Fédération des Employés et Cadres Force Ouvrière
Section fédérale des Organismes Agricoles/CA

Paris, 25 mai 2021

# Déclaration Force Ouvrière

Le 11 mai 2021 Monsieur Michel MATHIEU, Directeur Général de LCL, a adressé un mail aux 17000 salariés par lequel, après les avoir félicités d'avoir amené LCL là où il est, il les rend responsables de tous les maux dont semblerait souffrir aujourd'hui LCL, et plus particulièrement du taux d'insatisfaction client.

S'en suivent un certain nombre de grands poncifs : « Le Monde a changé », « la pandémie a amplifié les exigences des clients en matière de digitalisation, de conseil, d'agilité et de rapidité », « la satisfaction clients va devenir l'élément central, vital… » Etc.

S'il est vrai qu'LCL a progressé en 5 ans, il l'a fait de manière moins bonne que d'autres et ses clients sont plus mécontents que les autres ; et plus particulièrement qu'UN autre…
La raison ?
Les salariés ne seraient pas assez centrés sur la satisfaction des clients !

Faire un tel rapprochement, menacer le personnel et le rendre responsable d'une insatisfaction client supérieure à la concurrence est assez réducteur.

- C'est fait fi des politiques de réduction d'effectif et des fermetures d'agences passées et à venir – Les dernières annonces sont là pour le prouver : « 250 fermetures d'agences d'ici 2022 à LCL, pour mieux répondre aux nouveaux modes de consommation de ses clients » (dixit) – et donc de leur impact sur la satisfaction des clients concernés.
- C'est faire fi de l'abandon du réseau LCL Guyane et de sa clientèle, cédés au Crédit Agricole Martinique et Guyane.
- C'est faire fi des problèmes techniques que rencontrent les salariés dans leurs activités quotidiennes et qui impactent la qualité du service rendu au client, et donc sa satisfaction.

A l'heure où le Crédit Agricole vient d'annoncer ses résultats du T1, d'un niveau jamais connu, et ce malgré la pandémie subie depuis bientôt 15 mois – et LCL n'est pas en reste…– de tels propos ne sont pas entendables par et pour des salariés exécutant les politiques décidées par la Direction Générale.

Aussi FO Crédit Agricole souhaite apporter son entier soutien aux salariés LCL, et souhaite ne jamais avoir à subir des telles accusations au sein des caisses régionales du Crédit Agricole.

54 rue d'Hauteville – 75010 PARIS – Téléphone : 01 48 01 91 94 – Fax : 01 48 01 91 98
***Courriel :*** ***agricoles@fecfo.fr***