



**Direction Générale LCL
A l'attention de M. Michel Mathieu
Immeuble Rhône
BC 305.01**

Villejuif, le 19 mai 2021

Lettre ouverte à notre Directeur Général

Monsieur le Directeur Général,

Votre courrier du 11 mai dernier, relayé (opportunément ou accidentellement ?) par la presse, a suscité auprès de nos collègues et de notre clientèle, de vives réactions eu égard aux références utilisées, au ton anxiogène employé et à la culpabilisation exprimée envers les salariés de LCL.

Faut-il vous rappeler, Monsieur le Directeur Général, l'importance que nos clients ont toujours revêtue dans notre histoire (Crédit Lyonnais puis LCL) ?

D'ailleurs, en complément des chiffres que vous assenez pour dépeindre notre « mauvaise réputation », vous auriez pu également en citer d'autres, comme ceux issus d'une étude « Harris interactive », diffusée aux cadres dirigeants, et qui conforte le sentiment d'appartenance de notre clientèle à notre Entreprise.

Car nos clients ont majoritairement de la considération pour LCL et ses salariés malgré les avatars liés, entre autres, à votre politique forcenée de réduction des coûts générant des problèmes d'effectifs récurrents, notamment dans les unités chargées de traiter les prêts immobiliers, ou encore celles responsables des assurances de ces mêmes prêts. La mise en place de l'accueil partagé, les plans de fermetures réalisés (CRC) et annoncés (-250 agences), etc, détériorent encore la qualité de service à laquelle chaque client aspire et que les salariés n'ont plus les moyens de leur garantir.

Pourtant ils pourraient légitimement nous en vouloir bien plus, nos clients lorsque, quotidiennement, bugs et dysfonctionnements se répètent (appli LCL, factures CB débitées plusieurs fois, prélèvements facturés en double, problèmes relatifs à l'édition des offres de prêt, etc.) entraînant exaspération et réclamations, voire incivilités. Il suffit de parcourir le réseau collaboratif pour s'en rendre compte. D'ailleurs, quelles sont les actions concrètes menées par les membres du COMEX pour corriger ces « bugs » ?

Quant aux prospects, parlons-en.

Nous avons de formidables outils et de formidables salariés. Pourquoi alors, laisser nos services « successions », entre autres, vecteurs de possibles prospects à fort potentiel, travailler dans des conditions si difficiles ?

...

S'il est vrai que la réputation, l'attractivité de LCL est de votre responsabilité au travers, de votre communication externe, prendre soin de ces services permettrait de gagner en conquête et en PNB.

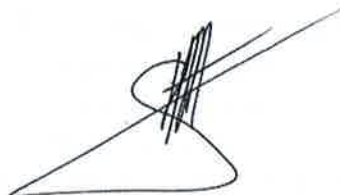
Vous voyez, Monsieur le Directeur Général, que les torts n'incombent pas uniquement à nos collègues comme vous l'écrivez bien injustement.

Donnez-nous les moyens de mieux travailler, renforcez les agences, mettez fin à l'accueil partagé, stoppez la réduction des effectifs, corrigez rapidement la multitude de dysfonctionnements (bugs informatiques, pannes réseau, etc.) et cessez de culpabiliser les salariés car il en va aussi de leur santé.

Rectifiez votre communication interne,
Rétablissez l'image de marque de LCL dans la presse,
Rendez-nous heureux de travailler,
Et vous verrez, que tous ensemble, nous ferons de LCL une banque attractive, pérenne et enviée.

Nous vous prions, Monsieur le Directeur général, d'agréer l'expression de nos salutations distinguées.

G. STOFFEL
DSN CFDT



D. GOURDET
DSN FO



X. PREVOST
DSN SNB

