



Avis motivé du CSEC du 19 mai 2021
Projet d'évolution du maillage du Réseau LCL 2022
« Réseau LCL Nouvelle Génération »

Le CSE Central est aujourd'hui consulté sur le projet cadre « Réseau LCL Nouvelle Génération » qui prévoit de fermer entre 230 et 280 agences et la suppression d'un certain nombre de postes en front.

Le CSEC tient tout d'abord à rappeler que le dossier présenté en information sur table en date du 4 mars ainsi que les deux séances d'informations complémentaires en date des 17 mars et 5 et 6 mai, ne leurs ont pas permis d'obtenir les éléments suivants :

- Une réelle évaluation des impacts des 2 premières vagues de fermetures d'agences.
- Une réelle évaluation des impacts de cette nouvelle vague de fermetures sur la charge et les conditions de travail de nos collègues du réseau commercial.
- Une cartographie actuelle et projetée des postes pourvus et vacants par DDR.
- Les données géomarketing qui servent de base à la construction de ce projet.
- La correction de la liste des agences à 3 ETP et moins ; celle fournie ayant été faite sur la présence des salariés à un instant T.
- Un accompagnement RPS spécifique à ce dossier.

Par ailleurs, à la lecture du message du Directeur Général du 11 mai dernier, il semble indispensable au CSEC d'obtenir le classement IRC des banques traditionnelles ainsi que l'étude d'image auprès des prospects mesurée en avril 2021.

Les élus ont souhaité se faire accompagner d'un expert dont le rapport, présenté en réunion ce jour, met en lumière plusieurs problématiques associées à ce projet.

- **Le Risque économique**

Les membres du CSE C vous alertent sur les risques élevés de perte de clientèle en zone diffuse, notamment :

- Sur la clientèle professionnelle, qui a besoin d'une agence en proximité pour réaliser ses opérations courantes, quitte à changer de banque.
- Sur la clientèle âgée, importante chez LCL, dont une part non négligeable n'a pas d'appétence pour la relation à distance.
- Sur la clientèle en général, du fait de potentiels départs de salariés, le changement de conseillers constituant un des principaux irritants clientèle.

- **Le risque social :**

Outre les risques économiques que cette situation pourrait faire peser sur l'entreprise, les membres du CSEC alertent la Direction sur les conséquences négatives qu'elle pourrait avoir sur les conditions de travail des conseillers.

Constat actuel et impacts possibles sur la charge de travail :

Le rapport d'expertise, basé notamment sur les retours des salariés, met en évidence un niveau de charge très élevé pour les salariés du réseau quelle que soit la taille de l'agence ce qui va à l'encontre de la justification principale du projet par la Direction.

- Les résultats du questionnaire indiquent notamment des facteurs et des niveaux d'exposition inquiétants :
 - o Les fortes charges mentales (8,7/10) et pression temporelle (8,3/10).
 - o Le niveau élevé d'effort (8,2/10).
 - o Les rythmes soutenus de travail (3,8/5).
 - o Les interruptions fréquentes du travail (3,8/5).
 - o Et enfin, un niveau de vigilance nécessaire problématique (4,1/5).



Avis motivé du CSEC du 19 mai 2021
Projet d'évolution du maillage du Réseau LCL 2022
« Réseau LCL Nouvelle Génération »

Les élus vous rappellent qu'ils vous ont, à de nombreuses reprises, déjà interpellés sur la dégradation de la charge de travail chez LCL globalement.

- L'important turn-over du personnel et les temps de formation des nouveaux entrants qui en découlent sont aussi une source de surcharge de travail pour les équipes du réseau.
- Les tâches administratives et la gestion des flux téléphoniques et mails, apparaissent comme particulièrement problématiques pour les salariés. N'étant pas évaluées par la Direction elles ne sont pas prises en compte dans la charge de travail.

Constat sur les Conditions de travail :

Sur l'espace de travail :

Si globalement les salariés plébiscitent la rénovation d'agences vieillissantes le rapport met en lumière le fait que :

- Les salariés se plaignent des nuisances sonores engendrées par les échanges oraux au sein des open space ne permettant pas de se concentrer et augmentant la fatigue ressentie.
- Les salariés dénoncent l'insuffisance des salons fermés pourtant très appréciés des clients et rejettent les salons ouverts ne permettant aucune confidentialité.

