LCL a dévié de certains objectifs du plan « Centricité 2018 »

Par Christine Lejoux le 15/03/2019 L'AGEFI Quotidien

Dans un contexte de taux bas, les revenus ont diminué sur la période 2014-2018, alors qu'ils devaient croître de 0,9% par an. Et l'objectif de conquérir 500.000 nouveaux clients n'a pas été tenu.

Le réseau d'agences de LCL comptait 11.373 effectifs équivalents temps plein à fin 2018.

LCL veut aller de l'avant, avec pour objectif de *«devenir la première des banques urbaines»,* mais les représentants du personnel ont souhaité jeter un coup d'œil dans le rétroviseur. A la demande des organisations syndicales, la direction de la filiale de banque de proximité du Crédit Agricole en France leur a dressé hier un bilan du plan «Centricité 2018», dans le cadre d'un comité central d'entreprise (CCE), selon une source. LCL a confirmé à *L'Agefi* la tenue de cette réunion.

Présenté en 2014, ce plan, qui s'inscrivait dans celui de sa maison mère à l'horizon 2016 et le prolongeait, avait vu certains de ses objectifs abaissés dès 2015. A commencer par la croissance annuelle des revenus, qui n'était plus attendue qu'à 0,9%, au lieu d'un objectif initial de 2%. L'ambition révisée n'a pas été atteinte, le produit net bancaire (PNB) ayant été ramené de 3,811 milliards d'euros en 2013 à 3,43 milliards l'an dernier, selon les documents financiers disponibles sur le site internet du Crédit Agricole.

LCL, comme ses concurrents, a souffert de la politique de taux bas menée par la BCE depuis la crise financière de 2008, et qui grève les marges nettes d'intérêt du secteur. Reste qu'après *«une légère baisse en 2018, nous confirmons la stabilisation du PNB en France»* en 2019, avait indiqué Jérôme Grivet, directeur général adjoint en charge des finances de Crédit Agricole SA, l'entité cotée du groupe bancaire, lors de la présentation des résultats annuels le 14 février.
L'objectif de conquête de clients particuliers n'a pas été atteint non plus. D'après la même source, LCL comptait 6 millions de clients particuliers à la fin 2013, un nombre ramené à 5,8 millions en fin d'année dernière. La direction, pour qui Centricité 2018 *«ne constitue plus une boussole»,* évoque, elle, 5.997.000 clients à la fin 2018, et préfère parler «d'estimatifs» plutôt que d'objectifs. Quoi qu'il en soit, l'ambition de conquérir 500.000 clients particuliers supplémentaires sur la période 2014-2018 n'a pas été tenu.

Sur le front des effectifs, le réseau d'agences de LCL comptait 11.373 équivalents temps plein en fin d'année dernière, au lieu d'un objectif de 11.608. *«Il y a eu beaucoup plus de suppressions de postes que prévu»,* juge la source. Tel n'est pas l'avis de la direction, qui indique avoir procédé à 4.322 embauches en CDI sur la période 2015-2018, laquelle a enregistré 1.600 départs en retraite.