



L'indépendance qui nous rassemble

8 JUIN 2017



Rapports*

des experts-comptables sur
la situation économique et financière de LCL
et sur les orientations stratégiques

-5,9% : Même hors éléments exceptionnels, LCL enregistre malgré tout la plus forte baisse de PNB de la banque de détail en France en 2016.

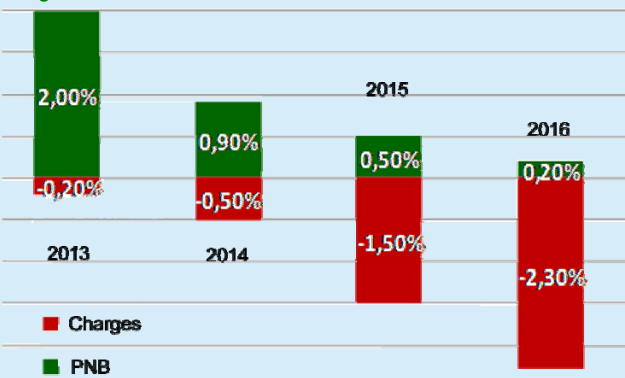
Depuis plusieurs années, le prêt immobilier est au cœur de la stratégie de LCL. Cela aurait pu s'avérer gagnant si les taux n'avaient pas autant baissé et s'ils ne s'étaient pas maintenus aussi bas. Nous payons au contraire cette plus grande sensibilité à la faiblesse des taux. Si, à court terme, les

remboursements de prêts et les renégociations génèrent du PNB (IRA, frais de dossier), à moyen-long terme, l'érosion des marges pèsera sur les résultats.

Rappelons que Centricité clients tablait sur une hypothétique hausse des taux qui n'a pas eu lieu.

Puisqu'au contraire le PNB s'est régulièrement rétracté, la direction a compensé en accentuant la baisse des charges dont les plus importantes : celles relatives au personnel.

Objectifs initiaux 2013 et révisions annuelles



Ce graphique démontre que les erreurs d'appréciation de nos dirigeants conjuguées à leur incapacité de développer le PNB, **les conduisent à inverser les objectifs PNB/charges.**

L'importante baisse des effectifs a pour effet de détériorer la qualité de service malgré une productivité par salarié qui n'a cessé de croître. Mais à quel prix ?

En 2016, LCL a enregistré un record d'attrition chez les Particuliers (-373.300) portant ainsi le solde net à - 53.700.

L'IRC, quant à lui, végète et LCL reste classé parmi les banques les moins appréciées.

Stratégie

Lorsque l'on sait que LCL est le maillot jaune des comptes secondaires en France, quel impact aura leur facturation ? La campagne de réactivation sera-t-elle efficace ?

Selon les experts, et comme **FO LCL** le réclame depuis des années, **LCL a besoin d'une réelle stratégie différenciante.**

Notre positionnement historique de banque urbaine moyen-haut de gamme nous impose de miser sur la relation dite de « tiers de confiance », comme le médecin ou le notaire. Cela nécessite de la stabilité relationnelle et un niveau de professionnalisme important assuré par la formation.

Les banques traditionnelles ne pourront jamais concurrencer les colossales fintechs sur le terrain technologique. Cela nécessiterait d'énormes investissements. Au contraire, nous continuons à accumuler du retard. Cela ne veut bien sûr pas dire qu'il ne faut pas faire évoluer nos outils et stopper la digitalisation. Mais notre clientèle semble vouloir être



rassurée par un conseiller en chair et en os. Pour preuve, seules 2% des ventes s'effectuent **intégralement** sans intervention humaine et pour des produits basiques.

Selon plusieurs études, le choix d'une enseigne bancaire est principalement dicté par la proximité de l'implantation physique. Tout ceci est rassurant pour nos emplois ... si nos dirigeants écoutent les clients et moins les actionnaires ...

Le succès de LCL dépendra aussi et surtout de l'attention qu'il portera à ses salariés. Le résultat de l'IER, le nombre de démissions, de licenciements, de ruptures en période d'essai, d'arrêts de travail sont autant

d'alertes que la direction ne doit plus négliger.

Les experts ont mis en avant l'intensification de la productivité ces dernières années : « *L'effectif de LCL sera une composante essentielle de l'avenir de LCL avec notamment un enjeu majeur autour de la capacité à absorber la charge de travail afin d'assurer la satisfaction des clients* ».

