



Déclaration commune à toutes les OS

L'ensemble des élus du CSE a choisi de voter une résolution pour avis au lieu de voter le projet.

« Cette résolution vaut avis pour l'ensemble des élus du CSEE de LCL Rhône-Alpes-Auvergne consulté le 26 novembre 2021 sur le « Projet de regroupement des Directions Régionales Lyon Grand Est et Lyon Grand Ouest et ses impacts sur l'ensemble de la Direction De Réseau Rhône Alpes Auvergne » :

Le projet de réorganisation de la DdR RAA s'inscrit dans la continuité des projets Nouvelle Proximité (09/2020) pour impulser, selon la Direction de « nouveaux modes de management, d'accompagnement et de fonctionnement, agiles et efficaces au service des clients et des agences » et Nouvelle Génération (05/2021) qui conduira au regroupement de 34 à 40 points de vente.

Ce nouveau projet restructure les périmètres et prérogatives des fonctions Support (RDR, Assistante, RQF, Resp et Analyste ENGTS, Coachs) et de 7 des 24 DGA dans chacune des DR de la DdR RAA pour respecter les métriques LCL de : une DDR avec 4 DR, une DR avec 4 DGA et une DGA avec entre 4 DA (multisites) et 6 DA (multisites et monosites).



- Constat : Surcharge de travail : L'homogénéité affichée des structures des fonctions Support de chaque DR cache des disparités très importantes de charges de travail et de moyens pour faire face aux enjeux et objectifs assignés à chaque DR. Ainsi, avec l'augmentation du nombre de clients par DR, les regroupements vont mécaniquement accroître la charge de travail des équipes Support (DR, RDRC, Assistante du DR, Responsable Qualité et Fonctionnement, Responsable ENGTS et de l'Analyste ENGTS, Coachs) qui auront à faire face à plus de points de vente, plus de conseillers et plus de remontées des agences.

Préconisations : Nous demandons à la Direction de communiquer au CSE une actualisation des fiches de fonction et une étude de la charge de travail estimée pour les postes d'Assistants, de RQF, de Responsable et d'Analyste Engagement, de Coachs, de DR, qui prenne en compte la proportionnalité du nombre de collaborateurs et d'agences à gérer pour chaque DR. L'évaluation de la charge de travail réelle devrait prendre en compte le nombre accru d'agences, de Conseillers et d'automates qu'auront en gestion ces métiers, particulièrement durant la phase de transition. Nous demandons une information en CSE de l'organisation réelle prévue au 01/01/2022 avant la présentation attendue de celle-ci aux salariés ; ainsi que son actualisation au 01/06/2022.

- Constat : Mobilités : La réduction du nombre d'agences diminue les possibilités de mutation fonctionnelle et les perspectives d'évolution de carrière au sein de LCL de la DdR RAA. Certains Conseillers se projettent difficilement dans l'entreprise future et s'interrogent sur leur avenir professionnel et ce pour tous les métiers ; qu'ils soient impliqués ou non par les fermetures d'agence.

Les métriques LCL réduisent les possibilités d'évolutions de carrières et les choix des progressions de carrières de certains salariés qui peuvent être amenés à revoir leur niveau d'engagement.

En changeant de DR, certains Conseillers craignent de voir leur possibilité de mobilité géographique circonscrite au périmètre de la nouvelle DR et non plus sur le bassin d'emploi associé à leur DR d'origine ou de leur domicile.

Préconisations : Nous demandons, pour répondre aux craintes de ces salariés quant aux conditions de mobilités inter-DR de clarifier et de faciliter ce processus.

Nous demandons, pour les Conseillers qui changent de DR, de rassurer les salariés sur les augmentations salariales (prise de décision en novembre 2021 avant réorganisation) ainsi que sur la prise en compte des demandes de mobilités ou de formation par les nouveaux RDI. Nous demandons à la Direction la mise en place de compensations avec les intéressés en fonction de leur situation personnelle.

- Constat : Postes à découvert et charge de travail : Dans les agences importantes (effectifs supérieurs à 6 conseillers), la tendance est d'éviter de recourir aux Equipiers d'appui et de solliciter les Conseillers présents pour remplacer les absents. Cette pratique managériale met les Conseillers de l'agence « remplaçants » en difficulté pour atteindre leurs objectifs commerciaux et constitue un facteur de risque psychosocial (injonction contradictoire et objectifs inatteignables).

Préconisations : Nous demandons un dimensionnement adapté des Equipier d'appui en soutien des agences ayant des postes à découvert ou vacants (démissions, ALD, mutations, etc.) et / ou une révision à la baisse des objectifs des Conseillers soumis à la contrainte d'assurer leur mission et celles des absents.

