



# CSEEC



## DÉCLARATION **FO LCL**

# HARCÈLEMENT ET MANAGEMENT TOXIQUE

Madame la Présidente,

En votre qualité, **FO LCL** vous interpelle suite au rapport de l'inspection du travail de Marseille Centre de fin avril 2022, qui a constaté un collectif de travail mis à mal et l'existence de risques psychosociaux au sein de la plateforme téléphonique de LCL.

Il y est relaté, à l'appui de nombreux témoignages, que la directrice de ce service :

- opérait un management infantilisant caractérisé par une absence d'autonomie dans la prise de décision des directeurs d'agence et une surveillance accrue sur certaines équipes. Pour exemple, elle se permettait de refaire les évaluations trimestrielles faites par les managers directs. Son management est qualifié de management « à la tête », manquant d'équité
- tenait des propos qualifiés de rugueux, vexatoires et remettant en cause la qualité du travail. Plusieurs salariés se sentaient dénigrés et rabaissés car elle employait des termes humiliants et dégradants
- faisait des remarques désobligeantes entraînant du mal être, une perte de confiance, une mauvaise ambiance
- ne désapprouvait et ne sanctionnait pas des propos ou actes racistes, bien au contraire, elle semblait les cautionner
- ne prenait pas en compte les difficultés, notamment personnelles, rencontrées par les salariés
- a entravé son adjoint dans son travail afin de s'en débarrasser

Dans un rapport réalisé par la direction, celle-ci conclut : « *La situation n'est plus tenable, trop de salariés présentent un mal être caractérisé, la situation peut dégénérer à tout moment* ». Ce que corrobore l'indicateur « arrêts maladie » qui, sur la plateforme de Marseille, a augmenté de 40% entre 2020 et 2021, et qui est bien supérieur à la moyenne nationale.

Malgré une alerte, de nombreux témoignages, un indicateur au rouge, la direction n'a rien fait. Bien au contraire, un dirigeant du Comité Exécutif de LCL est venu faire la leçon aux managers du centre, reprochant à certains d'avoir osé témoigner, les a menacés s'ils continuaient, et surtout a porté aux nues la directrice, l'a remercié de son excellent travail avant d'annoncer publiquement qu'elle allait être promue.

Il semblerait ainsi que, pour la direction générale, peu importe les moyens d'y arriver, seul le résultat compte.

Dans ce contexte, il n'est donc pas étonnant que les salariés déclarent ne pas se sentir soutenus par la direction. Ils considèrent également ne pas identifier la direction, notamment le service RH, comme un appui, une aide à des difficultés. Ils invoquent l'absence de procédure clairement définie en cas de problèmes.

L'enquête menée par l'inspection du travail a soulevé une politique de prévention des risques psychosociaux insuffisante. Les mesures définies dans le DUER et PAPRIACT ne semblent pas avoir été mises en place sur la plateforme téléphonique. Il existe une carence en matière d'évaluation des risques et des mesures associées dans le DUER.

En parallèle, un autre inspecteur du travail, sur le périmètre francilien, vient de constater que :

- les coordonnées de l'inspection du travail ne sont pas mises à jour
- l'ordre des départs en congé n'est pas affiché
- des DUER ne font pas apparaître les mesures de suppression ou de réduction du risque
- des DUER ne sont pas adaptés aux différents établissements

**FO LCL** reproche à la direction, tant locale que nationale, sa passivité, sa non volonté d'agir, ne faisant qu'envenimer la situation qui est devenue explosive. C'est un grave manquement à son obligation d'assurer la santé et la sécurité de ses salariés.

Pire, la direction a cherché à couvrir et défendre une manageure nocive, pourtant connue depuis longtemps. La direction est donc pleinement responsable de la situation car elle savait.

Nous réitérons notre demande de voir le dirigeant du Comex ayant soutenu cette manageure venir s'expliquer devant cette instance.

Aujourd'hui, **FO LCL** souhaite savoir :

- que prévoyez-vous vis-à-vis de la manageure nocive ? Réponse de la direction : « *elle souhaitait quitter l'entreprise, nous avons accordé une rupture conventionnelle individuelle* » !
- que prévoyez-vous vis-à-vis du lanceur d'alerte qui a seulement cherché à se protéger et protéger ses collègues ?
- que prévoyez-vous pour améliorer la politique de prévention des risques psychosociaux ?
- que prévoyez-vous pour évaluer correctement les risques et répondre par des mesures adaptées et appliquées ?
- que prévoyez-vous pour améliorer la procédure de traitement d'une alerte professionnelle ?
- que prévoyez-vous pour que les salariés se sentent soutenus par la direction et notamment la ligne RH ?

Plusieurs élus vous ont alertée sur d'autres cas de management nocif qui font également beaucoup de dégâts (arrêt maladie, démissions). Que comptez-vous faire, car rien ne semble bouger ?

Pour exemple, encore très récemment, les élus du CSE de Grand Sud-Ouest ont été contraints de diligenter une enquête externe sur POSC Toulouse, et ceux de Rhône Alpes Auvergne, une enquête paritaire sur la DR Ain deux Savoies.

La situation est grave. Il est urgent de réagir, il en va de votre responsabilité.

## BULLETIN D'ADHESION



BANQUE ET ASSURANCE

Restez informés  
et connectés à FO-LCL



NOM :

Prénom :

Adresse :

Date de naissance :

Tél fixe :

Tél port :

Mail perso :

Mail pro :

Métier :

Classification :

Service / agence :

Entrée chez LCL :

Signature :