

# DÉCLARATION COMMUNE DES ORGANISATIONS SYNDICALES REPRÉSENTATIVES CHEZ LCL



En séance plénière du CCE du 8 juin 2017, les élus des 4 organisations syndicales représentatives chez LCL ont formulé les propositions d'orientations stratégiques alternatives suivantes :

- **Abaisser la taille des portefeuilles** clients / conseiller : certes la fréquentation des agences est en repli mais les sollicitations des clients par mail ou par téléphone n'ont jamais été aussi nombreuses. Si nous souhaitons pouvoir y répondre correctement, le réseau doit retrouver des moyens ;
- **Remettre des postes d'accueil** : l'accueil partagé est d'autant plus mal vécu qu'il s'est traduit par la suppression de nombreux postes d'accueil ; or, ce type d'organisation nécessite des effectifs suffisants pour fonctionner, ce qui n'est pas le cas dans la configuration actuelle. Compte tenu de l'importance stratégique que revêt la dimension relationnelle dans la satisfaction de nos clients, il convient de reconstituer notre ligne d'accueil au plus vite ;
- **Ne pas limiter notre stratégie de conquête** au crédit immobilier
- Mettre **un moratoire sur les frais de tenue de compte** pour mesurer les effets de cette mesure sur notre stock de comptes secondaires (qui peuvent être actifs et rentables) ; limiter cette mesure aux comptes inactifs ;
- **Renforcer les moyens des CRC** afin de les mettre en capacité de se recentrer sur leurs missions d'origine : continuité de services, relances commerciales, etc.
- L'introduction chez LCL des nouvelles technologies, développées au sein des Caisses régionales, devra se faire dans le **respect du Dialogue Social** et avec la consultation des élus sur les plans de développement conformément à la loi.
- Donner à nos collègues **une meilleure visibilité sur l'avenir de LCL**, des services centraux et fonctions supports, des agences notamment en milieu diffus, des CRC et des Paiement Opération Services Clients (POSC).
- LCL doit assurer la pérennité et la **qualité des services digitaux** mis à disposition des clients en développant au préalable des outils internet de qualité. Pour assurer leur succès il convient de laisser le temps de leur bonne appropriation par les salariés mais également par les clients.
- **Améliorer la fiabilité des outils informatiques** mis à la disposition des salariés ;
- Infléchir la politique « sociale » et salariale : l'intensification et le travail « empêché » des salariés, conjugués à une politique moins-disante en termes de rémunération conduit inévitablement à une hausse du turn-over. Cette politique est non seulement coûteuse financièrement (recrutement puis formation du personnel qui ira ensuite enrichir nos concurrents) mais également humainement. Au-delà, elle a des effets délétères en matière de satisfaction client. Elle s'inscrit à contre-courant du modèle « tiers de confiance » qui demande des conseillers formés (ce qui requiert de la stabilité) pour offrir une vraie valeur ajoutée et que la relation client-conseiller s'inscrive dans le temps, que **la dimension conseil prenne le pas sur la vente de produit**.
- Cesser de considérer que les démissions et les licenciements sont des départs naturels et que notre turn-over est normal car il nuit à la satisfaction client ;
- Arrêter les suppressions de postes.
- Le Groupe Crédit Agricole SA doit veiller à la santé physique et morale des Hommes et des Femmes qui font l'entreprise, les élus demandent :
  - o **une estimation de la charge réelle de travail** pour mettre en adéquation moyens et demandes,
  - o **le renforcement des équipes d'appui**, un calendrier de déploiement respectueux des délais d'adaptation aux changements des individus et sur l'arrêt de plans de développement cumulés, confus et anxiogènes.
- S'appuyer sur **un dispositif GPEC Groupe ambitieux intégrant les Caisses Régionales** et favorisant les échanges dans des logiques de proximité métiers et « bassins d'emplois » sans discrimination.
- **Limiter l'externalisation** et favoriser la ré internalisation des activités.