

Communiqué de synthèse

Le Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres invente l'Agence collaborative

La Caisse régionale Charente-Maritime Deux-Sèvres lance son nouveau modèle d'agence, un concept à la fois novateur et multi-canal. En effet, après 10 ans de bons et loyaux services, toutes les agences vont être rénovées. Celles de La Rochelle Galliéni, Niort St Florent, Aytré et, bientôt, St Jean d'Angély sont pionnières et invitent à découvrir ce qui change.

Une première en France, dans le monde de la banque

Car c'est bien d'innovation dont il s'agit. Avant de dessiner des aménagements innovants, la Caisse régionale a cherché à susciter des comportements différents dans la manière d'accueillir ses clients et, pour les salariés, de travailler au sein du réseau d'agences. Certaine que cette évolution en vaut la peine, la Caisse régionale investit 25 millions d'euros, jusqu'en 2017, sur l'ensemble de son réseau de proximité.

L'Agence collaborative, pour accueillir et travailler différemment

Appelé Agence collaborative, le concept se caractérise par un design moderne, la transparence dans le fonctionnement et l'omniprésence humaine.

Il se traduit concrètement par différents lieux de réception, utilisés selon les besoins du client et la nature du rendez-vous. Au centre, un studio central, visible de tous, devient le lieu de travail des collaborateurs lorsqu'ils ne sont pas en rendez-vous. Leur présence, à tour de rôle au poste d'accueil, renforce la proximité entre salariés et clients.

Une agence auto-apprenante

En pénétrant dans l'agence, le client voit les conseillers, dans le studio, qui travaillent pour lui. Les collaborateurs y partagent leurs savoir et savoir-faire pour enrichir leur expertise.

Le multicanal pour la convivialité

La part belle est faite au numérique : visioconférence, information sur écrans, scan et tablettes remplacent avantageusement le papier. Ces outils amènent un changement profond dans le déroulement des échanges et dans la continuité de relation avec le client. La nouvelle appli pour smartphone *Ma Banque* complète ce dispositif : chatter avec son conseiller ou prendre rendez-vous avec lui en se positionnant directement dans son agenda, c'est désormais possible !

Avec l'ensemble des expertises à disposition dans ses points de vente et l'ouverture jusqu'à 18h30, la Caisse régionale marque son utilité et sa différence en capitalisant sur son réseau d'agences, laissant le choix à ses clients de mixer internet et service de proximité.

« C'est la 1^{ère} fois qu'une banque en France nous demande de travailler sur le studio partagé. Nous avons trouvé l'idée intéressante et l'avons poussée jusqu'au bout. »

Dragon Rouge

