



VIE EN AGENCE : Le SNB refuse la double peine !

À Monsieur le Directeur des Ressources Humaines,
Membre du Comité Exécutif de LCL,

En février 2016, nous vous avons interpellé sur la souffrance de vos salariés, notamment ceux qui se trouvent en face des clients en Agence : Attachés Commerciaux, Conseillers, Responsables et Directeurs d'Agences, Directeurs de Groupe d'Agences.

Vous n'avez pas daigné répondre à notre mise en garde.

Aujourd'hui, nous pensons que la réalité en Agence vous échappe. Aussi, permettez nous de vous ouvrir les yeux sur la situation dramatique que vit un grand nombre de nos collègues :

- Les jeunes embauchés, du fait des obligations réglementaires, restent sans session et donc sans outil pendant 6 mois : **comment-ont-ils alors pour travailler ?** Ils partagent la session d'un autre collègue avec tous les risques que cela comporte !
- Les jeunes embauchés ne peuvent pas gérer les automates puisque leur contrat de travail ne le leur permet pas : **qui se retrouve du coup dans l'enceinte technique ?** Les autres collègues de l'agence (baisse des rendez-vous) ou... personne (augmentation de l'insatisfaction clients) !
- Les postes d'Accueil disparaissent : **comment gérer une caisse automatique sans collaborateur derrière ?** Ce n'est pas le cas puisque les autres collègues de l'agence s'en occupent également (baisse des rendez-vous) ou... personne (augmentation de l'insatisfaction clients) !
- L'Accueil partagé permet (d'après vous) de continuer à recevoir ses clients puisqu'il suffit seulement de sortir de son bureau, d'aller à l'Accueil, d'expliquer que l'on est en rendez-vous et le client peut patienter : **comment fait-on quand l'agence est sur plusieurs niveaux ?** Et bien c'est simple, on ne prend pas de rendez-vous !

Alors c'est vrai que ces éléments vous échappent et que le faible résultat de la grève du 31 mars 2016 avec à peine 5% de grévistes, peut vous laisser imaginer que tout va bien.

Le SNB vous le dit : ce n'est pas le cas, les salariés de LCL vont mal !

D'ailleurs, nous vous invitons à vous pencher sur les résultats commerciaux de notre entreprise pour les premiers mois de 2016. Nos résultats sont largement en dessous de vos prévisions à fin février :

- Plus de 18 000 ouvertures de comptes de dépôts qui manquent à l'appel, soit – 23,99 %
- Plus de 20 millions d'euros de ressources en moins par rapport au budget, soit – 12,74 %
- Près de 460 millions d'euros de crédit à l'Habitat de retard, soit -24,80 %
- Plus de 21 000 cartes de paiement manquantes, soit – 15,94 %

Et tout ceci n'est malheureusement que la face visible de l'iceberg. A quel niveau imaginez-vous que se situe la création de valeur ?

Monsieur le Directeur, le SNB anticipe qu'une baisse majeure de la Rémunération Variable de la Performance (RVP) est prévisible ; pour le SNB, il est hors de question que nos collègues subissent la double peine.

Aussi, nous vous engageons à évaluer le montant de la RVP, induite par ces résultats, pour le premier trimestre 2016, et à mesurer rapidement les écarts entre ce qui aurait dû être versé à nos collègues en agence et ce qui risque finalement de leur revenir du fait de ces résultats.

Vous conviendrez, avec nous, que l'organisation actuelle du Réseau de LCL ne permet pas à nos collègues d'atteindre les budgets qu'une situation normale autorise. Aussi, à l'instar de ce que vous avez déjà réalisé dans le passé, vous devez considérer que les circonstances actuelles sont exceptionnelles et prendre des mesures exceptionnelles :

Le SNB vous demande de revoir, en cours d'année, vos objectifs à la baisse afin que nos collègues ne soient pas financièrement pénalisés.

Monsieur le Directeur, nous serions très heureux que vous répondiez cette fois à notre courrier.

Mais nous serons surtout très satisfaits que vous donniez une suite favorable à notre demande dans l'intérêt de nos collègues et de notre Entreprise.

Nous restons à votre disposition pour échanger avec vous, et avec nos collègues des autres Organisations Syndicales de LCL, sur ce point majeur.