Les élus soulignent que lors de retours d'expériences la Direction a elle-même identifié les difficultés de concentration et les sur sollicitations engendrées par ce concept d'agence. Là encore, les élus vous ont déjà, à de nombreuses reprises fait part de ces problématiques.

Sur les outils de relation à distance sur laquelle s'appuie le projet :

Si globalement, les nouveaux outils de travail en agence sont bien accueillis par les salariés, ils restent néanmoins, pour certains, perfectibles (Digiconso, Parcours Immo 100% digital, Eureka...)

Par ailleurs, l'appréciation de l'utilité de LCL visio pose question puisque 70% des salariés considèrent qu'il est plus difficile de vendre par ce biais que lors d'un RDV physique.

En outre, la mise en place de ces outils s'est accompagnée, pour les salariés, de nouveaux objectifs vécus comme contraignants.

Pour ce qui est des outils existants depuis de nombreuses années chez LCL, la taille de la messagerie sécurisée pose problème plus de la moitié des salariés (notamment pour la clientèle haut de gamme et professionnelle).

L'accompagnement humain représenté par les SVP et les recours aux experts posent soucis en termes de joignabilité et de réactivité.

De fait, la capacité des salariés à fournir un travail de qualité pourrait être mise à mal, ainsi que la possibilité d'atteindre leurs objectifs. En conséquence, leur niveau d'exposition aux RPS, déjà élevé, pourrait encore augmenter.

Pour toutes ces raisons, le CSEC dénonce cette 3^{ème} vague de fermetures d'agences qui va à l'encontre de notre objectif commun d'être numéro 1 de la satisfaction clients.



Avis motivé du CSEC du 19 mai 2021
Projet d'évolution du maillage du Réseau LCL 2022
« Réseau LCL Nouvelle Génération »

Néanmoins, si la Direction prend la responsabilité de maintenir son projet, les élus demandent :

- Que leur soit présenté un bilan des dernières fermetures d'agences, en indiquant le taux d'attrition et son évolution ainsi que l'évolution de la base clients. Et que, dans le cadre du suivi du projet « Nouvelle Génération », ces mêmes éléments leur soient communiqués 2 fois par an.
- Que soit présentée au niveau des CSEE la liste complète des agences à fermer, du nombre de postes supprimés ainsi que les impacts sur la charge de travail.
- Que soit évité l'abandon, par LCL, de zones de chalandise entières, au profit de la concurrence. Autrement dit que le nombre d'agences fermées soit revu à la baisse.

En outre, forts du constat alarmant de la situation sociale dépeinte dans le rapport, les élus demandent :

- Que soit revue l'évaluation des RPS dans le document unique qui, manifestement, surestime le niveau de maîtrise du risque par l'entreprise.
- Les tâches administratives et la gestion des flux téléphoniques et mails doivent être pris en compte dans l'évaluation de la charge de travail.
- Que toutes les agences bénéficient de conseillers d'accueil.
- Que les équipes d'appui soient maintenues voire renforcées.
- Que le dimensionnement des portefeuilles permette un suivi clientèle de qualité
- Qu'un travail de fond sur les éléments responsables du turn-over soit mis en place en urgence.
- Que soient déployés des cursus de formations, via des personnels dédiés, en dehors des collègues des agences.
- Que soient supprimés les open space pour prévenir notamment des nuisances sonores et des risques sanitaires.
- Que soient renforcés les effectifs des SVP ainsi que les personnes dédiées aux recours aux experts.
- Que la Direction ne contraigne pas les salariés à favoriser un canal par rapport à un autre et leur laisse une autonomie dans le choix des outils pour satisfaire au mieux leurs clients.
- Que tout soit mis en œuvre pour que les salariés ne subissent plus les nombreux dysfonctionnements techniques.

Pour ce faire les élus demandent que soient engagés en urgence des travaux entre la Direction et les représentants du personnel sur les sujets précités.

A contrario de notre Directeur Général, qui souhaite une profonde transformation culturelle de notre entreprise pour la seule satisfaction de ses clients, les élus souhaitent cette profonde transformation culturelle pour la satisfaction de tous, clients comme salariés, gage de pérennité.

Votants dont : 24

Pour : 24

Contre : 0

Abstention : 0

Ne prend pas part au vote : 0

M Lionel PICHODO

Secrétaire Général du CSEC LCL