

PSG 2022-2024, LA SAGA 1

Des ambitions, des paroles... et des actes

Sur la période 2022-2024, 13% de progression du PNB (base 2020), 800 Millions d'économie en année pleine en fin de plan, une baisse de 14 points de base du coût du risque, une solvabilité préservée (CET1 à 15,5%), plus de 40% d'augmentation à 5 Milliards du Résultat Net Part du Groupe (RN PdG base 2019) et un coefficient d'exploitation en baisse de 7 points à moins de 65% : voilà résumées en chiffres les ambitions de ce plan. L'information sociale majeure réside dans l'engagement pris d'atteindre ces objectifs à effectif constant, notamment au travers de réallocations des moyens humains, puisque des suppressions d'emplois sont prévues, essentiellement dans les back-offices. Beaucoup d'incertitudes demeurent quant à cet engagement, d'autant que les premières annonces à NATIXIS évoquent des suppressions d'emplois et la tendance dans la Banque de Proximité & Assurances est aussi au dégraissage, avec plus ou moins de brutalité ici ou là. Pour autant nous prenons acte des ambitions et des engagements mais surtout nous jugeons sur les actes. Vous trouverez ci-après des précisions et quelques éléments d'appréciation.

■ Un "comment" qui nous interpelle

Le problème avec ces plans stratégiques, c'est qu'ils sont conçus dans des bureaux parisiens au travers d'une procédure qui relève autant des méthodes mutualistes que la démocratie dans le fonctionnement du Parti Communiste Chinois. Le doute est permis lorsque Laurent MIGNON (LM) affirme que les chiffres ont été obtenus par consolidation des remontées des différentes entreprises. Si c'est vrai, c'est sans doute « à l'insu de leur plein gré » tant l'écart est important entre des PNB globalement orientés à la baisse et le niveau d'objectif fixé. Certes il est prévu d'investir, de manière non récurrente sur la période, 900 Millions d'€ pour transformer nos organisations. Dans ce cadre, le doute est également permis, tant il est vrai que la pertinence des investissements est fonction de la concertation et de l'implication des utilisateurs dans les choix. La verticalité autocratique qui préside aujourd'hui n'est pas de bon augure en la matière.

■ Back-office et informatique dans la tourmente

Améliorer l'outil informatique « Collaborateurs », automatiser des tâches chronophages sans valeur ajoutée, rationaliser nos organisations sont des orientations préconisées par le SU-UNSA. Pour l'heure, seules les suppressions d'emplois sont garanties, au travers de la « simplification de l'organisation informatique » et de « l'accélération de la transformation des services bancaires » (1 départ/5 non remplacé). Nous serions susceptibles d'accompagner ces changements à condition d'y être étroitement associés. Plus précisément, si nous obtenons des garanties solides en matière d'accompagnement social et si nous parvenons à avoir une vision claire de l'organisation cible et de la réalité des réallocations de moyens. Il est question de coconstruire un changement vertueux, certainement pas de donner un blanc-seing aux employeurs pour, le plus souvent, poursuivre leur œuvre de dégradation des conditions de travail et de service.

■ La proximité réaffirmée

Là encore, nous approuvons les paroles mais nous constatons les écarts. Pendant les annonces, les « regroupements d'agences » continuent, parfois à bon escient, souvent dans la seule logique de réduction des effectifs et sans véritable prise en compte d'un maillage adapté aux attentes de nos clients. L'efficacité dans ce domaine sensible justifie études au cas par cas, concertation et souplesse.

■ La Satisfaction Clients aussi

Nous considérerons que la Satisfaction sera réellement devenue un objectif lorsque les résultats du *Net Promoter Score* (NPS) seront croisés avec ceux de l'attrition. Afficher des progressions sensibles du NPS, alors que nous continuerions à perdre des clients, y compris bancarisés, par dizaine de milliers, relève de la manipulation. Les objectifs de conquête de ce plan, notamment celui de **410 000 clients bancarisés principaux supplémentaires pour les seules CE**, ne seront pas atteints si la tendance actuelle perdure. Il faudra non seulement que la politique de réduction des moyens humains face aux clients (en présentiel ou à distance) cesse, mais aussi que des actes soient posés pour enfin dégager plus et mieux de temps commercial.

■ La RSE en trompe l'oeil

Intentionnellement ou pas, la *Responsabilité Sociale Environnementale* n'apparaît pas dans ce plan, même si la volonté de « **Faire du Climat une priorité d'action pour toutes les entreprises du Groupe** » y est affirmée. Il est vrai que la RSE embarque aussi les aspects « gouvernance » et RH très peu en rapport avec les pratiques en vigueur. Rien sur la gouvernance et 2 pages sur 43 sur les RH, même habilement mises en valeur par Béatrice LAFAURIE, c'est peu et ça ajoute au malaise.

La Saga du crucial PSG 2022-2024 ne fait que commencer. Nous suivons avec vous sa déclinaison et, à chaque étape, l'adéquation entre les ambitions, les paroles et les actes.

Le Secrétariat National du Syndicat Unifié-Unsa :

Philippe BERGAMO, Jean-David CAMUS,

Philippe CAZEAU, Patricia COTTARD,

Franck DELAGRANDE

et François-Xavier JOLICARD