

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### LANCEMENT DU PROJET D'ENTREPRISE « RESEAU HUMAIN & DIGITAL »

*Un programme d'investissement ambitieux et innovant  
pour offrir à ses clients une nouvelle expérience bancaire*

*Cenon, le 18 mars 2015. Ce matin, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a présenté à ses collaborateurs, en Convention, son nouveau projet d'entreprise baptisé RHD. Ce programme d'investissement sans précédent a pour objectif d'offrir aux clients de la CEAPC une nouvelle expérience bancaire nourrie de personnalisation, d'autonomie et d'une offre de conseil renforcée au sein d'un réseau d'agences entièrement modernisé.*

#### Un constat : (r)évolution des modes relationnels dans le domaine bancaire

Les évolutions technologiques de ces dernières années ont totalement fait évoluer les comportements des clients en leur offrant une très grande autonomie dans la réalisation de leurs opérations et en facilitant l'accès à l'information et à la préparation de leur acte d'achat. Ces nouveaux parcours de consommation ont investi progressivement le monde de la banque et se traduisent aujourd'hui par :

- **Une baisse régulière de la fréquentation en agence** : -6% en 2013, -10% en 2014
- **Une explosion des connexions sur les canaux à distance** (internet fixe et mobile) : plus de 5,6 millions de connexions en novembre 2014 contre 4,4 millions en novembre 2012

Parallèlement, les enquêtes de satisfaction font ressortir un besoin accru de conseils, de qualité et de personnalisation de la relation avec un interlocuteur dédié, compétent et facilement joignable.

#### La réponse de la CEAPC : Réseau Humain & Digital

Avec RHD, l'ambition de la CEAPC est de proposer un modèle de développement qui offre le meilleur des deux mondes : **digital** pour les opérations courantes, et **humain** avec l'accompagnement sur mesure d'un conseiller dans les projets et moments de vie importants. Pour ce faire, la banque a défini trois axes de travail :

##### 1/ PERSONNALISATION DE LA RELATION ET AUTONOMIE

Personnalisation et autonomie sont les deux exigences majeures des clients de la CEAPC. Elles se traduisent par quatre attentes principales : **avoir un conseiller attiré, pouvoir le joindre directement** par le canal de leur choix, **pouvoir compter sur sa réactivité et sa disponibilité, disposer d'outils pour réaliser facilement un maximum d'opérations seul**. La CEAPC a ainsi opéré des choix novateurs pour adapter ses pratiques aux nouvelles attentes de ses clients.

##### Concrètement quelques exemples d'actions mises en place

- **100% des clients de la CEAPC disposent dès cette année d'un conseiller attiré** dont ils connaissent le nom et les coordonnées directes.
- **D'ici fin 2015, plus aucun appel n'aboutira sur une plateforme téléphonique** : chaque agence sera équipée et formée pour traiter toutes les demandes de ses clients et futurs clients.
- **La relation entre le client et son conseiller s'adosse à un « contrat »** qui présente, lors d'un premier rendez-vous, les différentes modalités d'accès à la banque (en agence, à distance) et précise les engagements du conseiller vis-à-vis de son client, notamment de répondre à ses sollicitations dans les 24 h.
- **La totalité des points de vente sera équipée en automates bancaires** permettant aux clients qui le souhaitent d'effectuer leurs opérations courantes en toute autonomie, dans leur agence de proximité.

#### Contacts Presse :

CEAPC – Hélène Douet  
Directrice Communication externe et institutionnelle  
05 56 00 16 81 – 06 17 37 45 46

Agence Territoires&co  
Claire Iglesias-Valdes  
[ceapc@territoires-co.com](mailto:ceapc@territoires-co.com) - 05 56 00 89 50

## 2/ PLUS DE CONSEIL

Si les clients se montrent de plus en plus autonomes, ils souhaitent en contrepartie pouvoir bénéficier d'une prestation de conseil étendue pour accompagner leurs projets.

**Concrètement** quelques exemples d'actions mises en place

- **Elargissement du temps consacré au conseil** : le temps alloué aux opérations courantes et au conseil personnalisé s'adapte au juste besoin des clients. Ainsi, dans les 370 agences de la CEAPC, quelles que soient la taille des équipes et la localisation des agences, il sera toujours possible de rencontrer son conseiller sur rendez-vous du mardi au samedi.
- **Renforcement de l'expertise des conseillers** : un plan de formation de 5 000 jours/hommes va permettre aux 1 800 commerciaux de développer leurs compétences, notamment en matière de prise en charge de la relation multicanale.
- **Un nouveau métier de responsable de clientèle** voit le jour : 145 responsables de clientèle formés à la gestion patrimoniale.

## 3/ DIGITALISATION ET RENOVATION DU RESEAU D'AGENCES

Parce que la satisfaction tirée de la visite en agence repose aussi sur le confort et la qualité des équipements à disposition, les 370 agences du réseau feront l'objet d'un **investissement de 50 M€** visant à offrir à tous les clients des lieux d'accueil mieux agencés, plus agréables et modernes.

**Concrètement** Deux concepts, adaptés à la surface du lieu, seront déployés d'ici fin 2017

- **Dans les petites agences** : transparence et ouverture. Une surface découplée organisée en plusieurs espaces : l'échange rapide, l'attente et le conseil. Du mobilier propice au dialogue et à la proximité, des matériaux et coloris chaleureux, un décor mural en écho avec la géographie locale.
- **Dans les plus grandes agences**, en milieu urbain : un espace libre-service équipé d'automates pour effectuer ses opérations en toute autonomie. Les bureaux sont fermés pour permettre la tenue des rendez-vous en toute confidentialité ; la transparence du lieu est travaillée grâce à des coloris et des matériaux clairs.



Chaque rénovation engagée permet de poursuivre le **programme d'accessibilité aux personnes handicapées**. Fin 2014, 216 agences sont certifiées accessibles. La totalité des points de vente sera aux normes de la Loi handicap en 2018, en anticipation de six ans sur l'échéance réglementaire.

**L'accent sera porté sur les nouvelles technologies** pour faire vivre aux clients une expérience différente, celle de l'agence digitale, avec des **tablettes tactiles** pour signer électroniquement ses contrats, de **l'affichage dynamique** qui remplacera progressivement les publicités et dépliants papier et des **bornes d'accueil interactives**.

### A propos de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes

La CEAPC est une banque régionale coopérative qui appartient à ses 334 300 clients sociétaires avec qui elle partage ses valeurs humanistes, d'ancrage territorial et de solidarité. Couvrant les 9 départements des régions Aquitaine et Poitou-Charentes, la CEAPC bénéficie d'un maillage territorial optimal avec : 3 sites administratifs, 10 centres d'affaires, 370 agences commerciales et une e-agence sur Internet. Ses 2 800 collaborateurs sont au service de 2 millions de clients, particuliers, professionnels, entreprises et marchés des décideurs en région. Banque engagée, la CEAPC développe une démarche RSE ambitieuse basée sur des convictions fortes et des actions pertinentes autour des thématiques : relations clients, RH, environnement, gouvernance, vie économique et sociale régionale.

#### Contacts Presse :

CEAPC – Hélène Douet  
Directrice Communication externe et institutionnelle  
05 56 00 16 81 – 06 17 37 45 46

Agence Territoires&co  
Claire Iglesias-Valdes  
[ceapc@territoires-co.com](mailto:ceapc@territoires-co.com) - 05 56 00 89 50