

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



Tony Ranger, Directeur du secteur Charente-Maritime Nord

Quel chemin vous a conduit à la Direction de Secteur Charente-Maritime Nord ?

TR : J'ai eu le plaisir d'occuper plusieurs postes dans le réseau et dans l'animation des ventes au sein du Groupe BPCE avant de rejoindre Natixis Financement où j'ai été Délégué Régional sur les Banques Populaires Massif Central, Aquitaine Centre Atlantique et le Crédit Maritime. Et c'est ainsi que je suis arrivé au poste de Directeur de Secteur au printemps 2014. Ici, c'est ma région de cœur ! J'habite à proximité de La Rochelle et c'est un territoire que je connais bien.

Est-ce que vous pensez que la « proximité » est une notion essentielle dans votre métier ?

TR : Aujourd'hui, nos clients ont besoin de se retrouver dans nos valeurs : être la banque d'ici pour les entreprises, artisans et commerçants locaux, c'est essentiel y

compris d'ailleurs pour les partenaires institutionnels. La qualité de la relation avec les clients passe par le choix de solutions sur mesure avec chacun d'entre eux. Cette proximité a évolué et s'est renforcée au cours des dernières années. Aujourd'hui, c'est le client qui détermine la relation avec son conseiller. Il ne se déplace dans son agence que pour les points clefs et préfère régler le courant par mail ou téléphone... C'est notre rôle de nous adapter et développer le multicanal, mais en l'accompagnant, pas en le subissant. De plus, nous sommes une banque coopérative. Nous devons donc construire avec nos clients et collaborateurs à partir d'un socle commun : la confiance, l'exigence, l'envie d'entreprendre et le respect.

Et concrètement, comment matérialisez-vous cette proximité avec les entreprises ?



TR : Ma relation avec un client débute par l'écoute. Et ce n'est pas forcément autour d'un bureau. Je favorise le déplacement dans l'entreprise pour comprendre son fonctionnement et connaître son outil de travail. Faire simple, c'est avoir le bon interlocuteur pour réaliser ses projets. C'est la bonne rencontre. Un comportement que je préconise également auprès de mes collaborateurs. Et je reçois des clients parce que je souhaite conserver cette proximité humaine valorisée à la BPACA.



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 ».