



## BILAN CENTRICITÉ CLIENTS 2018 : LE LION EN VOIT DES VERTS ET DES PAS MÛRS !

Ce plan démarré en 2014 s'est terminé le 31 décembre 2018. C'est donc le temps du bilan pour voir si la direction générale a atteint ses objectifs. Bien que cette dernière rechigne à nous communiquer un bilan complet, voici les informations que nous avons pu glaner :

	Décembre 2013	Objectif 2018	Réalisé	OK ou KO
Base clients particuliers	6.011.287	+ 500.000	- 193.000 *	KO
Base clients Pro	329.500	+8.000 commerçants-artisans + 22.000 Pro Lib	+ 2.130 *	KO
IRC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoteurs : 24%</li> <li>Détracteurs : 35%</li> <li>Score : - 11</li> </ul>	Parmi les 3 premières banques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoteurs : 15%</li> <li>Détracteurs : 28%</li> <li>Score : - 13</li> </ul>	KO
PNB	3.811 M €	+ 2%/an soit 4.207 M €	3.433 M € soit - 378 M € / 2013	KO
Résultat Net	599 M €	+ 9%/an soit 922 M €	558 M € soit - 41 M € / 2013	KO

\* évolution en tenant compte de l'intégration de la clientèle de la BFCAG (aujourd'hui LCL AG) intervenue en 2015

Vous remarquerez que les réalisations sur objectifs ne sont pas brillantes. Si ce constat était celui d'un CLP, il y a fort à parier qu'il aurait quelques problèmes. Certes, sur la partie financière, les taux bas sont venus perturber les objectifs. Par contre, sur la contre performance en termes de conquête et de satisfaction clientèle, le problème est ailleurs ...

Restons positifs car la direction a tout de même atteint voire surpassé quelques objectifs ... Pour cela, il faut regarder vers les « charges » et en particuliers les effectifs :

	Décembre 2013	Objectif 2018	Réalisé	
Charges d'exploitation	2.514 M €	2.489 M €	2.391 M €	98 M € de charges en moins
Enveloppe investissements	390 M €	390 M € consommés	160 M € consommés	230 M € restant à consommer
Effectif réseau	12.977	11.608	11.373	235 ETP en moins
Conseillers Part.	2.860	3.690	3.323	367 conseillers Part. en moins
Conseillers accueil	1.374	420	772	+ 352 : Echec accueil partagé
Effectif CRC	631	940	688 à fin 2017	252 ETP en moins

**A noter** : 60% de l'enveloppe des investissements prévue initialement, n'ont pas été consommés. Les CRC qui devaient assurer la continuité de service, n'ont pas été renforcés comme il se devait.

Sans surprise, **grâce ou à cause de la baisse des charges et des investissements**, la direction ne parvient pas à maintenir le résultat net de LCL au niveau d'il y a 5 ans, largement en dessous des attentes de CASA. Ce pilotage purement financier n'a rien d'une stratégie de développement de notre Entreprise. Au contraire, **le Crédit Agricole est en train d'asphyxier le Crédit Lyonnais**.

Dans le même temps, Crédit Mutuel Arkéa a enregistré en 2018 un bénéfice net record, a conquis 275.000 nouveaux clients et se félicite d'avoir augmenté ses effectifs de 36% en 10 ans (LCL : - 21% en 10 ans). Ne serait-ce pas un exemple à suivre ?

# MORCEAUX CHOISIS

**Base clients dans LCL Pilotage** : la direction a contesté ses propres chiffres qu'elle-même publie dans l'Intranet ! « *ce ne sont pas les bons* ». Pas très rassurant car alors, sur quels chiffres la RVP est-elle calculée ?

« **Avantage +, c'est top** » : c'est ce que déclare la direction. Autant l'appli « LCL Mes comptes » et le site Internet de gestion des comptes sont très agréables, performants et évolutifs, autant nous doutons de l'efficacité du programme de fidélité : le montant de la cagnotte qui reste désespérément à 0 incite plutôt à aller voir ailleurs, non ?

**Ventes à distance (VADD)** : Selon la direction, le taux de VADD est de 22% ... avant d'ajouter « *dont 15% par le réseau* ». Au final, la VADD pure représente seulement 7% des ventes.



## RVP 2018

Comme la direction ne parle qu'en moyenne, tout va très bien :

- le cumul distribué s'élève à 44,6 M € Vs 43,7 M € en 2017 (+2%)
- le versement moyen est également en progression de 2% (4.252 € Vs 4.163 €)

Mais cela cache des disparités : si certains métiers ont (toujours en moyenne) connu une augmentation (Conseiller et Directeur Habitat, DA et conseiller expert CRC, équipe d'appui, d'autres ont subi une baisse (accueil, assistant et conseiller BP, RA).

Quoi qu'il en soit, **FO LCL revendique depuis longtemps au moins l'indexation des opportunités métier sur l'inflation**. Car actuellement, même parmi les « gagnants », beaucoup sont perdants en pouvoir d'achat.

En résumé, votre productivité explose quand votre rémunération variable individuelle ne varie que très peu. Mais où peut donc passer le fruit de votre travail ?

## PROGRAMME DE

# RAFRAÎCHISSEMENT

On ne parle pas là du rafraîchissement des équipes, puisque du fait du nombre important de départs (démissions, ruptures de période d'essai, licenciements, retraites), celui-ci est permanent et s'effectue « naturellement », sans sucre ajouté.

Il s'agit d'un programme de rénovation d'agences, la direction indiquant que, **malgré la promesse faite dans LCL Demain, toutes les agences ne passeront pas au nouveau concept**. Faute de moyens ? En théorie, non puisqu'une grosse partie de l'enveloppe d'investissements n'est pas consommée. Mais en pratique, cela coule de source avec le pilotage financier de LCL (voir au recto).

Il va donc y avoir un réseau à trois vitesses : les agences « full concept », les « sans espace partagé » et les autres juste « *remises au propre* » en attendant ... Pour ces dernières, ça sent le gaz.

**FO LCL** est intervenue pour que les enceintes techniques ne soient pas oubliées : au minimum une « remise au propre » ne serait pas du luxe, nos collègues y passant un certain temps.



## INFORMATION DU PROJET

### « CONTACT CLIENT » CHEZ POSC

C'est grâce à l'opiniâtreté de vos élus qu'enfin, ils sont informés et consultés sur ce projet, même s'il est déjà plus ou moins mis en place. Pour rappel, ce projet a pour ambition de décharger les

agences du suivi administratif. Il appartiendra au middle-office de contacter le client et/ou les tiers (notaires par exemple) pour obtenir les informations et documents manquants.

Il nous a été assuré que les salariés concernés suivront une formation. Cependant, les salariés de POSC en difficulté avec le contact direct n'auront pas d'obligation à téléphoner. Les contacts par mail seront privilégiés.

## RÉPONSES AUX QUESTIONS DIVERSES

Les questions de vos élus et donc les réponses de la direction étant très nombreuses, les sujets très variés (programmation des agendas, accord salarial AFB, offre Black Friday, SVP, RTT et CA, ...), **FO LCL**

les publie sur son site fo-lcl.fr et sur son appli mobile. Nous vous en conseillons la lecture sans manger de bretzel, vous risqueriez de vous étouffer.

Vous êtes d'ailleurs extrêmement nombreux à nous lire et à nous contacter. Ce qui nous va droit au cœur.

Malgré la baisse drastique de nos moyens à compter de juin 2019, et selon les résultats aux prochaines élections professionnelles, nous nous efforcerons de continuer à vous informer du mieux possible.

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