

LA BANQUE QUI CHOISIT DE RESTER LÀ

À contre-courant des pratiques bancaires actuelles, le Crédit Mutuel Océan fait un tout autre choix : celui de rester là, au plus près de ses clients et de son territoire. Conscient que les habitudes de ses clients évoluent, le Crédit Mutuel Océan réaffirme sa volonté de maintenir une proximité forte, une valeur essentielle de son modèle mutualiste. Ce choix montre son engagement à améliorer continuellement la qualité du service offert à ses clients sociétaires.

Sébastien Baudelet, Directeur Général adjoint, Martine Gaillou, Présidente et Jean-Pierre Morin, Directeur Général du Crédit Mutuel Océan, vous expliquent ces choix.



■ ÇA VEUT DIRE QUOI, UNE BANQUE QUI CHOISIT DE RESTER LÀ ?

Martine G. : Rester là, cela signifie avant tout rester proches de nos clients et sociétaires. C'est un engagement qui illustre pleinement notre modèle mutualiste. Nous sommes convaincus que c'est en restant localement implantés et en maintenant nos effectifs que nous préserverons ce lien de proximité et, surtout, que nous continuons d'accompagner pleinement nos clients dans leurs projets. À travers ce choix, le Crédit Mutuel Océan réaffirme sa raison d'être "s'engager durablement à vos côtés".

■ POURQUOI FAIRE ÉVOLUER LES HORAires D'OUVERTURE ?

Sébastien B. : Les usages bancaires ont profondément changé ces dernières années. Aujourd'hui, de nombreux clients recherchent la simplicité, la réactivité et la possibilité de nous contacter par différents canaux (e-mail, téléphone ou visio). En faisant évoluer nos horaires d'accueil sans rendez-vous en agences, nous permettons à nos conseillers d'être plus en phase avec la réalité des demandes de nos clients et ainsi de consacrer davantage de temps au conseil, au suivi et à l'accompagnement. C'est une évolution qui permet d'améliorer la qualité de service et de renforcer le lien avec nos clients, quels que soient leurs usages. De manière très concrète, nos conseillers seront davantage disponibles pour répondre aux besoins de nos clients sociétaires.

■ EN QUOI LES USAGES BANCAIRES ONT-ILS ÉVOLUÉ CES DERNIÈRES ANNÉES ?

Sébastien B. : Historiquement, la relation

bancaire reposait principalement sur la visite physique en agence. Désormais, de nombreux clients réalisent leurs démarches du quotidien à distance : simulations et souscriptions de produits bancaires, d'assurances ou de services, prise de rendez-vous en ligne, échanges par e-mail, consultation et opérations depuis la banque à distance. Les clients veulent pouvoir contacter leur conseiller quand ils en ont besoin. Notre mission première est donc de leur permettre de répondre à cette attente avec réactivité et expertise. Nous avons l'ambition d'être toujours plus proactifs et d'aller au-devant de nos clients pour leur proposer des offres personnalisées qui leur seront utiles.

■ EN QUOI CES ÉVOLUTIONS RENFORCENT-ELLES LA PROXIMITÉ AVEC LES CLIENTS ET SOCIÉTAIRES ?

Martine G. : Notre engagement reste le même : être une banque qui agit dans l'intérêt de ses clients et sociétaires. En offrant plus de temps à nos conseillers pour écouter et accompagner chacun dans ses projets, nous renforçons ce lien humain qui fait notre force. Rappelons que le Crédit Mutuel Océan est une banque mutualiste et que, par définition, ce sont nos 1 311 administrateurs qui représentent et défendent les intérêts de nos clients sociétaires. Donc, oui, la proximité restera une priorité.

■ CES CHANGEMENTS AMORCENT-ILS UN PREMIER PAS VERS DES FERMETURES D'AGENCES ?

Jean-Pierre M. : Non, absolument pas. Le Crédit Mutuel Océan choisit de rester là. Nous ne fermons pas les agences, nous les faisons évoluer pour mieux accueillir. Ces

changements illustrent notre volonté d'allier le meilleur de l'humain et du digital, tout en restant fidèles à nos valeurs et à notre présence locale. Nous faisons le choix de moderniser notre organisation pour mieux répondre aux pratiques bancaires de nos clients, qui ont considérablement évolué ces dernières années.

■ RESTER LÀ, C'EST AUSSI SE RÉINVENTER ?

Jean-Pierre M. : Exactement. Rester là, ce n'est pas rester immobiles, c'est faire évoluer notre modèle pour répondre aux besoins d'aujourd'hui et de demain. Notre mission est de continuer à être la banque de ceux qui vivent ici, entreprennent ici et croient en ce territoire. Avec nos 1 021 conseillers, nous nous y employons chaque jour, et je les remercie pour leur engagement. C'est aussi avec eux que nous réinventons notre modèle, pour répondre aux besoins de tous, qu'il s'agisse de nos clients actuels ou des jeunes générations, pour qui la simplicité et l'accès aux offres doivent aussi être possibles, même dans une banque traditionnelle.

UN BESOIN ? UNE URGENCE ?

Un conseiller est joignable du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h et le samedi de 8 h 30 à 16 h.

Tous les numéros utiles sont à retrouver sur www.cmocean.fr ou sur l'**application mobile Crédit Mutuel**, disponible sur App Store et Google Play.