La direction ne savait plus comment faire pour atteindre son objectif de 100% d'agences rénovées à fin 2022. Elle a trouvé la solution : fermer 230 à 280 agences de 3 ETP et moins.

Après avoir fait disparaître 300 points de vente depuis 2016, quasi toutes les 150 agences à 2 ETP ainsi qu'1/4 des 400 agences à 3 ETP fermeront leurs portes à horizon 2022. Mais rassurez-vous, c'est pour mieux satisfaire notre clientèle puisque, plus on ferme d'agences, plus l'IRC est bon. Donc, pour améliorer encore l'IRC, on va continuer, logique !

Concernant l'IRC, ***FO LCL*** souhaite vous préciser que sur plus de 6 millions de clients, tous marchés confondus, le nombre de répondants était de 252.000 en 2018, 272.000 en 2019 et de 193.000 en 2020. En outre, contrairement aux études marketing, les répondants plus ou moins volontaires ne constituent pas un échantillon représentatif de notre clientèle. Nous vous laissons donc vous faire votre propre opinion sur l'objectivité de cet indice.

Pour tenter de justifier ces fermetures, la direction prétexte que les agences de 2, voire de 3 ETP, ne peuvent servir correctement la clientèle.
Sur ce point, ***FO LCL*** est entièrement d'accord. Mais qui a supprimé les conseillers d'accueil dans les petites agences en 2015 (mise en place de l'accueil partagé) ? **Au lieu de les fermer, ne serait-il pas plus judicieux d'y remettre du personnel ?**

FO LCL a été très admirative des efforts et du langage déployés par la direction pour tenter de masquer la véritable raison de ce projet qui est bien évidemment purement financière. Mais personne n'est dupe. Selon cette dernière, il s'agit d'*« un projet de développement »* ... de réduction des coûts bien sûr.

BILAN DE L'ATTRITION

Selon la direction, les premières vagues de fermetures n'ont pas provoqué de regain d'attrition chez les Particuliers puisqu'elle serait comparable à l'attrition classique.
Par contre, chez les Professionnels, la perte de proximité se traduit par une perte de clientèle (+3 points sur 4 ans).

A la demande de ***FO LCL***, la direction a confirmé calculer l'attrition sur les fermetures de compte. Or, bon nombre de clients abandonnent leur compte sans le clôturer. La direction ne regarderait pas le nombre de comptes devenus inactifs des agences fermées. Dommage.

Si cependant, l'attrition due aux premières vagues de fermeture était réellement contenue, il faut certainement chercher la raison dans le fait que les agences fermées étaient, en grande majorité, proches d'une autre agence.
Ce qui sera moins évident cette fois-ci. Nos clients accepteront-ils de faire 20 ou 30 kms pour venir nous voir ?

Un banquier mutualiste a prévenu : *« fermer des agences, c'est entrer dans une logique d'attrition »*.

Sachant que leur agence risque de fermer, quelle sera la réaction de nos clients dans les semaines à venir ?

NOMBRE DE CLIENTS

LE SAVIEZ-VOUS ?

Lors de la publication des résultats de LCL, aux réunions du jeudi, la direction annonce une évolution positive de la base clients tous marchés. Pourtant, quand elle déclare +3.798 clients Particuliers entre 2019 et 2020, sur LCL pilotage, nous trouvons -3.553 clients Particuliers, marché 1 et 21, soit une différence de 7.351 clients.
FO LCL a interrogé la direction qui a répondu qu'elle communiquait sur le nombre de clients y compris les décédés et les comptes en déshérence, tant que les comptes ne sont ni fermés ni transférés, a contrario de LCL pilotage. Réponse curieuse puisqu'au CSEC du 11 mars 2020, la direction nous avait dit qu' LCL enregistrait environ 437.000 comptes identifiés comme en déshérence. Cela fait donc une différence de 430.000 sans compter les comptes topés DCD !

Quoi qu'il en soit, si nous prenons la même base (LCL pilotage), nous comptions 5.951.000 clients Particuliers au 31 décembre 2015 et **nous n'en détenons plus que 5.849.000 à fin 2020, soit -102.000**.

Côté Pro et entreprises, LCL affiche une conquête nette de 10.689 clients. Si cela peut paraître positif, comparé aux 848.200 créations d'entreprises (y compris EI) en France en 2020, cela s'avère peu.

