



# Communiqué de presse

Hors séance boursière – Information réglementée\* - Publication d'informations privilégiées

Bruxelles, 4 septembre 2019 (8.10 heures CEST)

## **KBC Groupe fournit des détails sur les résultats de l'exercice d'optimisation de la gouvernance à l'échelle du groupe visant à améliorer davantage l'efficacité opérationnelle et le service à la clientèle.**

*Le 16 mai 2019, KBC a annoncé que le Comité de direction avait lancé un exercice interne à l'échelle du groupe afin d'optimiser et de simplifier davantage le modèle de gouvernance au niveau du management (Top 40/Top 300) et les processus décisionnels.*

*Aujourd'hui, KBC donne plus de détails sur la poursuite de cet exercice, qui vise à améliorer l'efficacité et l'agilité du siège et des fonctions support de KBC en Belgique.*

*Johan Thijs, CEO de KBC Groupe, explique le raisonnement derrière les décisions prises : "Une organisation comme KBC est une organisation vivante. Tout ce qui vit, change. En tant qu'organisation et employeur, nous nous préparons pour l'avenir. L'adaptation de notre gouvernance à l'échelle du groupe est essentielle et constitue une prochaine étape inévitable pour répondre au nouvel environnement dans lequel les nouveaux venus défient les entreprises établies et dans lequel les clients s'attendent à un service plus convivial, sans tracas et à une prise de décision plus rapide. Les organisations doivent être plus agiles afin de pouvoir prendre des décisions et mettre en œuvre les changements plus rapidement. Grâce à cet exercice, notre organisation sera plus agile et plus plate, avec moins de niveaux de décision et une plus grande étendue de contrôle. Cela permet de mettre en œuvre des solutions clients avec un meilleur délai d'exécution et après un processus de prise de décision plus rapide, dans lequel nos employés ont un rôle plus important à jouer.*

*Dans une organisation aussi dynamique que la nôtre, nous créons constamment de nouvelles tâches, tandis que d'autres fonctions changent, voire disparaissent. Cet exercice d'optimisation aura des conséquences pour certains de nos collaborateurs. Le redéploiement de notre personnel est essentiel, mais si cela n'est pas possible, nous chercherons des solutions alternatives. Ceci s'applique aussi bien aux directeurs (généraux) qu'à tous les autres employés. L'exécution de cet exercice se fera dans le respect, comme nous le faisons toujours. »*

### **Changements au niveau du personnel de La Division Belgique**

Depuis l'annonce de la révision du modèle de gouvernance au niveau du management (Top 40/Top 300) le 16 mai 2019 (voir communiqué de presse du 16 mai 2019), les directeurs (généraux) de KBC Groupe ont concrètement défini comment ils vont améliorer encore l'efficacité opérationnelle de leurs départements respectifs et ainsi porter le niveau de service aux clients à un niveau encore supérieur. La stratégie et les gains

d'efficacité qui en résultent ont été définis dans des plans, dont la mise en œuvre débutera en septembre de cette année.

Les changements comprennent le déménagement de certains départements, de certaines sections et d'employés, y compris aussi bien l'augmentation que la diminution du nombre d'ETP (équivalents temps plein) dans les départements concernés.

**En Belgique, les changements seront implémentés à partir de septembre 2019 jusqu'à fin 2022. La réduction du nombre d'ETP sera entièrement compensée par des départs naturels (retraite, départ naturel, etc.), qui a dépassé 500 ETP par an ces dernières années. Par conséquent, aucun plan de licenciement collectif obligatoire ni plan de départ collectif n'est prévu ou requis.**

Concrètement, au cours des trois prochaines années, les changements se traduiront par

- **une réduction des effectifs de 1400 collaborateurs de KBC en Belgique** (siège social, fonctions support et réseau d'agences en Belgique), **dont 300 fonctions seront assurées dans les centres de services partagés de KBC à Brno (République tchèque) et Varna (Bulgarie).**
- **une résiliation des contrats avec 400 sous-traitants externes** (principalement dans des fonctions informatiques ou intérimaires).

Aujourd'hui, KBC a partagé les grandes lignes de cet exercice avec le personnel. Dans les jours et les semaines à venir, les employés entendront ce qui pourrait changer dans leur département au cours des mois ou des années à venir.

Actuellement, les personnes concernées ne sont identifiées que dans une mesure limitée, c'est-à-dire là où des redéploiements concrets sont déjà en cours ou ont été élaborés. Dans de nombreux cas, les projets (par exemple l'automatisation, la délocalisation interne) doivent encore être réalisés et ce n'est qu'à ce moment-là que l'impact sur les employés individuels deviendra clair. Cela s'étendra sur les mois et les années à venir.

KBC a l'intention d'apporter les changements nécessaires dans le plein respect de ses employés et par un dialogue ouvert et constructif avec toutes les parties prenantes et les partenaires sociaux. La mise en œuvre se fera dans un cadre clair, qui permet d'absorber les conséquences des changements.