- Constat : Alerte : Certaines agences subissent un manque d'attention à la surcharge de travail. Cette situation n'est pas soutenable : les salariés doivent alors faire face à un conflit de valeurs (impossibilité de répondre aux besoins des clients et d'atteindre leurs objectifs) et à un défaut de management (manque de soutien social et évaluation du travail inappropriée) pour apporter des solutions d'urgence et répondre à la charge de travail réelle.

Préconisations : Nous demandons la mise en place d'un plan de soutien en urgence pour réduire les contraintes vécues par les équipes.

- Constat : insécurité socio-économique : Les suppressions de poste de DGA ou de DA induisent de l'insécurité socio-économique (avenir professionnel et rémunération) avec des mobilités fonctionnelles et éventuellement géographiques jugées contraignantes.

De plus, les réaffectations qui s'imposeront pourraient avoir des incidences sur les objectifs antérieurement fixés et non atteignables et donc sur les rémunérations variables des personnes dont les postes sont supprimés.

Préconisations : Nous demandons à la Direction la mise en place de compensations en terme de RVP ou bonus avec les intéressés, en fonction des impacts subis. Nous demandons qu'il n'y ait pas d'affectation vécue comme une contrainte pour les salariés impliqués par ces restructurations.

Nous suggérons à la Direction de présenter en CSE une réflexion sur de nouveaux « parcours RH » instaurant plus de mobilités fonctionnelles, et pas forcément géographique, fondée sur le libre choix des Conseillers à y postuler, pour donner une plus grande diversité de passerelles entre les fonctions de DA<->RA<->Coach<->Equipier d'appui et renforcer ainsi l'échange de pratique avec des temps de capitalisation et de montée en compétence.

- Constat : perte de soutien social : En changeant de manager, les salariés sont souvent contraints de s'adapter à de nouvelles prescriptions qui constituent une charge mentale non négligeable, coûteuse pour un salarié ; surtout si cela le conduit à modifier ses pratiques professionnelles anciennes... acceptées par son manager précédent. Cette perte de soutien social est un des effets destructeurs de la modification du réseau professionnel (DR, DGA, DA, RDI, Coach...) et nécessite un effort conséquent pour reconstruire un collectif de travail.

Préconisations : Nous demandons un effort de reconnaissance des collaborateurs par les équipes managériales des DR accueillantes, des savoir-faire et des attentes de chacun des Conseillers car c'est un facteur déterminant de la performance d'une organisation (perturbée par les restructurations) : la reconstruction du collectif de travail est un temps d'investissement coûteux pour chacun et finalement, pour l'organisation elle-même.

Enfin, Nous demandons que les moyens d'accompagnement de cette période de transition durant l'année 2022 soient précisés pour permettre de concilier :

- La consolidation de l'accompagnement des délégations en agences sur les opérations Particulier.
- L'accompagnement (l'appropriation du changement) des DA-RA dans leur rôle d'accompagnant des Conseillers.
- Les temps d'appropriation des nouveaux postes et périmètres pour les RDRC en charge du pilotage des Coachs depuis l'été 2021 ; DGA, RDI, rencontres salariés et prises de connaissance des contextes d'agence ; passations entre RQF et découverte des nouvelles agences pour LGM et AUL ; apprendre à connaître les nouveaux DGA, DA, Conseillers ; adaptation des dispositifs de sécurités des agences renforcées et fermetures des agences regroupées.
- L'adaptation des objectifs commerciaux en agences pour tenir compte des temps de rencontres avec les nouveaux managers, des conséquences des modifications de portefeuilles, de formation, de coaching, d'appropriation, de résolution des problèmes techniques.
- Le déploiement des nouveaux process et délégations Pro et Privée en agence prévus en 2022.

Et comme le prescrit la réglementation, ce projet de restructuration nécessite une évaluation complète des risques psychosociaux et des mesures appropriées de prévention. Nous attendons que la Direction prenne en compte les facteurs de risques psycho-sociaux relatifs :

- Aux exigences du travail
- A l'insécurité socio-économique
- Aux rapports sociaux et aux relations de travail et d'y apporter des mesures de prévention appropriées.

Pour finir, Nous demandons aux salariés concernés par les effets de cette restructuration à se rapprocher de leurs représentants du personnel pour se faire accompagner si nécessaire.



Emmanuelle ABITBOL 04.78.92.25.72

Arielle ASSIER BOVET 06.70.19.32.27



Aurélie ANGEVIN 06.61.56.08.99

Eric LACOSTE 04.78.92.23.96



Amélie BARBIER 04.78.92.23.69

Maud DESJOURS 04.78.92.21.34



Alexandre DI MEZZA 06.99.08.27.65

Franck CABOCHE 04.78.92.23.62