L'indépendance qui nous rassemble

INFO CCE

16 JANVIER 2019

POLITIQUE SOCIALE 2017

Voici quelques morceaux choisis :

- LCL a réduit ses effectifs de 12,4% en 5 ans quand dans le même temps, la moyenne AFB ressort à 6,6 %
- **Taux de démission** : + 85% en 2 ans, désormais 1er motif de sortie de LCL (36% des départs). 704 démissions enregistrées en 2017. La direction a annoncé un nombre équivalent pour 2018
- 1/4 des CLP recrutés en 2015 et 2016 (1/3 de ceux recrutés en 2015) avait déjà quitté LCL au 31 décembre 2017
- L'importance du turn-over sur les métiers du réseau fragilise la relation clientèle. La priorisation de certains métiers pour les mesures salariales ne suffit pas à fidéliser. Cette priorisation mécontente les exclus
- Le nombre de conseillers en ligne est en repli, contrairement à la stratégie de continuité de service nécessitant le développement des CRC
- Le taux d'absentéisme, en régulière progression, atteint 5,7% en 2017 contre 4,72% en moyenne dans le privé en France. 402.000 jours d'absence équivalent à 2.000 « temps plein » absents en 2018, soit plus de 10% de l'effectif !
- **58% des CLP ont eu une perte de pouvoir d'achat** (pas de mesure salariale ou mesure inférieure à l'inflation)
- Les femmes, les seniors et les « temps partiel » sont moins augmentés que les autres salariés (discrimination)
- 41% des CLP soumis à la RVP ont vu son montant diminuer
- 64% des CLP éligibles au Variable ont subi une diminution de celui-ci
- **Par la baisse de l'intéressement, la moitié des CLP ont vu leur rémunération globale baisser**
- Egalité Professionnelle : LCL traite les écarts de salaire lorsqu'ils atteignent **20% quand les caisses régionales le font à partir de 2%**
- **Formation** : une grande partie du budget est absorbé par les formations « prise de poste » dû au turn-over très important
- **Conditions de travail** : LCL transfère sa responsabilité (problèmes organisationnels, charge de travail non ou mal évaluée, ...) sur le salarié en le culpabilisant (responsabilité personnelle). Ce qui ajoute du stress. Il n'y a aucune prévention dite « primaire » ni aucune mesure sur les impacts des restructurations pourtant très nombreuses. La productivité individuelle progresse dangereusement

Face à ce constat affligeant, la direction s'est montrée impassible : elle semble consciente des problématiques sans cependant vouloir y remédier. Son seul but : atteindre le résultat escompté et imposé par le groupe et ce à tout prix ...

Vous pouvez retrouver l'avis des élus du CCE relatif à la politique sociale sur notre site fo-lcl.fr.

BEIGF :

CRÉATION DU SERVICE CLIENT

Si ***FO LCL*** juge cette restructuration intéressante, l'iso effectif nous pose question quant à la qualité de service face aux contraintes réglementaires et aux objectifs ambitieux.

FO LCL **a obtenu que le passage de Chargé d'Affaires Adjoint (ex ACE) à Gestionnaire de Clientèle nécessite l'accord exprès du CAA** (modification du contrat de travail), ce dernier perdant la dimension commerciale. Pour information, le GDC, s'il est cadre, est cadre intégré alors que le CAA était cadre autonome.

PÉTITION : FRITURE SUR LA LIGNE

Quelques minutes après que l'intersyndicale ***FO LCL***, CFDT et SNB-CFE/CGC ait mis en ligne la pétition relative à la prime MACRON et à une demande de rendez-vous avec le directeur général, la direction a coupé l'accès au site hébergeur change.org des postes LCL. Elle déclare d'une part que l'accord « Dialogue social » ne prévoit pas cette possibilité ... il ne l'interdit pas non plus ! D'autre part, elle prétend que le site change.org n'est pas sécurisé ... cela fait pourtant des années que ce site est accessible depuis les postes LCL.

La véritable raison ne serait-elle pas tout simplement de vouloir faire de l'obstruction aux communications syndicales ? Ce qui n'a pas empêché de très nombreux CLP de soutenir cette pétition et cela continue.