Dans l'intervalle, les négociations sur l'extension de la convention collective de travail sur l'emploi en Belgique se poursuivent.

L'ambition de KBC reste la même : rendre l'organisation et ses collaborateurs aussi future-proof que possible. KBC continuera donc à investir massivement dans la formation et les compétences de ses collaborateurs. KBC met actuellement en place une plate-forme de formation et de talents basée sur l'intelligence artificielle qui permettra aux collaborateurs de comparer leurs compétences fonctionnelles et numériques actuelles avec les besoins futurs et, avec l'aide de KBC, de prendre les mesures nécessaires et de recevoir la formation nécessaire à temps pour améliorer leurs compétences futures.

Afin de soutenir la transformation numérique et la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise, KBC continuera également à recruter sélectivement des profils d'experts spécifiques qui ne sont actuellement pas disponibles en interne (par exemple, des spécialistes des données et de l'intelligence artificielle, des concepteurs Web,.....).

### **Changements similaires au sein de la division République tchèque**

Parallèlement à l'exercice au sein de La Division Belgique, un exercice de transformation a été lancé plus tôt cette année dans la division République tchèque. Il s'agit notamment d'investissements dans de nouvelles activités, de l'intégration des services administratifs et de soutien, de l'application de l'automatisation des processus robotisés (RPA) et de la poursuite de l'introduction de processus numériques de bout en bout. Cela permet à CSOB de répondre plus rapidement aux préférences des clients et de développer de nouveaux

services. Ce processus se poursuivra et comprendra la réduction des niveaux de management et l'introduction de méthodes de travail flexibles. C'est pourquoi CSOB souhaite déployer davantage de personnel pour fournir des conseils d'expert aux clients et réduire le nombre d'employés impliqués dans des processus répétitifs. **Au cours de la période de 12 mois allant jusqu'au 30 juin 2019 inclus, le nombre d'employés a été réduit de plus de 400 employés nets. CSOB s'attend à ce que cette tendance se poursuive au cours des trois prochaines années à un rythme de minimum 250 employés par an.** Tenant compte de la rotation normale du personnel et en favorisant le redéploiement interne du personnel, CSOB s'efforcera de réduire au minimum les licenciements.

Afin de soutenir la transformation numérique et la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise, CSOB continuera également à recruter sélectivement des profils d'experts spécifiques qui ne sont actuellement pas disponibles en interne.

## **Division Marchés Internationaux**

Au sein de la **Division Marchés internationaux** (Bulgarie, Hongrie, Slovaquie, Irlande) des exercices d'efficacité opérationnelle ont déjà été menés ces dernières années ou sont en cours dans le cadre d'une transformation pilotée par le business avec une importante composante informatique au sein de la division Marchés Internationaux.

### **Note aux rédacteurs en chef et à titre de rappel**

#### **Changements au niveau de la direction (Top 300) qui ont déjà été communiqués le 16 mai 2019.**

Les changements de gouvernance concernent un certain nombre de changements (certains postes de direction et entités déménagent, changent ou disparaissent) et de nominations. Certains directeurs ont choisi de mettre fin à leur carrière chez KBC et d'explorer de nouveaux horizons.

Le nombre total de directeurs (généraux) (Top40/300) actifs au sein de KBC Groupe est passé de 300 à 281 après cet exercice :

- 21 directeurs ont changé de fonction et certains se voient confier des responsabilités nouvelles ou supplémentaires.
- 3 directeurs ont été déployés au niveau direction -1.
- 15 directeurs ont quitté ou sont sur le point de quitter l'entreprise.

Comme déjà annoncé le 8 août 2019, un coût total de 10 millions d'euros a été comptabilisé pour cette réorganisation de la gestion au deuxième trimestre 2019 et une économie récurrente est attendue d'un multiple de ces 10 millions d'euros dans les prochains trimestres et années.

#### **Pour tout complément d'information, veuillez contacter :**

Viviane Huybrecht, Directeur Communication Corporate, porte-parole KBC Groupe  
Tel +32 2 429 85 45 – E-mail : [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

---

\* Ce communiqué contient des informations soumises à la réglementation sur la transparence des entreprises cotées en Bourse.

#### **KBC Groupe SA**

Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles  
Viviane Huybrecht  
Directeur Communication Corporate/  
Porte-parole  
Tél. 02 429 85 45

Service presse  
Tél. 02 429 65 01 Stef Leunens  
Tél. 02 429 29 15 Ilse De Muyer  
Tél. 02 429 32 88 Pieter Kussé  
E-mail : [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur [www.kbc.com](http://www.kbc.com)  
Suivez-nous sur [www.twitter.com/kbc\\_group](https://www.twitter.com/kbc_group)

Vous pouvez rester au courant de nos solutions innovantes sur [le site](#).

Vérifiez [ici](#) l'authenticité de ce document