



Consultation relative sur la situation financière et économique de LCL pour l'année 2023

Avis voté à l'unanimité le 4 juillet 2024

En 2023, en dépit d'un contexte adverse, marqué par la hausse des taux qui pénalise la marge à hauteur de 127 M€ et celle des risques (impact de -64 M€), les résultats de LCL font montre d'une résistance certaine (à 774 M€, soit le même niveau qu'en 2021) – Si l'entreprise peut s'en féliciter, le CSE C tient à souligner les fragilités sous-jacentes de ce résultat :

- La progression des commissions (+83 M€) permet de limiter la baisse de la marge d'intérêts, traduisant les efforts constants du réseau pour poursuivre ses actions en matière de conquête et d'équipement alors même que les effectifs poursuivent leur baisse, dans des proportions qui donnent le vertige : l'effectif moyen de LCL est de 15 702 ETP à fin 2023 alors qu'il était de 19 436 ETP en 2015, soit -20% en 8 ans ! Résultats : les portefeuilles clients craquent de partout, et mettent en risque les conseillers qui en assurent la gestion. Or, quand la direction entend tout juste stabiliser les effectifs alors que LCL comptait en moyenne 500 postes vacants en 2023 (ramenés à 385 ETP début 2024), le CSEC ne peut que faire part de son effarement. Jusqu'où une corde peut-elle tirer avant de casser ? Sur ce sujet le CSEC renvoie la Direction à l'étude IpsoFacto sur les RPS qui faisait état d'une surcharge de travail en lien avec la régulière élévation des objectifs à réaliser, des interruptions constantes (conséquence de gérer un portefeuille avec plus de 1000 clients), un manque d'effectifs, notamment expérimentés. La politique de LCL a conduit à une explosion du turn-over ; désormais plus du quart des effectifs a moins de 2 ans d'ancienneté, ce qui nécessite un temps de formation important en plus de tout le reste...

- Ainsi, LCL continue de sur-performer le marché en termes d'évolution de charges : entre 2016 et 2023, les charges ont baissé de 7% quand l'inflation était de 17,4% sur la période ! A euros constant, cela revient à une baisse des charges de près de 25% dont près de 250 M€ économisés sur les frais de personnel car, LCL, c'est une baisse des effectifs qui se conjugue aussi avec une cure d'austérité salariale. Quelle entreprise subit un tel traitement alors même que ses résultats récents n'ont jamais été aussi élevés ? L'actionnaire se réjouit à n'en pas douter de la solidité des résultats, mais les salariés aimeraient aussi bénéficier d'un juste retour pour leur implication. Là, encore, le CSEC renvoie vers l'étude Ipso Facto qui pointait le manque de reconnaissance, notamment financière, de l'entreprise vis-à-vis de ses salariés. Puisque LCL est de plus en plus exigeant vis-à-vis d'eux, il est normal qu'ils soient, eux-aussi, autant exigeants vis-à-vis de LCL.

- Le sentiment d'injustice sociale est inévitablement renforcé par l'attitude de notre actionnaire qui pendant toutes ces années a continué à promouvoir une politique de diminution drastique des charges de fonctionnement et le développement de la productivité des salariés.

Au final, l'entreprise a été restructurée de façon lancinante alors qu'elle n'allait pas mal et, malheureusement, elle ne va pas mieux aujourd'hui, bien au contraire.

Même si on ne réécrit pas l'histoire, le CSEC s'interroge. Combien d'opportunités ont été gâchées par cette stratégie :

- Quels seraient, par exemple, les revenus de LCL aujourd'hui si les conseillers pouvaient travailler le fonds de commerce de façon plus qualitative ?
- Ou encore, à quel niveau se situerait la Banque des Entreprises si elle était enfin dotée des moyens humains lui permettant de se développer et d'outils IT au niveau de ses pairs ?



Consultation relative sur la situation financière et économique de LCL pour l'année 2023

Avis voté à l'unanimité le 4 juillet 2024

Certes la nouvelle Direction n'est pas responsable de cette situation. Cependant, elle le deviendrait si elle prolongeait cette situation et si elle n'insufflait pas une vraie rupture et restait prisonnière du coefficient d'exploitation.

Or, les orientations actuelles ne rassurent pas le CSEC : faute de doter l'entreprise de moyens additionnels, les ambitions stratégiques qui seront présentées prochainement suggèrent plutôt que le réseau va s'alléger des clients grand public (plus d'1 million), en les orientant vers une offre 100% en ligne. C'est donc ça désormais le paradoxe chez LCL, une banque avec un coefficient d'exploitation low cost qui espère ne servir qu'une clientèle patrimoniale. Après avoir fait fuir une partie des salariés, l'entreprise prend désormais aussi le risque de faire fuir ses clients. La BNPP a fait ce pari il y a quelques années, et se classe désormais parmi les plus mauvais en termes d'IRC et de coefficient d'exploitation.

Au stade où en est LCL, réussir ce n'est pas faire croître la rentabilité – les résultats sont de 774 M€ en 2023. LCL a donc largement les moyens de financer un développement rentable pour son actionnaire, qui fait sens pour ses clients et qui redevient soutenable pour ses salariés.

Le CSEC attend de la direction une réelle prise en compte des attentes de nos collègues en matière de conditions de travail, de rémunération, d'employabilité via des formations individualisées de qualité afin de créer un climat de travail positif pour les équipes.

Le contexte politique et social actuel de notre pays démontre que si on n'entend pas les revendications, des réactions extrêmes apparaissent. Les directions du groupe et de LCL sauront-elles se montrer enfin plus apaisantes et plus citoyennes ?

Nombre de votants : **13**

Pour : **13**

Contre :

Abstention :

La Secrétaire Générale du CSEC LCL

Virginie NOIROT
Secrétaire Générale du CSEC LCL
Tél : 01.42.95.10.30 - 01.42.57.01.47
vnoiro@csec.lcl.fr
virginie.noirot@lcl.fr