



Demande d'expertise sur le projet LCL Nouvelle Proximité lors de la séance plénière du CSE Central du 07/10/2020

A) MOTIVATION DE LA DEMANDE D'EXPERTISE

La direction a présenté, en vue d'une consultation, le 23 septembre 2020 aux membres du CSE Central un projet intitulé « Nouvelle proximité ». Selon elle, ce projet est destiné à offrir plus de réactivité aux clients urbains, à accroître l'engagement des équipes en augmentant leur réactivité, leur autonomie, leur initiative et leur responsabilité, et à favoriser plus de coopération et de fluidité entre collaborateurs, managers, fonction support et réseau.

Ce dossier serait adossé à une réflexion préalable qui, courant 2019, a mobilisé 100% des collaborateurs du réseau, environ 450 managers volontaires, ainsi que des équipes projets.

Les membres du CSE central constatent que le projet « nouvelle proximité » se traduit structurellement par :

- Une réorganisation des DDR, DR et DGA, certaines DR et DGA étant appelées à fusionner. Le nombre de DR actuelles serait diminué, passant de 48 à 35 ou 40 (accompagné d'une réduction d'effectif non quantifiée à ce jour mais qui pourrait être estimée à plus d'une centaine de postes). Dans le même temps, le nombre de DGA passerait de 220 DGA à 185, voire 165 DGA (ce qui correspondrait à supprimer entre 35 et 55 postes).
- Une évolution vers une posture de coach des métiers d'expertise au service du réseau, impliquant de nouveaux rattachements (ex : Coach à dominante Assurance et Prévoyance directement rattachés à la Direction Assurance et Prévoyance)
- Une séparation plus nette entre missions « Développement Commercial & Transformation » et missions « Performance et au Fonctionnement », d'où également une évolution d'un certain nombre de métiers.

Ce projet se traduirait également par l'implantation de nouveaux outils technologiques (ex : Chatbot), par un dispositif de formation.

Tel qu'il est actuellement porté à la connaissance du CSE Central, ce projet insiste beaucoup sur les principes qui guident cette « nouvelle proximité ». En revanche il ne détaille ni les impacts quantitatifs ni l'organisation cible. Aucune donnée cartographique n'y figure permettant d'apprécier les évolutions entre l'existant et l'organisation cible.

Or, il s'agit là d'un projet important, concernant directement ou indirectement l'ensemble du personnel et de nature à modifier significativement les conditions de travail, tant d'un point de vue organisationnel qu'au plan psychologique, ainsi que les conditions de vie hors travail. Par suite des reclassements, il est à prévoir des conséquences tant sur le sens et/ou la charge de travail, sur les déplacements professionnels, etc...

La réussite de ce projet nécessite une baisse sensible du turn-over en adoptant une politique sociale permettant de retenir les compétences.

Soucieux, d'une part, de comprendre et d'évaluer les différents impacts de la mise en place du projet sur les conditions de travail et sur la santé des salariés, les membres du CSE Central souhaitent faire appel à un expert conformément aux dispositions de l'article L4614-12. L'expertise aura pour finalité de fournir une base de critères objectivables permettant d'instruire le débat autour des questions de conditions de travail, en intégrant plusieurs dimensions (efficacité, santé, travail). Elle aura aussi pour objet d'émettre des propositions d'évolution de ce projet « nouvelle proximité ».



Demande d'expertise sur le projet LCL Nouvelle Proximité lors de la séance plénière du CSE Central du 07/10/2020

B) RÉSOLUTIONS

Résolution n°1

Dans le cadre de cette demande, la mission du Cabinet sera d'apporter une expertise afin d'instruire les impacts du projet « Nouvelles Proximité » de la Direction sur l'évolution des conditions de travail du personnel.

Plus précisément, le CSE Central souhaite que soient instruits les points suivants :

- 1) Retour d'expérience sur les aspects structurels à partir d'un état des lieux comparatif entre des DR et DDR ayant récemment fusionné et d'autres n'ayant pas encore fusionné, (et ce indépendamment des dispositions prévues dans le projet nouvelle proximité en matière d'accompagnement, de formation et d'évolution des outils) ;
- 2) Impacts découlant de l'évolution des métiers supports (experts, coach) en appui du réseau, principalement auprès des salariés assurant ces fonctions mais également auprès des bénéficiaires du réseau ;
- 3) Examen des nouveaux outils introduits dans le cadre du projet « nouvelle proximité », en rapport avec les visées du projet (autonomie, initiative, responsabilités, engagement, etc.) ;
- 4) Analyse des conséquences de l'accroissement du niveau de délégations des DA en matière de responsabilités sur le fonctionnement des agences ;
- 5) Modalité d'accompagnement de l'ensemble des transformations notamment en matière de formation
- 6) Mesures d'accompagnement pour le reclassement des salariés dont le poste sera supprimé.
- 7) Mesures de reconnaissance pour fidéliser les salariés et conserver ainsi les compétences

L'expertise pourra procéder par analyse de données documentaires fournies par la direction, d'échanges du type questions/réponses et, en se fondant sur un échantillon représentatif de salariés (dont des managers) et des méthodes d'entretiens —individuels et collectifs—, afin de recueillir leur perception et leur avis sur la question.

Vote de la résolution à l'unanimité des élus du CSEC.

Résolution n°2

Le CSE Central désigne la société: AEQUITIS SAS – 4, rue de la Pierre Levée -75011 Paris

Cette société est agréée par arrêté ministériel dans les domaines Santé, sécurité au travail et Organisation du travail et de la production, par arrêté ministériel du 1^{er} juillet 2014, en application des articles L 4614-12 et suivants du code du travail.

Vote de la résolution à l'unanimité des élus du CSEC.

Désignation d'un membre pour faire appliquer cette délibération :

Nous donnons mandat à M. Lionel PICHODO et/ou à M.me Virginie NOIROT, Secrétaire Général et Secrétaire Générale Adjointe du CSE Central, pour prendre toutes les dispositions nécessaires à l'exécution de cette décision, notamment de prendre contact dans les meilleurs délais avec l'expert désigné et éventuellement d'engager, pour défendre les intérêts du CSE Central, toutes les procédures administratives requises.

Vote à l'unanimité des élus du CSEC.