

# Comment la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes prépare sa révolution



C'est depuis son nouveau siège social Atlantica que la direction Caisse d'épargne Aquitaine Poitou-Charentes va piloter son futur plan stratégique Ambitions 20#20 ©CEAPC

## **Confrontée à une concurrence renforcée, à la numérisation et aux changements d'attentes des clients, Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'engage dans une stratégie de transformation en trois ans**

Son nom n'est peut-être pas des plus originaux, "Ambition 20#20" mais le petit # glissé entre 2020 en dit long sur le projet de plan stratégique porté par le directoire de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, présidé par Jean-François Paillissé.

Après l'avoir présenté au CHSCT jeudi 7 septembre, puis, le lendemain, au Conseil d'Orientation stratégique, le président de la banque à l'écureuil a révélé ce lundi matin les grandes orientations de cette stratégie qui va rythmer la période 2018–2020, si, le 20 décembre prochain, le COS la valide à l'issue des quelques mois de présentations et échanges qui vont permettre à l'ensemble des **2 750 collaborateurs** de la banque d'en prendre connaissance.

## Un plan chiffré à 65 M€

Un plan stratégique chiffré à 65 M€ qui répond d'abord à un constat partagé par tous les acteurs de la banque. **"Nous voyons la fréquentation de nos agences reculer de 10 % par an.** Les usages du digital pour réaliser les opérations les plus fréquentes explosent littéralement" relève Jean-François Paillissé. " Ce changement de doit pas être une contrainte pour nous, mais une opportunité : celle de répondre toujours mieux aux attentes des clients qui sont, dans le même temps, demandeurs d'un traitement personnalisé avec un conseiller dédié."

## Une réponse à la concurrence et au contexte

Dans un contexte de taux de crédit au plus bas, qui rognent, de fait, les revenus des banques, confrontée à une concurrence féroce entre banques "classiques" et à l'arrivée de nouveaux acteurs bancaires, à l'image des néo banques de type [Orange Bank](#) qui finira bien par arriver sur le marché un jour, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes entend prendre les devants et chercher ailleurs de quoi améliorer son produit net bancaire, tout en profitant aussi de perspectives positives.

" Nous connaissons nos handicaps et nous savons que les taux ne remonteront pas, au moins pendant deux ans. La réglementation reste forte pour éviter les crises systémiques, ce qui pénalise les banques françaises qui sont pourtant solides. On nous demande beaucoup de fonds propres" soupire Jean-François Paillissé. " Mais nous sentons aussi que la croissance s'installe durablement, en Europe, et aussi la baisse du chômage. Nous ne sommes plus dans la perspective 2008, voire même 2010. L'optimisme affiché par les dirigeants est un bon signal. **C'est le moment idéal pour lancer ce nouveau plan stratégique Ambitions 20#20**" assure le président.

*« Nous allons rapidement passer de 43 gestionnaires de patrimoine à 90. De 135 conseillers clients à 210 et ce, dès janvier 2018. Nous sommes en train de finaliser un programme de formation diplômante avec l'université de Paris Dauphine. »*

## 200 recrutement d'ici fin 2020

Ce programme repose sur des axes majeurs. Outre la montée en puissance de la digitalisation des services, qui au niveau national a déjà mobilisé 700 millions d'euros d'investissement, et régionalement au moins 60 M€, **la banque va développer sa présence auprès de la clientèle premium**, celle qui génère le plus de produit net bancaire et qui représente environ 100 000 clients sur le million qu'elle compte actuellement dans la grande région. "Nous ferons tout pour attirer cette clientèle avec des services d'assistance Premium, mais aussi pour accompagner les 200 000 clients actuels qui sont des premiums potentiels" explique Jean-François Paillissé.

**Sa banque coopérative va aussi viser les grands professionnels, avec la création de centres d'affaires dédiés** en agglomération bordelaise, dans la zone Bayonne Anglet Biarritz et dans le secteur de La Rochelle Rochefort, et se renforcer

auprès de la filière de l'immobilier. " Pour accompagner les premiums et les grands professionnels mais aussi les professionnels de l'immobilier nous allons développer la formation de nos collaborateurs. Nous allons rapidement passer de 43 gestionnaires de patrimoine à 90. De 135 conseillers clients à 210 et ce, dès janvier 2018. Nous sommes en train de finaliser un programme de formation diplômante avec l'université de Paris Dauphine."

Ce programme de montée en compétences se traduira, à termes, par **1.000 promotions internes et environ 200 recrutements**, des collaborateurs à fort potentiel et des spécialistes des méga données (big data), d'ici la fin 2020. Un investissement sur l'humain qui se traduit par une enveloppe de **5 millions d'euros par an uniquement pour la formation**.

*« Les missions dans les agences vont évoluer, mais il n'est pas question de remettre en cause nos 375 points de vente actuels. »*

## **Pas moins d'agences, mais pas plus non plus**

La transformation de la banque de l'écurie ne se traduira pas par des fermetures d'agences assure Jean-François Paillissé. "Nous tenons à notre maillage. Les missions dans les agences vont évoluer, mais il n'est pas question de remettre en cause nos 375 points de vente actuels. Nous allons même investir 50 millions d'euros dans les trois ans qui viennent pour en faire un meilleur outil de commercialisation multicanal."

La CEAPC n'a pas, non plus, vocation à ouvrir de nouvelles agences. **"Aujourd'hui, nous n'avons pas de stratégie d'ouverture dans un pays qui est déjà ultra bancarisé. Nous pouvons, ponctuellement, déplacer des agences dans des quartiers en devenir**, mais cela se fera après une analyse très fine du marché." Et pour cause. Il faut savoir que pour qu'un investissement lié à une ouverture d'agence de 5 collaborateurs puisse être rentabilisé dans les cinq à dix ans, il lui faut gérer 3.500 comptes. Quand on sait que la part de marché de cette banque est d'environ 10 %, il lui faut pouvoir s'imposer dans un nouveau quartier qui compterait 35.000 habitants... Même si la région Nouvelle-Aquitaine est extrêmement dynamique sur le plan démographique, la pertinence d'une création ex nihilo semble assez peu crédible en effet.