

Economie | Développement, diversification, territoire et digital: le Crédit agricole Aquitaine accélère



Dans un contexte mondial de reprise auquel n'échappe pas la Nouvelle-Aquitaine, la caisse régionale du Crédit Agricole Aquitaine, selon son directeur général, va donc « bien » ; et ce, en dépit des « sollicitations toujours fortes » sur la transformation qui se poursuit sur la voie du numérique (mais pas uniquement) et l'apparition de nouveaux concurrents. Pour preuve : le développement commercial va bon train avec désormais 930 000 clients et 30 000 nouvelles entrées en relation (+5%) depuis début 2018. La quantité mais aussi la qualité, puisque l'établissement affiche un taux d'indice recommandation client (IRC) qui bat des records : +6 là où la moyenne des banques sur la région affiche une note négative de -6.

Les raisons de la satisfaction de Jack Bouin, semblent nombreuses en cette seconde partie d'année, qui verra la fin d'un de ses gros projets : le déménagement du Siège de la banque régionale dans ses nouveaux locaux aux Bassins à flot, entre le 31 octobre et le 5 novembre. Un nouveau départ qui accompagne la réappropriation du territoire de la métropole bordelaise par la banque. Une stratégie de conquête lancée en 2014, qui voit porter ses fruits : le Crédit agricole a désormais 20% de part de marché sur la métropole, avec l'ambition chaque année de croître d'un point supplémentaire. « 25% de nos clients sont désormais sur la métropole bordelaise et 35% de nos nouvelles entrées en relation sont également sr ce territoire. C'est un beau développement qu'il faut encore poursuivre ! » pour le directeur général.

Une nouvelle filière tourisme

Autre raison de sa satisfaction : « nous enregistrons une hausse de 8% d'encours de crédit sur le premier semestre 2018 et 5% d'épargne supplémentaire ; ce sont des chiffres élevés ! » A cela s'ajoute un résultat net à 92,3 M€ (soit une hausse de plus 7,8%) et des fonds propres également en hausse de 2,3% (soit 2 890 M€). Mais le chiffre d'affaire, lui, diminue légèrement de 2% (272,7 M€ en juin 2018), « il faut donc trouver des voies de diversification et développement » diagnostique le Directeur général. Pour ce faire, il parie notamment sur l'assurance. « C'est déjà notre métier, mais nous prévoyons un grand coup sur les 10 ans qui viennent : nous voulons passer de 6 à 20% de part de marché sur l'Aquitaine, (c'est à dire sur les trois départements couverts par

la Caisse régionale : Landes, Lot-et-Garonne et Gironde, ndlr) ». Un développement qui va passer par la formation de nombreux collaborateurs et l'ouverture d'une nouvelle plate-forme dédiée à Langon, en complément de celle déjà existante à Aire-sur-Adour.

Coté diversification et dans la suite des structurations par filière déjà mises en place au sein de la Banque sur notamment la pêche et la filière maritime, l'aéronautique ou encore le numérique, Jack Bouin annonce le lancement d'une nouvelle filière tourisme. « C'est un secteur économique important en Nouvelle-Aquitaine, et nous voulons en devenir la banque de référence à travers le lancement d'une offre destinée à ces professionnels, avec un animateur et des référents tourisme répartis sur le territoire ». Une stratégie de structuration par filière qui devrait se poursuivre : « On se prépare sur la silver économie, où nous avons besoin de structurer notre approche, mais aussi par exemple, sur la transition énergétique avec une offre qui pourrait intéresser à la fois les investisseurs et les agriculteurs. » Une stratégie qui va aussi dans le sens d'une plus grande proximité avec les acteurs et professionnels sur le terrain.

100% humain 100% digital, "on va aller au bout de cette réforme"

Une implication sur le territoire sur laquelle insiste par ailleurs Jack Bouin, également au profit des particuliers. Au-delà du nouveau siège social à Bacalan, le Crédit agricole Aquitaine a également investi sur la rénovation des sites d'Aire-sur-Adour et Agen (3 M€ au total), et ne compte pas ralentir le rythme de la rénovation de ses agences, avec le déploiement du format « Agence collaborative » dans 36 agences de son périmètre pour un total de 15 M€, ce à quoi s'ajoute un vaste mouvement de modernisation des agences, pour un coût total de 40 M€ sur 2 ans. « On ne ferme pas d'agences, on y investit autant que sur le siège car on croit en cette présence sur le territoire, mais on transforme le métier. Le client aura toujours des moments dans la vie, qu'on ne peut pas gérer d'un simple clic, sans contact humain avec un conseiller... On va également développer la possibilité pour le conseiller de se rendre sur rendez-vous directement chez le client. On reste sur notre stratégie de banque 100% humaine, 100% digitale! D'ailleurs je peux aussi affirmer que dans deux ans tous les produits pourront être souscrits en ligne y compris les crédits. On va aller au bout de cette réforme ! »

Au global, un projet d'entreprise qui 4 ans après, ne varie pas du projet « Défi Aquitaine » posé en juin 2014. « Notre vision et nos ambitions n'ont pas changé, mais nous souhaitons donner des impulsions sur 4 points principaux et particulièrement sur la relation avec le client et notamment la fluidité dans la relation humaine et digitale. Nous voulons aussi mettre en place un modèle de décision plus agile pour raccourcir nos délais de réponses sur les dossiers d'emprunt par exemple. Sur la dynamique de développement, même s'il y a des avancées, notre priorité reste la métropole, avec une ambition qui doit être toujours plus forte. Enfin en interne, il nous faut accélérer sur la modernisation des méthodes de travail. »



Solène Méric

Crédit Photo : Aqui.fr
Publié sur aqui.fr le 13/09/2018
[Url de cet article](#)