INFO CSE

2 DECEMBRE 2021

DÉCLARATION *FO LCL* AU CSEC DU 2 DÉCEMBRE 2021

S'il semble, par le label *« service client de l'année 2022 »* et 2 trophées MoneyVox remportés par LCL, que la satisfaction clientèle soit au rendez-vous, qu'en est-il réellement ?

Car à lire les témoignages des salariés du réseau, les dysfonctionnements restent, très, trop nombreux.

D'ailleurs, d'autres études n'aboutissent pas aux mêmes résultats : le dernier classement des banques préférées des français IFOP-POSTERNAK datant de fin novembre, positionne toujours LCL en dernière position avec un score de 8 (41 bonne image / 33 mauvaise image).

Concernant le label *« service client de l'année »*, catégorie « banques », Société Générale l'a remporté 8 fois, notamment de 2018 à 2021. Pourtant, cet établissement bancaire n'est qu'à la 7ème place du classement IFOP-POSTERNAK avec un score de 24. Pire, fin 2020, Société Générale enregistre de très mauvais scores au classement NPS (IRC). Quelle crédibilité peut-on donc accorder à ce label ? On peut légitimement se poser la question.

Quoi qu'il en soit, ce qui est incontestable, c'est la mobilisation quotidienne extraordinaire des salariés de LCL pour que notre clientèle soit satisfaite, et ce, malgré les conditions de travail déplorables et le manque de reconnaissance.

Dans « LCL en direct » du 19 novembre dernier, Michel MATHIEU écrit : *« nous sommes sur la bonne voie et que le travail accompli par vous toutes et vous tous, chaque jour est en train de payer ! »*. Le travail est en train de payer, mais pour qui ? Au vu des propositions de LCL lors de la négociation salariale, certainement pas pour ceux qui sont pourtant à l'origine des excellents résultats dont se gargarise la direction.

Si la direction les a remerciés plusieurs fois verbalement, les salariés, eux, attendent une reconnaissance financière bien concrète.

La direction n'a de cesse de clamer que la satisfaction client est sa priorité absolue, que *« notre modèle de banque de proximité repose sur l'ouverture et l'accueil des clients en agences »* ... Quand, dans le même temps, LCL continue de réduire son réseau commercial en fermant massivement des agences et en supprimant toujours et encore des postes.
Sommes-nous réellement sur la bonne voie quand LCL enregistre seulement 24.500 clients particuliers de plus depuis le début de l'année et que le PNB commercial est en recul par rapport à 2020, année pourtant marquée par la crise sanitaire ? (Source LCL Pilotage)

FO LCL souhaite rappeler à la direction que la première richesse d'une entreprise, ce sont les femmes et les hommes qui la composent, et qu'il ne peut y avoir de satisfaction clientèle que s'il y a de la satisfaction salarié. A bon entendeur...

Délégation Nationale *FO* LCL
B.C. 401-11
2 avenue de Paris 94800 VILLEJUIF
Tél. : 01 42 95 12 06 - Fax : 01 42 95 10 75

Restez informés et connectés à FO-LCL

Appli FO LCL

twitter.com/FOLCL

FO LCL