

PROJET « CONSEIL + » EN DDR NORD-OUEST

LA DIRECTION PERSISTE DANS LE DÉNI, FO LCL EXIGE DES ACTES ET DES MOYENS !

Lors du CSE extraordinaire du 8 octobre 2026, la direction de la DDR Nord-Ouest a présenté ses réponses suite à la restitution du rapport d'expertise relatif au projet « **Conseil +** » (réorganisation de l'accueil en agence). Alors que les experts et vos représentants du personnel confirment les graves risques pesant sur vos conditions de travail, la direction préfère dérouler son plan de communication sans apporter aucune réponse concrète aux inquiétudes du terrain.

1. LE PROJET « CONSEIL + » : DE QUOI PARLE-T-ON VRAIMENT ?

Le projet concerne **41 agences** de la DDR Nord-Ouest (agences de moins de 5 000 clients fonctionnant en accueil partagé) :

• **Guichet fermé l'après-midi** : L'accueil physique pour les opérations courantes est désormais limité au matin.

• **Maintien du rideau ouvert** : L'après-midi, le rideau reste ouvert, l'agence est théoriquement réservée aux RDV conseils (objectif cible : + de RDV par jour par conseiller).

• **Ajustements annoncés par la direction** : Mise en œuvre différée pour **Barentin** et **Denain**



2. LA FICTION DE LA DIRECTION VS LA RÉALITÉ DU TERRAIN

Ce que prétend la direction par rapport à la réalité du terrain dénoncée par FO LCL :

« L'activité d'accueil l'après-midi est faible et en baisse constante. »

FAUX ! Sollicitations incessantes, clients réfractaires qui tapent aux portes, interrompent les rendez-vous et les appels sortants.

« Les conseillers libéreront du temps pour faire plus de rendez-vous et de proactivité. »

FAUX ! Dans les agences expérimentales (retour terrain de 2 ans minimum), le nombre de RDV baisse (de 20 à 13-16/semaine) en raison du temps absorbé le matin.

« Les équipes vont s'auto-organiser en ateliers pour gérer les urgences l'après-midi. »

DÉCHARGE PATRONALE ! L'employeur se défausse de sa responsabilité d'organisation sur des salariés déjà au bord de la saturation. Pire, elle demande de mettre des plages « permanence » sur l'agenda, au mieux des plages d'accueil qui sont décomptées de la GPRDV.

« Le projet améliore la sérénité et renforce notre modèle de conseil. »

RISQUE DE BURNOUT ! Cumul d'une double charge (portefeuille client lourd + gestion d'accueil) sans compensation ni moyens humains supplémentaires.

« Le rideau ouvert affirme notre présence sur le territoire. »

DANGER & INCIVILITÉS ! Exposer les collègues sans guichet ouvert face à des clients mécontents crée un climat d'insécurité permanent, et nuit à l'image de LCL.

3. LES « RÉPONSES » DE LA DIRECTION : DES GADGETS FACE AU MALAISE !



Face aux risques psychosociaux majeurs et à la surcharge de travail soulevés par ***FO LCL***, que propose la direction ? **Des affiches A3 en plexiglas à l'accueil, un groupe Teams, des réunions 'micro ouvert', la réinstallation de boîtes à chèques (DEC) et des fiches sur Google !**

Aucune revalorisation salariale, aucune réduction des objectifs commerciaux délirants, aucun renfort d'effectif pour pallier le sous-effectif chronique (plus de 30 postes vacants en DDR) !

Pour ***FO LCL***, les mesurettes proposées relèvent de la poudre aux yeux.



4. LES REVENDICATIONS FERMES DE *FO LCL*

FO LCL exige immédiatement de la direction :

1. **Adaptation des objectifs commerciaux** : Neutralisation par la baisse des objectifs, pour compenser la charge de travail supplémentaire liée à l'accueil.
2. **Protection physique et psychologique** : Fermeture réelle du rideau l'après-midi ou installation de dispositifs de sécurité filtrants efficaces (totems, sonnettes).
3. **Compensation financière** : Revalorisation salariale et primes compensant la polyvalence imposée aux conseillers.
4. **Prévention des RPS** : Un plan de prévention des Risques Psycho Sociaux chiffré, daté et opposable, intégrant une mise à jour réelle du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels.
5. **Moyens Humains** : Le comblement immédiat des postes vacants et des remplacements effectifs lors des absences.



NE RESTEZ PAS SEULS EN AGENCE !

FO LCL **suit le déploiement prévu à partir du 10 novembre 2026. Alertez vos élus *FO* sur chaque dysfonctionnement, incivilité ou surcharge !**

Vos délégués *FO LCL* sont à votre écoute pour défendre vos droits et votre santé.

Fabien REINERT Délégué Syndical Référent - **Alexandre SEIFERT** Calais
Nicolas BRIAND LCLMC Roubaix - **Charlène GILLE** Le Trait
Mohammed BOUCHAIB LCLMC Roubaix - **Nathalie LAGNEAU** Dunkerque
Christophe MARIAVALE DR Haute Normandie - **Anissa RAFA** LCLMC Roubaix
Hélène GIRARDIN OSC ROUBAIX - **Pascaline JANVIER** Beauvais

fo-lcl.bsky.social
FO LCL
FO LCL
folcl.insta