

Situation de LaSer Cofinoga

LaSer Cofinoga va prochainement annoncer un plan social de plusieurs centaines d'emplois supprimés, (entre 400 et 700 selon la rumeur) et des cessions de filiales pour réagir à son premier déficit d'exploitation sur la France depuis 30 ans.

Ce résultat négatif sur de l'activité Crédit à consommation sur la France n'est pas compensé par le résultat des filiales étrangères (UK, NL, DK, Pologne) et le nouveau Directeur Général nommé depuis l'été 2011 n'hésite pas à sacrifier l'emploi et l'équilibre de centaines de famille pour présenter un plan d'action de correction à court terme à ses actionnaires à 50/50 que sont la BNPP et les Galeries Lafayette.

Comment en est-on arrivé là ?

Conjoncture économique française, baisse de la consommation, baisse de confiance des ménages emprunteurs, frilosité de la BNPP sur ce marché (a fermé une filiale naissante en Roumanie avant qu'elle ne démarre), lois Lagarde, le résultat du Crédit à la consommation ne pouvait que baisser.

Face à ce contexte, les tentatives de diversification (filiales étrangères ou autres produits de type carte pr2 payé, services marketing B2B) n'ont été que très faiblement supportées, et n'ont pas généré les relais de croissance qu'il aurait fallu.

Les actionnaires - BNPP et les Galeries Lafayette.- n'ont de fait pas de stratégie industrielle concernant les 10 000 employés de LaSer en Europe. Chacun n'a qu'une vue capitalistique, contribution de Cofinoga à leur propre résultat, et les dirigeants de LaSer n'ont pas réussi à vendre un projet plus ambitieux ou une trajectoire d'entreprise qui garantissent un maintien de l'emploi et des activités en Gironde.

Loin de leurs bases parisiennes, loin de leur cœur d'activité, la poule aux œufs d'or qui leur a apporté des contributions colossales pendant des années devient aujourd'hui inutile, une source de pertes qu'il faut au plus vite oublier.

D'aucuns pourront pointer la responsabilité de l'Etat, sur l'absence absolue de prise en compte des conséquences des Lois Lagarde sur ce type de business en France, et sur l'influence qu'il n'a exercé sur la BNPP sur une gestion plus pérenne de l'emploi, secteur bancaire pourtant tellement aidé lors de la crise financière ; Les actions de la classe possédante sauvegardée, pourquoi faudrait-il s'inquiéter de l'emploi à Mérignac ?

Quelle politique industrielle pour le Groupe LaSer ?

Spécialiste des services de relation clients, précurseur des call centers en France, parmi les leaders du monde du commerce par son logiciel d'encaissement, de fidélisation, ses moyens de paiement, ses activités de marketing différencié, traitement de masse de contacts téléphoniques ou mail, il apparaît évident que le développement et la réorientation de LaSer ne peut être supportés par les seuls Galeries Lafayette et BNPP.

Le virage vers le e commerce et la prise de part de marché sur les nouveaux services aux consommateurs ou aux enseignes nécessitent des investissements et des alliances qui manifestement n'intéressent pas Galeries Lafayette et BNPP.

Le marché de la data, l'analyse des comportements clients, l'expertise relative aux nouveaux moyens de communication et d'interaction avec les clients sont abandonnés aux fournisseurs informatiques, aux éditeurs logiciels US, aux plateformes de commerce en ligne.

Les synergies de LaSer avec le groupe BNPP pour mutualiser les expertises et les ressources relatives au recouvrement, au marketing, à l'informatique n'ont pas été sérieusement explorées.

Dans la situation présente, il serait attendu que les actionnaires prennent leur responsabilité vis à vis de ceux qui leur ont apporté des ratios de contribution exceptionnels pendant plus 30 ans, à savoir apporter des garanties a minima de maintien de l'emploi, et surtout remettre le groupe dans des conditions de rebond, sans nécessairement un éclatement des activités et une vente « par appartement », mais plutôt par une politique d'alliance avec un leader de nos activités de relation clientèle et services aux commerces.

Et dans l'immédiat, après une première vague de départ de dirigeants historiques selon des modalités inquiétantes (sans respect pour le travail accompli, opacité financière qui laisse place à tout type de tractation), la priorité est de se soucier de l'emploi, d'informer et de rassurer autant que possible.