



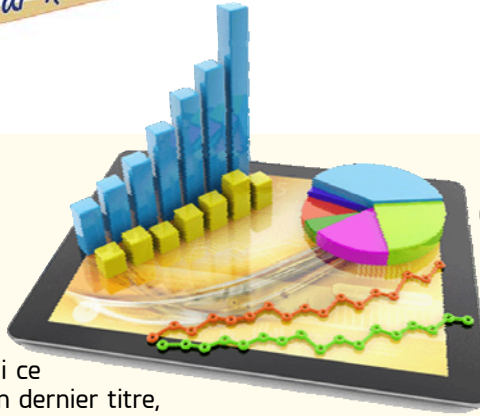
Situation économique et financière de LCL

« *Tout va bien* ». C'est ce qu'a déclaré la direction lors de cette séance. « *Tout va bien* », c'est aussi ce que veut faire croire Orelsan à un enfant dans son dernier titre, pour le préserver de la dure réalité ...

« *Le langage des chiffres a cela de commun avec celui des fleurs, c'est qu'on lui fait dire n'importe quoi* ». C'est l'art de la communication financière. Ces derniers temps, le résultat sous-jacent (résultat réel expurgé des éléments exceptionnels) est à la mode. Pour brouiller davantage les pistes, le périmètre de ces éléments exceptionnels est à géométrie variable d'une année sur l'autre. Aussi, à **périmètre constant**, le PNB sous-jacent de LCL est bien en baisse entre 2016 et 2017.

Les analystes financiers ne s'y trompent pas : Investir et Les Echos ont écrit que LCL enregistre un recul de 4% de ses revenus quand BNPP et SG perdent respectivement 0,4% et 1% en banque de détail.

Si LCL s'est montré très dynamique en termes d'octroi de crédits, les volumes n'ont pas été suffisants pour compenser la baisse du taux moyen. Dixit la direction, les rachats et renégociations ont été plus importants qu'imaginés.



Quant aux commissions, elles progressent régulièrement et gagnent du terrain dans le ratio marges/commissions, notamment grâce à l'IARD, aux frais de tenue de compte, de renégociation ainsi qu'aux Indemnités de Rachat Anticipé.

C'est la première fois que la direction reconnaît une baisse de sa base client Retail : environ **-100.000** entre décembre 2015 et septembre 2017. Selon elle, nous perdons plus de clients que nous n'en gagnons (420.000 contre 350.000 sur un an). **FO LCL** dénonce depuis longtemps les revers de la production brute et défend l'idée d'un recentrage sur nos clients qui, satisfaits, seraient prescripteurs.

Si la direction considère **les rémunérations** du personnel comme une charge, **FO LCL considère, elle, qu'il s'agit d'un investissement dans les femmes et les hommes qui constituent la première richesse de l'entreprise**. Vision diamétralement opposée.

Nous reviendrons plus en détail sur l'état de santé de LCL puisque vos élus ont confié l'expertise économique et financière au cabinet comptable APEX qui les conseille depuis plusieurs exercices.

Orientations stratégiques

Le but affiché serait de suivre l'évolution du comportement des clients, voire de l'anticiper.

Un tel principe permet facilement de tout justifier. Par exemple, la direction part du postulat que la fréquentation des agences est en baisse sensible. **La fréquentation physique**, peut-être, et encore. Mais si nous additionnons les appels téléphoniques, les courriels et les visites, la fréquentation est-elle toujours en baisse ?

Et si effectivement, la plupart de nos clients sont de plus en plus autonomes concernant les opérations courantes, il n'en demeure pas moins qu'ils restent attachés à leur agence et à leur conseiller. Même les plus jeunes.

Côté clientèle : La direction s'est félicitée d'avoir gagné 5 points dans le dernier classement trimestriel des banques françaises POSTERNAK-IFOP. Mais à la 8ème place sur 11, avec un ratio de 41, LCL est loin derrière le Crédit Mutuel (1er avec 68) ou le CIC (2nd avec 57). Pas de quoi fanfaronner. LCL ferait mieux de se comparer avec les premiers plutôt qu'avec SG et BNPP qui ne font pas mieux que nous, voire moins bien.

Que retenir de ce classement ? Les banques mutualistes, plus proches des territoires, ont le vent en poupe tandis que les réseaux nationaux sont boudés.