BILAN DU (PREMIER) PLAN DE FERMETURES D'AGENCES

Amateurisme : c'est l'adjectif qui convient pour qualifier l'attitude de la direction face à nos interrogations :

- Pourquoi est-il mentionné un nombre cible de 1.642 agences alors qu'en mars 2017, après validation par les DdR, il nous avait été annoncé une cible de 1.650 ? (+8 fermetures)
- Pourquoi la fourchette haute des fermetures a-t-elle été largement dépassée en Méditerranée (+20%) ?
- Quelle est la définition d'un client urbain ?
- Les salariés des agences fermées ont-ils tous retrouvé un poste au moins équivalent ?

Amateurisme également sur la nouvelle évolution du réseau :

- Relocalisation des agences : environ 50. Fourchette basse 32 - fourchette haute 65 !
- Créations d'agences : entre 20 et 25 : Fourchette basse 13 - fourchette haute 32, comprenne qui pourra
- Fermetures d'agences : entre 80 et 110 - là, pour les fermetures, on est bon ...

La direction a donc replié son dossier pour revenir le mois prochain, espérons-le, avec les réponses.

Alors qu'il a remporté l'argent dans la catégorie « agence physique » aux trophées qualité 2019 de meilleurebanque.com, LCL continue pourtant d'en fermer. Les caisses du Crédit Agricole n'ont pas fini d'arborer sur leurs vitrines : *« ici, toute l'équipe vous accompagne et pour longtemps »*.

CRC

En fin de séance du CCE, à une heure déjà avancée et avant que la DRH laisse la présidence de cette séance pour raison professionnelle, celle-ci a déclaré : *« avant de partir, j'ai une information à vous communiquer ... La nomination d'un directeur des CRC va être publiée la semaine prochaine »*.

Suite à cette annonce pour le moins furtive et surprenante dans la forme, vos élus, interloqués, ont cherché à comprendre ce qui se cachait derrière. Plus qu'une nomination, **c'est en fait une direction qui est créée**, plus précisément recréée. Les CRC seraient donc rattachés à cette nouvelle DdRL et sortis du giron des DdR. *« Mais rassurez-vous, cela ne change rien pour les salariés puisque cela reste sous la coupe de Laurent FROMAGEAU »* !

En résumé, tant que tous les CLP sont sous la coupe du Directeur Général, on peut créer ou supprimer des directions, ce n'est pas grave. C'est un point de vue, mais alors très large le point de vue.

CALENDRIERS LCL

L'insuffisance de dotation et la qualité des calendriers et agendas 2019 ont fait réagir bon nombre d'entre vous jusqu'à souhaiter leur disparition pure et simple afin d'éviter le mécontentement et les incivilités.

A cette problématique exposée par ***FO LCL***, la direction a répondu qu'effectivement ce budget avait été révisé à la baisse mais que suite au mécontentement tant des clients que des CLP face à eux, elle allait revoir ce point pour 2020. De bonnes résolutions ?

Vous êtes également très nombreux à vous plaindre du sous-dimensionnement des SVP, tant dans le réseau commercial que chez les salariés des SVP eux-mêmes qui ne peuvent répondre à toutes les sollicitations. Mais rassurez-vous, LCtout est arrivé. Il permettra, selon la direction, de réduire le nombre d'appels aux SVP ... ou pas.

DIRECTEURS D'AGENCE ADJOINTS

La direction a convié 46 DAA à la convention managers de fin janvier, laissant les 147 autres sur le carreau.
FO LCL a demandé à la direction la justification de cette différence de traitement puisqu'à notre connaissance il n'y a qu'une seule fiche métier : soit le DAA a une fonction de manager, soit il ne l'a pas. Pour la direction, ont été conviés les DAA qui exercent des fonctions de management (?) en précisant que ce nombre est marginal. (1/3 quand même !) ***FO LCL*** va donc être obligée de reposer la question pour y voir plus clair car nous n'avons pas trouvé la réponse sur LCtout.

Délégation Nationale *FO* LCL
B.C. 500 - 04
39 avenue de Paris 94800 VILLEJUIF
Tél. : 01 42 95 12 06 - Fax : 01 42 95 10 75

Site Internet :
www.fo-lcl.fr

DELEGATION NATIONALE