

## Communiqué de presse - le 14 octobre 2024

### Le Crédit Mutuel Océan engage une réorganisation interne, nécessaire pour accompagner au mieux tous ses clients.

Dans un contexte en évolution constante, marqué par des mutations technologiques, environnementales et sociétales (*vieillesse de la population, accès au logement,...*), chaque client est confronté ou sera confronté à amorcer des transitions.

Le CMO a un rôle d'accompagnement pour permettre à chacun d'absorber ces changements de manière sereine. C'est pourquoi, le groupe vient d'entreprendre une évolution profonde dans son organisation, avec un objectif précis : la satisfaction client. Cette réorganisation est déjà amorcée et sera définitive en janvier prochain.

#### Une expérience client améliorée

La réorganisation a pour objectif de centrer l'activité encore davantage sur les besoins spécifiques des clients : particuliers, patrimoniaux, associations, professionnels, agriculteurs et entreprises. Des activités très différentes qui exigent des conseils et services personnalisés.

#### Avec le projet de réorganisation, les expertises locales se voient renforcées :

- Pour favoriser une approche plus ciblée et plus efficace, il y a désormais **des chargés de clientèle Professionnels**, spécialisés dans le suivi des entreprises artisanales, commerciales et TPE **et des chargés de clientèle Agriculture** qui assurent le suivi des exploitations agricoles.
- **Les conseillers en gestion de patrimoine** sont plus nombreux et localisés en proximité des agences pour un accès facilité à leur expertise et compétences.
- Le suivi des autres secteurs : particuliers, entreprises, associations ne change pas. **Malgré tout, les portefeuilles des conseillers sont optimisés et équilibrés** pour permettre à chacun d'entre eux d'améliorer la proactivité et la réactivité.



Sébastien Baudalet, Directeur des Réseaux  
et Directeur Général Adjoint du CMO

*« L'organisation nous a permis d'obtenir de très bons résultats en termes de satisfaction clients comme en attestent les baromètres en constante progression, indique Sébastien Baudalet, mais l'objectif est d'aller encore plus loin et de centrer davantage encore la relation clients autour de leurs besoins. Cela va inévitablement impacter certains de nos clients qui se verront changer de Conseiller et nous connaissons l'attachement qu'ils ont avec leur interlocuteur actuel. Mais cela s'avère nécessaire pour pouvoir tenir compte de leur spécificité et leur offrir le meilleur des conseils. Chacun de nos 655 000 clients continuera de disposer d'un conseiller dédié, non commissionné pour répondre à leurs seuls intérêts ».*

## De la proximité : physique ou à distance

**Le CMO maintient sa présence locale** en Vendée, Charente-Maritime et Deux-Sèvres avec 1 481 collaborateurs et son réseau de 178 agences. Ces dernières sont désormais réparties sur 17 territoires, contre 49 groupements auparavant. Parallèlement, le Groupe continue d'investir dans les solutions digitales pour garantir un accès facilité à l'ensemble des services en ligne.

Le groupe poursuit sa volonté d'offrir une approche hybride qui allie l'expertise des conseillers de proximité à des outils digitaux innovants. Les clients pourront ainsi bénéficier d'un accompagnement personnalisé, qu'ils choisissent de se rendre en agence ou d'utiliser les services en ligne.

## Le même engagement



Martine Gaillou, Vice-Présidente du CMO

Si l'organisation interne du Crédit Mutuel Océan évolue, ses fondements et ses valeurs, liés à son identité coopérative, demeurent intacts. Le Groupe ayant pour mission de favoriser l'ancrage local en soutenant l'activité économique, associative et culturelle du territoire.

*« Cette réorganisation va dans le sens du client et des administrateurs qui les représentent ! rappelle Martine Gaillou, vice-présidente du Groupe. Le CMO est une banque mutualiste qui appartient à ses clients sociétaires. Ce sont eux qui désignent leurs représentants et non des actionnaires. Le Conseil d'administration de chaque caisse locale joue un rôle clé en assurant l'adéquation entre les besoins des habitants et les produits et services proposés ; mais aussi en veillant à la gestion et au développement de leur caisse. Grâce à notre organisation décentralisée, la plupart des décisions sont d'ailleurs prises localement ».*

## Pour informations complémentaires

### Liens utiles

- [Site internet du Groupe](#)
- [Note de satisfaction](#)
- [Prix et récompenses](#)

### Contacts presse et informations

#### Crédit Mutuel Océan

Christelle Lebreton - Responsable communication

02 51 47 54 49 - [christelle.lebreton@creditmutuel.fr](mailto:christelle.lebreton@creditmutuel.fr) / [cmo4009@creditmutuel.fr](mailto:cmo4009@creditmutuel.fr)