



Avis du Comité Social et Economique Central du 10 octobre 2019 sur le projet d'évolution des CRC au service de la stratégie distributive omnicanale de LCL

Le CSEC de LCL s'est réuni le 10 octobre 2019 afin d'émettre son avis sur le « *projet d'évolution des CRC au service de la stratégie distributive omnicanale de LCL* ».

Les élus ont pris connaissance des conclusions échangées devant le juge des référés, saisi par le comité, et tout particulièrement de celles de la direction ainsi que de la décision rendue le 9 octobre 2019.

Les élus déplorent la duplicité, la déloyauté et la mauvaise foi de la direction qui leur a dit et qui écrit depuis le 18 juillet 2019 qu'ils disposeront d'un délai expirant ce 10 octobre 2019 pour examiner et débattre avec elle du projet et émettre leur avis à cette date, allongeant ainsi le délai légal, et qui a soutenu devant le juge que les demandes du comité étaient irrecevables, le délai pour émettre l'avis étant expiré depuis le 18 septembre 2019, les élus étant réputés avoir émis un avis négatif à cette date. C'est uniquement en raison de ce comportement que le juge a déclaré les demandes du comité irrecevables et n'a donc pas jugé les demandes du comité.

Les élus considèrent qu'un accord existait entre eux et pour que la consultation n'ait lieu que le 10 octobre 2019, ce qui prorogait le délai d'information comme en attestent les divers documents et PV.

De plus, la direction a menti sciemment à ses salariés des CRC en leur disant que leurs entretiens de repositionnement ne pourraient débuter qu'à la fin du processus social, soit après le 10 octobre 2019, ce qui démontre l'existence d'un accord pour proroger le délai de consultation.

Comble du comportement ci-dessus dénoncé de la direction, elle indique dans son document unilatéral que la date de l'avis avait bien été convenue au 10 octobre 2019, ce qui contredit ce qu'elle a dit au juge.

Le comportement de la direction est injustifiable.

Les élus prennent acte de ce comportement et en tirent les conséquences et ne feront plus confiance à la direction dans l'avenir.

COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE CENTRAL

Immeuble RHIN - 39 Avenue de Paris – 94800 VILLEJUIF • TEL. : 01 42 95 11 62 • FAX : 01 42 95 11 73

E-mail : cee_secretariat@lcl.fr - Site web : www.CCE/LCL.COM



Avis du Comité Social et Economique Central du 10 octobre 2019 sur le projet d'évolution des CRC au service de la stratégie distributive omnicanale de LCL

Cela étant :

1° Les élus donnent mandat à leur secrétaire pour interjeter appel de la décision rendue,

2° Même si la direction considère qu'ils ont émis leur avis le 18 septembre 2019, sans que cela ne leur soit demandé et sans le savoir, les élus entendent émettre leur avis sur ce projet :

a) Les élus considèrent que la direction n'a pas respecté la loi et qu'elle doit leur présenter ce projet dans le cadre d'un projet de réorganisation ayant des incidences sur l'emploi et donc en présentant un PSE destiné à éviter les licenciements,

Les élus réitèrent donc leur demande d'un arrêt du présent processus et de sa reprise dans un cadre légal approprié.

En tout état de cause et en l'état du projet :

b) Les élus prennent acte de l'engagement solennel de la direction, réaffirmé devant le juge des référés et dans son document unilatéral, de ce qu'elle ne procédera à aucun licenciement pour motif économique ou disciplinaire du fait de son projet, qu'il s'agisse de nomination ou de proposition qui peuvent donc toutes être refusées par les salariés (article 3.6 dernier al du document unilatéral).

Les élus seront tout particulièrement vigilants et attentifs pour ce que cet engagement soit scrupuleusement respecté et ne soit pas dévoyé et violé soit en incitant ou acculant les salariés à démissionner ou par une multiplication des licenciements pour inaptitude.

c) Les élus ont pris connaissance du document unilatéral établi par la direction et déplorent que certaines mesures proposées par les organisations syndicales n'y figurent pas alors qu'elles auraient été de nature à assurer une effectivité des engagements de la direction.

d) Par ailleurs, ce projet est globalement destructeur d'emplois chez LCL. Les élus dénoncent d'autant plus cette nouvelle réduction d'effectifs, que les objectifs de conquête, de PNB, de satisfaction clients..., eux, ne cessent de croître sensiblement.

e) Les élus estiment que, pour les salariés des CRC maintenus, ce projet aura notamment pour impact :



Avis du Comité Social et Economique Central du 10 octobre 2019 sur le projet d'évolution des CRC au service de la stratégie distributive omnicanale de LCL

- objectif affiché d'augmenter la contribution des CRC au PNB sans explication claire sur les moyens. Ceci peut conduire à une augmentation du rythme de travail.
- introduction de nouveaux outils qui n'ont pas été présentés et qui auront forcément un impact sur l'organisation du travail et risquent d'induire une augmentation de la charge cognitive pour les salariés.
- une polycompétence accrue, source de surcharge de travail et de sentiment de salarié « bouche trou »
- un impact financier global sur la RVP (opportunités différentes à poste équivalent, acceptation de poste ayant une opportunité RVP plus basse...).

f) les élus pensent que pour les salariés du réseau ce projet induit :

- une augmentation de la charge de travail induite par l'arrêt de la prise en charge par les CRC, de certaines activités
- une dégradation de la satisfaction client du fait notamment de la mise en place du routage dynamique et de la fin de l'offre e.LCL.
- un impact financier global sur la RVP.

g) les élus demandent que l'introduction des outils soit précédée d'une présentation en local et au national, ainsi que la formation inhérente et l'évaluation des impacts induits tant sur la charge que sur l'organisation du travail.

Ceci constitue l'avis du CSEC.

Nombre de votants : 16

Pour : 16

Contre :

Abstention :

Refus de prendre part au vote : 9

M Lionel PICHODO
Secrétaire Général du CSEC

