

## PANDÉMIE COVID 19 ET ACTIVITÉ BANCAIRE (5)

# Une crise est aussi une opportunité... à saisir !

*Au plan sanitaire, avec plus ou moins de réactivité, les employeurs ont globalement rempli leur mission. L'efficacité, la fluidité et la pédagogie ont été proportionnelles à la qualité du dialogue social. Au final nous sommes parvenus, parfois dans la douleur, à faire concilier la protection des collaborateurs et des clients avec la continuité de l'activité.*

*Désormais, alors que le virus circule moins, l'activité reprend très progressivement... mais la prudence doit rester de mise ! Il nous revient maintenant de gérer une crise économique majeure et totalement inédite. Dans nos métiers, comme dans l'économie en général, si cette crise ne bouleverse pas le cours des événements, en revanche elle appelle à des évolutions primordiales. Or sans anticipation de la part des partenaires sociaux, l'inéluctable changement de modèle de notre industrie bancaire se fera à notre détriment.*

### ÉTAT DES LIEUX FINANCIER

Après 55 jours de confinement et 45 de déconfinement progressif, les banques régionales peuvent dresser un premier état des lieux.

Nos pertes d'exploitation estimées s'élèvent, en fonction des Caisses, jusqu'à près d'un tiers du PNB issu du business de l'année et entre 3 et 5% du PNB total.

Nos coûts du risque évalués ont, peu ou prou, doublé. Ces deux effets cumulés pourraient impacter négativement nos RNE à hauteur de 30 à 40%.

Ce qui est perdu ne reviendra pas certes, mais l'activité reprenant progressivement, retrouver notre trajectoire en fin d'année n'est pas impossible. Encore faudrait-il vouloir tirer les leçons de cet épisode inédit.

### UN CHANGEMENT QUI S'ACCÉLÈRE

De nombreux clients, à priori attachés au rendez-vous physique, ont pris conscience que qualité de service et relation à distance pouvaient parfaitement se conjuguer. Ceux qui avaient déjà fait le premier pas ont plus encore apprécié de pouvoir accéder, en toute sécurité et sans déplacement superflu, à l'ensemble des services bancaires depuis leur domicile, leur véhicule ou leur lieu de travail. En parallèle, la grande majorité des salariés qui ont pu télétravailler ont découvert un nouveau mode de relation au travail : plus de sécurité,

plus d'autonomie, moins de déplacements, un gain de temps sensible et le plus souvent une meilleure articulation entre le travail et la vie privée !

### LES PIÈGES À ÉVITER

Le premier consisterait à faire comme si rien ne s'était passé. Le deuxième, pas d'actualité, serait de passer d'une extrême à l'autre. Le troisième aboutirait à creuser l'écart entre deux populations, celle notamment dans les sièges qui aurait accès au télétravail, et celle, essentiellement parmi les commerciaux, qui n'y aurait pas droit.

### LE NOUVEAU CONTEXTE DE LA RELATION CLIENT

Déjà avant la crise, le volume de business réalisé à distance ne cessait de progresser. Durant le confinement, le mot d'ordre fut de maximiser les rendez-vous à distance, les outils numériques offrant la possibilité de commercer confortablement hors de l'agence et en toute sécurité. Ajoutons-y le gain en temps et en coût d'un déplacement évité. C'est pourquoi optimiser les mobilités devient indispensable et urgent, tant au plan environnemental que de l'efficacité opérationnelle. Combiner un réseau physique qui maille le territoire avec une offre digitale complète est plus que jamais la solution. Nous pouvons désormais être à distance et présents pour nos clients.

### TRANSFORMER L'EXPÉRIENCE TÉLÉTRAVAIL EN UN ACCORD

Pour éviter les pièges connus et sécuriser l'avenir, rien de mieux que de développer le travail à distance (TAD) au travers d'un accord paritaire. Cet accord, que nous appelons de nos vœux, devra en substance veiller à :

- ➔ préserver l'esprit d'équipe en prévoyant des temps de présence sur le lieu de travail ;
- ➔ conserver des plages de travail en commun ;
- ➔ encadrer le TAD, notamment à domicile, afin de différencier travail et vie privée ;
- ➔ former managers et collaborateurs au TAD ;
- ➔ responsabiliser les managers et favoriser l'autonomie des collaborateurs.

**Faire de la crise du COVID-19 une véritable opportunité d'évolution, voilà un appel que le SU-UNSA lance à nos dirigeants et souhaite partager !**

*Le Secrétariat National du Syndicat Unifié-Unsa,  
Philippe BERGAMO, Jean-David CAMUS, Philippe CAZEAU,  
Patricia COTTARD, Philippe DONVITO et François-Xavier JOLICARD*