LE VOLET HUMAIN

Nous aborderons les détails du projet lors d'une séance extraordinaire le 17 mars prochain. Mais pour ceux qui croient encore au Père Noël, tant pis ! Car c'est bien le Père fouettard qui officie : aucun plan de départs n'est envisagé (départs volontaires, rupture conventionnelle collective, PSE, pré-retraites). Alors que la direction jure ses grands dieux qu'il n'y aura aucun licenciement, elle prétend qu'elle n'a pas envisagé le cas où des salariés refuseraient une modification de leur contrat de travail (mobilité fonctionnelle ou géographique). **C'est bien le problème !**

Que fera-t-elle de ces salariés ? La question demeure ...

Votre PEE va s'enrichir de 2 nouveaux fonds communs de placement :

- **CASA Education** : investissement dans l'écosystème éducatif. A risque faible (3 sur 7). Aucun frais d'entrée ni de sortie. Frais courants 0,90% de l'actif net moyen de l'année
- **CPR ES Actions Climat** : investissement dans des sociétés qui s'engagent à limiter l'impact du changement climatique, tout en intégrant des critères environnementaux et sociaux. A risque élevé (6 sur 7). **Frais d'entrée 5% et frais courants 2,13%** de l'actif net moyen de l'année, également très élevés !

Vous aurez donc la possibilité d'investir votre prochain intéressement-participation dans ces nouveaux fonds socialement responsables, en vert et contre tous les pollueurs ! Attention cependant à ne pas céder au chant du marketing de l'épargne verte à tout prix.

Venez découvrir notre chaîne
You tube ***FO LCL***

Bien triste anniversaire que cette première année à vivre confiné, en couvre-feu, masqué. Il y a un an, nous étions tous stupéfaits. Tous nos repères et fondamentaux étaient mis à mal par la propagation du coronavirus dans le monde entier.

Aujourd'hui, grâce à l'ingéniosité des équipes de recherche, des vaccins ont été trouvés et homologués en un temps record. Malgré l'apparition de variantes plus contagieuses, l'espoir d'un retour prochain à la normale jaillit enfin.

Cependant, en attendant des jours meilleurs, ne relâchons pas nos efforts si près du but. Nous devons continuer à respecter les gestes barrières et les mesures sociales restrictives afin de protéger les plus fragiles et ne pas alourdir davantage le lourd tribu que nous payons. ***FO LCL*** a une pensée pour toutes les familles qui ont perdu un être cher.

Ces dernières semaines, les variantes sont très actives, les taux d'incidence élevés. C'est pourquoi, ***FO LCL*** insiste pour que la direction contribue pleinement à limiter les interactions sociales en maintenant le travail à distance voire en l'accentuant pour le réseau commercial, grâce à LCL Visio. **Il nous faut absolument tout mettre en œuvre pour éviter un nouveau confinement**. Socialement et économiquement, ce serait une catastrophe.

FO LCL assume pleinement sa position responsable et solidaire. Un autre syndicat prêche pour la réduction voire l'arrêt du télétravail à des fins électoralistes. Certes, pour bon nombre de salariés, le travail à distance mis en place en catastrophe, souvent dans de mauvaises conditions, est difficile à vivre. Mais lorsqu'il s'agit de combattre un tel fléau, notre responsabilité collective doit l'emporter sur nos envies personnelles. Ce sont des efforts à fournir pour que nous puissions tous, enfin, retrouver une vie normale le plus vite possible.

Courage à toutes et tous. Prenez soin de vous, protégeons les autres. La santé est notre bien le plus précieux que nous devons absolument préserver.

BANQUE ET ASSURANCE

BULLLETIN D'ADHESION

Restez informés et connectés à FO-LCL

FO LCL

twitter.com/FOLCL

Appli FO LCL

NOM : ..... Prénom : ..... Date de naissance : .....

Adresse : .....

..... Tél fixe : ..... Tél port : .....

Mail perso : ..... Mail pro : .....

Métier : ..... Service / agence : ..... Entrée chez LCL : ..... Classification : .....

Signature :

À retourner signé à FO_DELEGATION-NATIONALE@lcl.fr ou RDV sur le site fo-lcl.fr, rubrique "FO le syndicat qu'il vous faut"- Adhérer en ligne