



Ma vie. Ma ville. Ma banque.

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Villejuif, le 4 mars 2021

### « Réseau LCL Nouvelle Génération »

#### LCL donne une nouvelle impulsion à sa dynamique de développement

**Dans la continuité de son plan stratégique « LCL Demain 2022 », LCL a présenté ce jeudi un projet d'adaptation de son réseau pour mieux répondre aux nouveaux modes de consommation de ses clients.**

Dès 2016, LCL a fait le choix d'engager une transformation de son réseau en misant sur le modèle relationnel 100% humain et 100% digital. Ce modèle, plébiscité pendant le confinement, porte aujourd'hui ses fruits avec des indices de recommandation client en forte hausse et une base client en croissance.

Fort de ces résultats et pour mieux prendre en compte les nouvelles aspirations de ses clients, avec d'un côté des usages digitaux qui s'accroissent depuis la crise sanitaire - 50 % de rendez-vous à distance en 2021 – et de l'autre une demande accrue de conseil en agence, LCL accélère aujourd'hui sa transformation avec le projet « Réseau LCL Nouvelle Génération ».

Présenté en interne ce jeudi par la Direction, ce projet vise à horizon 2022 :

- Au regroupement des expertises dans des agences d'au moins 4 collaborateurs pour une meilleure qualité d'accueil, de service et de conseil des clients. Pour cela, LCL va renforcer 350 à 400 agences avec l'arrivée d'un ou plusieurs conseillers grâce au regroupement d'environ 250 autres points de vente.
- À une implantation géographique renforcée sur les secteurs les plus porteurs pour un développement durable du fonds de commerce. 90 % des forces commerciales seront ainsi positionnées dans ces zones à fort ou très fort potentiel.

Pour réussir cette transformation, une démarche personnalisée de suivi des clients va être mise œuvre pour mieux les accompagner. Par ailleurs les collaborateurs concernés par ces changements seront repositionnés sur leur métier dans des agences à proximité, en maintenant l'intégralité des emplois. Concernant la relation à distance, LCL va poursuivre son action de montée en compétences des collaborateurs sur les nouveaux usages digitaux.

*« Avec cette nouvelle impulsion « Réseau LCL Nouvelle Génération », LCL adapte son réseau pour renforcer son leadership, conquérir et se dote des meilleurs atouts pour devenir la 1ère banque urbaine. À la fois banque « du coin de rue » nous sommes aussi et déjà « banque à distance », et réaffirmons un modèle de banque plébiscité pendant les confinements et qui va s'installer durablement dans les habitudes de nos clients »* déclare Laurent FROMAGEAU, Directeur du développement Retail de LCL.

#### A propos de LCL

Filiale de Crédit Agricole S.A., LCL est l'une des plus grandes banques de détail en France. Elle ambitionne d'être la banque urbaine de référence d'un urbain sur sept, d'une ETI sur deux et d'une PME sur trois.

LCL propose une gamme complète de produits de banque au quotidien, de crédits, d'assurances de personnes et de biens et d'épargne, sur l'ensemble du territoire métropolitain et aux Antilles Guyane.

LCL offre des services de "banque en continu", combinant humain et digital avec 1 600 agences au cœur des villes, des conseillers disponibles par téléphone jusqu'en début de soirée, ses sites Internet et son appli "LCL Mes Comptes".

LCL c'est aussi LCL Banque Privée, et LCL Banque des Entreprises et des Institutionnels.

LCL compte 17 300 collaborateurs au service de la satisfaction de 6 millions de clients particuliers, dont 214 000 clients Banque privée, 364 000 professionnels et 29 900 entreprises et institutionnels

#### Contacts Presse LCL

Julie TERZULLI Tel 01 42 95 10 61 @ [julie.terzulli@lcl.fr](mailto:julie.terzulli@lcl.fr)  
Brigitte NEIGE Tel : 01 42 95 39 97 @ [brigitte.neige@lcl.fr](mailto:brigitte.neige@lcl.fr)