* rapports disponibles sur demande (à ne pas divulguer à l'extérieur de l'entreprise)

Cependant, des victoires

Entreprises de Taille Intermédiaire

(ETI) : historiquement leader sur ce segment, l'extra-terrestre LCL ambitionne d'atteindre 50% de taux de pénétration. Et pour une fois, il ne se fait pas un film de sciences fiction car cela est tout à fait réalisable.



Équipement Assurance-Prévoyance :

les performances en la matière sont bonnes. LCL rattrape son retard et génère ainsi des commissions qui sont les bienvenues dans la période actuelle.

Si la direction axe le développement de LCL sur les marchés des Pro et des Entreprises, elle ne doit pas pour autant négliger **les Particuliers qui représentent 64% du PNB**.

FO LCL demande à nos dirigeants de se détacher du pilotage purement financier qu'ils pratiquent et qui nous mène dans le mur. Sauf à vouloir faire de LCL une banque de niches qui impliquerait de supprimer des milliers d'emplois, la direction doit construire une véritable stratégie différenciante pour que Le Crédit Lyonnais redevienne une banque de premier plan.

Alors chers dirigeants, épatez-nous !



Solidar'box

FO LCL est très heureuse de voir LCL à l'honneur au sein du groupe puisqu'il vient de remporter le FRD Awards catégorie RH.

FO LCL a contribué à ce projet qui consiste à automatiser et donc faciliter le don de jours de repos et congés en faveur d'un salarié dont l'état de santé d'un enfant

nécessite sa présence auprès de lui.

Le prototype a été testé récemment. En seulement quelques heures, le nombre de jours maximum a été atteint, frustrant même certains qui n'ont pu contribuer. C'est un vrai succès qui démontre que la solidarité entre collègues est encore bien présente chez LCL.

L'ex DRH LCL, Anne Broches,

élue députée « En Marche »

DRH chez LCL, elle déclarait que le Code du travail n'était pas adapté à la banque. Après avoir perdu en Cassation dans l'affaire CET, elle avait osé dire : « *C'est parce qu'il y a ce type de jugement que la France va mal* ».

Anne Broches s'appuie sur ses 30 années d'expérience en « RH » pour devenir députée suppléante dans la 6ème circonscription du Val de Marne.

Très proche du MEDEF, notamment en IDF, espérons qu'elle ne conseille pas la ministre du Travail. Sinon, ce sera en marche vers la régression sociale.

Simplification de la banque : complexité des réponses de la direction

Rappelons l'objectif de ce projet : suppression de 800 Equivalent Temps Plein dans les back-offices et fonctions support. On apprend aujourd'hui que rien que dans les fonctions centrales, l'objectif serait de 600 à 670 ETP !

S'il y avait une véritable volonté de faciliter les mobilités fonctionnelles intragroupe, on pourrait plus aisément se montrer compréhensif. Et comme d'habitude, les réponses de la direction à nos questions restent très nébuleuses. Face à cette opacité, la majorité des membres du CCE représentant 6 syndicats (**FO LCL**, CFDT, CFTC, CGT, CGTG, UNSA) ont déclaré ne pas être en mesure d'émettre un avis. Bien que d'accord avec cette position, seul le SNB a émis un surprenant avis négatif qui clôt le dossier et permet à la direction de mettre en place son projet destructeur.



Pour le coup, **FO LCL** souhaiterait que le SNB ait une stratégie moins singulière et se détache enfin de la direction.

Régularisation cotisation complémentaire santé

Si vous êtes prélevé d'une cotisation « Famille », vous avez remarqué sur votre bulletin de paie de mai que des régularisations ont été effectuées rétroactivement au 1er janvier 2017. En effet, la direction avait omis d'appliquer l'augmentation de tarif (de 1,692% à 1,7%). Voilà, voilà.



Monétisation CET et Prévoyance

En mars, **FO LCL** alertait la direction sur le fait qu'elle assujettissait à **tort** les sommes provenant du CET aux cotisations « complémentaire incapacité invalidité décès » (prévoyance). Cette erreur était d'ailleurs encore plus préjudiciable à LCL qu'aux salariés, puisque la cotisation est supportée à 70% par LCL. La direction nous a informés qu'elle avait modifié le système de paie pour rectifier cette erreur. Grâce à **FO LCL**, vous pouvez donc tranquillement transférer des jours de CET vers le PERCO lors de la campagne de ce mois.



Table ronde sur les conditions de travail

Suite au courrier intersyndical **FO LCL**, CFDT, CGT, la direction nous a informés qu'elle aura lieu en juillet.

FO LCL espère que les solutions concrètes au mal être ambiant ne resteront pas sur un coin de table. Avec une table ronde, théoriquement c'est impossible. Mais ne sous-estimons pas la direction.

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