

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

LA BANQUE POPULAIRE ACA MISE SUR LA PROXIMITÉ

Banque régionale, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a opéré, en 2015, un redécoupage de ses régions afin d'asseoir ses valeurs humaines et sa proximité avec ses clients.



Alain Delhoumeau : Directeur de Réseau Poitou-Charentes

“Rien de grand ne se fait sans passion”

Entré en 1989 à la Banque Populaire Centre Atlantique, Alain Delhoumeau a fait ses armes essentiellement dans la filière exploitation, au plus près du terrain, des clients et des collaborateurs.

A mi-parcours, il a bifurqué vers d'autres établissements bancaires du Groupe avant de revenir à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique en 2011. Il a apporté sa contribution à la fusion par absorption du CCSO par la BPACA en qualité de Directeur du Développement des Ressources humaines. De retour dans la région, il a pris la Direction du Réseau, représentant ainsi localement la Direction Générale.

Acteur du développement économique

« Aujourd'hui, mon rôle consiste à assurer la proximité dans la prise de décision, grâce à une meilleure connaissance des spécificités locales et du tissu économique, dans sa diversité et sa richesse », explique Alain Delhoumeau. Il souligne ainsi resituer au mieux les projets des clients dans leur environnement et mesurer avec justesse les enjeux, par cette connaissance approfondie du terrain. Cela rend d'autant plus pertinents ses conseils. De fait, malgré l'étendue du territoire de la banque, la décision est au plus proche de l'action.

« Une organisation adaptée, des hommes et des femmes impliqués et performants. »

Ce sont là les propos que tient le Directeur de Réseau Poitou-Charentes. « En matière d'organisation, le réseau est structuré en quatre secteurs, avec à leur tête des responsables qui

ont un rôle d'entraîneur-joueur. A un moment où la société bascule vers la digitalisation, nous faisons la différence à la BPACA, par le rôle d'expert qu'assurent nos collaborateurs. C'est ainsi que nous avons accentué la formation et procédons depuis cet été à l'équipement en tablettes numériques de toutes nos agences. Ce n'est pas qu'un phénomène de mode. C'est aussi le moyen pour nos clients de recevoir chez eux, en numérique, leurs contrats sécurisés, et puis cela impacte aussi notre empreinte « écologique » puisque nous réduisons notre consommation de papier.

Par association d'idée, j'en profite aussi pour évoquer une valeur à laquelle je suis très attaché, c'est notre caractère coopératif. Nos sociétaires sont acteurs, cela induit un comportement différent des équipes. »

Et demain ?

Alain Delhoumeau a pour sa région et son réseau, une vision optimiste de l'avenir. A cela plusieurs raisons : « La première, c'est la qualité de notre fonds de commerce et le nombre croissant de clients qui nous rejoignent chaque jour. J'y vois la preuve d'équipes compétentes et motivées, d'une offre adaptée, de qualité et compétitive. Je fais confiance aussi à notre agilité, notre pragmatisme et notre clairvoyance pour garder toujours une longueur d'avance. Enfin je me veux être le gardien du temple et reste attentif à l'équilibre des trois piliers sur lesquels repose notre modèle : la proximité client, la motivation de nos équipes et l'attachement à nos valeurs.

Contact

Sandrine Redon
05 56 01 88 80
sandrine.redon@bpaca.
banquepopulaire.fr



Marc Bollet, Directeur du secteur Charente

45 ans, Directeur de Secteur Charente... Quel est votre parcours pour arriver à ce poste ?

MB : J'ai un parcours professionnel résolument tourné vers le réseau commercial des agences au travers des postes de conseiller en clientèle particulier, professionnel et Directeur d'agence. Je possède aussi une expérience au sein d'un service du siège en tant que Responsable du service des Crédits aux particuliers. J'ai été nommé Directeur de secteur Charente le 1^{er} septembre dernier, après avoir dirigé le secteur des Deux-Sèvres durant 5 ans. Donc aujourd'hui, je peux m'appuyer sur ma double expertise (siège et réseau) importante en matière de service client et de connaissance des besoins et exigences clients.

Comment cette expertise impacte votre rôle de Directeur de Secteur ?

MB : Mon rôle de Directeur de Secteur est avant tout d'assurer et garantir une qualité de service client sur mon territoire, en apportant encore plus de réactivité, d'expertise et de proximité relationnelle.

Vous parlez d'expertise et de proximité relationnelle. Comment se traduisent-elles au quotidien ?

MB : Avec la relation clientèle qui se digitalise et transforme nos habitudes, nous devons faire évoluer cette proximité. Le client se déplace de moins en moins souvent à la banque : davantage informé et utilisant les nouveaux canaux de communication et d'information, il attend de sa banque qu'elle évolue et s'adapte.



C'est d'ailleurs notre fer de lance aujourd'hui, à la BPACA. Cela passe par une connaissance encore plus approfondie des habitudes et comportements de nos clients pour répondre au mieux à leurs besoins et exigences. Le client est plus que jamais au cœur de la relation avec le conseiller de la Banque Populaire.



De gauche à droite : Anita Guillerm (79), Arnaud Bonnin (17 Sud), Tony Ranger (17 Nord) et Marc Bollet (16), les quatre directeurs de secteur de Poitou-Charentes

La BPACA en Poitou-Charentes c'est :



120 000 clients* dont
36 000 sociétaires*



380 collaborateurs* répartis dans
54 agences*

*Chiffres provisoires au 30 juin 2015

Zoom sur ...

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique (BPACA) est une banque régionale qui met à disposition de sa clientèle tous les services d'une grande banque. Elle appartient au groupe BPCE. Sa politique consiste à mettre en commun des capitaux, la volonté et le savoir-faire d'acteurs entrepreneurs pour permettre l'accès au crédit et réinvestir sur leur territoire la valeur ajoutée qu'ils produisent.

Banque coopérative régionale, la BPACA dispose d'un réseau de 271 agences réparties sur 11 départements. Elle compte près de 632 000 clients et quelque 182 506 sociétaires. Déjà reconnue pour ses valeurs humaines et sa proximité, la Banque Populaire souhaite l'être aussi pour son expertise et sa capacité à stimuler et à accompagner leurs projets.

Les conseillers sont des interlocuteurs privilégiés, à l'écoute des attentes et besoins des clients. Ils savent solliciter au sein de leur réseau les compétences et ressources les plus utiles à la réussite des projets de leurs clients. C'est cela « additionner les forces pour multiplier les chances ».