

Economie | Patrice Gentié « mon action s'inscrit dans la continuité »



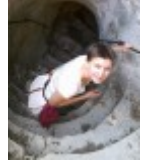
Depuis six semaines, Patrice Gentié a donc pris la suite de Rémi Garuz en qualité de président du Crédit Agricole d'Aquitaine. Ce dernier « ne découvre absolument pas la fonction » étant membre du Conseil d'administration depuis douze ans et vice-président du CA depuis 2010. « J'ai pleinement contribué à l'élaboration des projets en cours », souligne-t-il. Même si, il l'avoue, le rôle de président n'est pas celui de vice-président. Les regards posés sur sa personne ont évolué, mais cet authentique lot-et-garonnais, pépiniériste viticole n'attache que très peu d'importance à la fonction. « Je suis toujours le même ! », tient-il à préciser humainement.

Le passage de témoin s'est fait tout en douceur. « Rémi Garuz m'a accompagné pendant quelques semaines » afin d'être opérationnel le Jour J. Et, en effet, le discours ne varie pas d'un iota. La priorité pour le Crédit agricole d'Aquitaine reste la proximité avec ses clients. « Nous devons rester proches de nos clients que ce soit dans leur poche avec leur smartphone, chez eux sur leur ordinateur ou physiquement en agence ». En effet, à l'heure du tout numérique, le Crédit Agricole souhaite répondre aux besoins de ses clients au cas par cas pour proposer des services à la carte. « Nos clients se servent de la manière qu'ils souhaitent de leur banque », ne cesse d'asséner le nouveau président. C'est l'essence même de leur projet d'entreprise réactualisé en 2018. « Nous avons constaté que la majeure partie de notre clientèle souhaitait utiliser les services de leur banque d'une manière numérique tout en s'appuyant sur l'expertise d'un conseiller d'où notre leitmotiv 100 % Humain 100 % Digital. » Et ce côté humain, en allant à contre-courant de la tendance actuelle, le Crédit agricole souhaite davantage le développer. « Nous avons mis en place des plages horaires réservées pour des prises de rendez-vous en agence, cette formule est largement plébiscitée par notre clientèle. » Reste le problème des « petites » agences de campagne où aucun personnel n'est mis à disposition de l'accueil des clients. « C'est délicat de mettre en place un salarié pour attendre un potentiel visiteur... », répond, en toute honnêteté, Patrice Gentié.

Le CA chez l'habitant

Toujours dans l'esprit de satisfaire au mieux ses clients, le Crédit Agricole a créé la portabilité du poste de travail. Ainsi, d'ici quelques semaines, les conseillers spécialisés se rendront directement chez leurs clients pour « répondre au mieux à leurs attentes ». Aussi, un camion sillonne les routes des Landes et du Médoc à leur

rencontre. « Ces agences mobiles sont en phase de test depuis une année. Les résultats sont pour le moment probants car largement demandés. Certes, à l'heure actuelle, les opérations monétiques ne sont pas effectives mais un conseil physique est donné à chaque client ayant pris rendez-vous. » Et à l'heure où bon nombre d'agences bancaires ferment leurs portes, la tendance est différente pour le CA, à Bordeaux deux nouvelles agences ont vu le jour, aucune n'a fermé en milieu rural et les points relais fleurissent un peu partout sur le territoire. Enfin, la carte EKO, dernière venue de la marque CA, rencontre un très large succès, c'est même une « très belle surprise ! » Contre toute attente, la clientèle n'est pas celle escomptée. En effet, pour ce genre d'outil nous pensions attirer une population plutôt fragile financièrement, or nous touchons toutes les catégories socio-professionnelles, 40 % de salariés, 40 % de jeunes, des cadres supérieurs et seulement 10 % de clients sans activité. Grâce à ce moyen bancaire, les clients choisissent les modalités qu'ils souhaitent pour leur consommation bancaire. « C'est un service à la carte, le client choisit et cela ça lui plaît ! » Et cette carte est, en quelque sorte, une porte d'entrée dans la banque car « 50 % d'entre eux ont renforcé leur action au sein du CA. » Aujourd'hui, si dans certaines régions françaises cette carte EKO ne fonctionne pas, en Aquitaine, elle remporte un très vif succès « nous sommes la première région de France et du reste le national nous observe pour comprendre les raisons de cette réussite. »



Sybille Rousseau

Crédit Photo : SR

Publié sur aqui.fr le 28/05/2019

[Url de cet article](#)