Côté CLP : Sur un plan commercial la direction vous a entendus : « **un salarié doit être considéré comme un client privilégié**. »

Mais pour le reste, comme le démontre l'IER 2017, le désamour est profond entre LCL et ses salariés. Le nombre de démissions est passé de 288 en 2014 à **702 en 2017 (+145% en 4 ans)**. Dans le classement annuel 2018 des meilleurs employeurs « banques et sociétés financières » du magazine Capital, LCL ne figure pas dans les 23 premiers car « *le plan d'économie passe mal* ».



On en revient à la même question : le personnel, charge ou investissement ? Et que dire des conditions de travail ? La DARES a publié une étude le 14 mars dernier, où les salariés de banque se retrouvent parmi les métiers les plus difficiles avec les cuisiniers, les infirmiers et les caissiers.

A noter :

- la direction a revu ses ambitions financières à la baisse pour tenir compte du contexte des taux bas. Enfin plus réaliste ?
- une nouvelle segmentation clientèle est en cours. Il s'agit de ne plus se baser sur le PNB généré mais sur le potentiel. Ce à quoi **FO LCL** souscrit pleinement
- le développement des CRC, même si les activités confiées peuvent évoluer

Nous reviendrons également sur ce sujet lorsque le cabinet IPSO -FACTO, mandaté par vos élus, aura analysé ces nouvelles orientations.



Offre **IARD** et **ADE CLP** privilégiée ?

Annoncée au CCE de mars, vous vous interrogez légitimement sur les modalités de mise en place.

IARD : **FO LCL** a demandé à la direction plus de fluidité et de souplesse.

Il serait ridicule que le client CLP (qui doit être privilégié) soit obligé de résilier et souscrire un nouveau contrat pour bénéficier rapidement des nouveaux taux de réduction. C'est pourtant ce qui risque de se passer, la direction s'arc-boutant sur sa position initiale.

Assurance Décès Emprunteur (ADE): Afin de renégocier son assurance emprunteur, le CLP doit, comme tout autre client, présenter une offre concurrente à garanties similaires. Vous avez dit privilégié ?

Prévoyance : débrouillez vous !



Lorsque vous choisissez ou modifiez vos options, et alors que l'accord signé par **FO LCL** le prévoit, un accusé de réception de votre demande « soit sous forme papier soit sous forme électronique » doit vous parvenir. Mais comme Sœur Anne, vous n'avez rien vu venir.

La direction nous a répondu que finalement, ce n'est pas possible. Il « suffit » que le salarié vérifie dans « Self-service » si son choix est bien enregistré. Dans la négative, c'est toujours au salarié de contacter la CNP pour faire rectifier ses options.

A l'heure du digital, la CNP semble incapable de nous accuser réception par mail.

Conseil **FO LCL** : Envoyez votre demande (adhésion ou modification) **par courrier recommandé avec accusé de réception**. Conservez une copie de votre choix. Cela vous sera utile en cas de contestation.

Moralité : soyons toujours vigilant.

Passage au niveau national des conséquences de la grève SNCF

FO LCL a demandé que la RH nationale harmonise ses pratiques et fasse preuve de souplesse et de compréhension lorsque le salarié rencontre des difficultés pour se rendre sur son lieu de travail :

- acceptation des retards justifiés
- possibilité de départ anticipé
- télétravail ou travail en lieu tiers
- pose de RTT ou congés

On s'aperçoit actuellement que finalement, la SNCF fonctionne plutôt bien habituellement.



Fondation LCL : Arrondissez vos fin de mois ... solidairement

La fondation LCL soutient financièrement des associations d'intérêt général dont le projet de solidarité en France est porté par un (ou plusieurs) CLP.

Si vous souhaitez contribuer à soutenir ces projets solidaires en faveur de l'éducation et de l'insertion ou luttant principalement contre la maladie, le handicap ... , un geste simple : reverser automatiquement les centimes (ou plus si vous le souhaitez) de votre salaire.

Cela représente très peu individuellement et beaucoup collectivement. De plus, **LCL abonde votre don à 100%**.

Les petits ruisseaux font les grandes rivières. Quelques centimes, ce n'est pas la mer à boire.

Pour donner, rendez-vous dans Self-service, Mes déclarations, Don à la Fondation. À partir de 12 €/an de don, vous recevrez un reçu fiscal vous permettant de bénéficier d'une réduction d'impôt de 66% du montant de votre don.

Merci !

Délégation Nationale **FO LCL**

B.C. 500 - 04

39 avenue de Paris 94800 VILLEJUIF

Tél. : 01 42 95 12 06 - Fax : 01 42 95 10 75



Site Internet : www.fo-lcl.fr



DELEGATION NATIONALE