'économies, non-respect des textes conventionnels ou légaux bafouant les droits des salariés, pour toutes ces raisons, le CCE émet un avis d'alerte sociale : Un grave danger pèse sur la santé physique et psychologique des salariés de LCL.