

Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest ouvre un nouveau chapitre avec un plan de transformation visant à accélérer sa croissance au service de ses territoires

Bordeaux, le 14 mai 2024 - Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest (CMSO) lance son ambitieux plan de transformation, baptisé "Orion", et confirme son engagement de proximité et d'excellence relationnelle au service de ses clients-sociétaires en Charente, Dordogne et Gironde.

La banque coopérative et mutualiste fait évoluer son organisation territoriale et relationnelle pour toujours mieux répondre aux attentes de ses clients-sociétaires, et poursuivre son développement au cœur de nos territoires.

Orion est le fruit d'un chantier initié en mai 2022 qui a mobilisé une centaine d'administrateurs et de collaborateurs. Cette démarche participative concrétise l'engagement du collectif d'élus et des salariés au bénéfice de la coopérative et de ses valeurs mutualistes.

Le CMSO entend, au travers de ce plan de développement et de transformation, devenir, sur ses territoires, la banque d'un habitant sur cinq et d'un professionnel sur dix à un horizon de 10 ans, en visant le cap des 650 000 clients.

Une croissance ambitieuse soutenue par une organisation territoriale et relationnelle modernisée

Ce plan vise naturellement à renforcer l'impact du CMSO sur ses 3 départements, en cohérence avec le statut d'entreprise à mission du groupe Crédit Mutuel Arkéa et à concrétiser ses engagements en faveur des transitions et des territoires. Il se fonde aussi sur l'identification de relais de croissance sur les différents marchés clés de la banque et sur une excellence relationnelle rendue possible par une évolution des modes d'interaction avec les clients et sociétaires.

Les premières transformations de son organisation interviendront dès le mois de juin 2024.

Un maillage territorial en phase avec les dynamiques de la région

Vitrine de son développement et de son rayonnement, les 85 points de vente du CMSO doivent s'adapter aux nouvelles réalités économiques, démographiques des trois départements ainsi qu'aux évolutions des besoins des clients-sociétaires.

Ainsi, le CMSO entend renforcer sa présence aux points stratégiques des trois départements et établir des coopérations opérationnelles entre ses agences, de manière à accroître les capacités d'accompagnement de ses 450 000 clients-sociétaires.

De nouvelles implantations verront le jour pour renforcer le maillage sur les zones à fort potentiel : concrètement, cela se traduit par la création d'agences "multi-expertises" pour

mieux accompagner les clientèles spécialisées au coeur du territoire, mais aussi par l'installation de nouvelles agences dans les secteurs en forte croissance.

Quelque 200 points services seront déployés auprès de commerces de proximité pour prolonger l'offre de services au cœur des territoires.

Enfin, des chargés de clientèle professionnelle et patrimoniale de proximité seront positionnés dans les différentes agences qui composeront le réseau CMSO.

Un engagement renforcé auprès de toutes les clientèles

Valeur cardinale de son fonctionnement, la proximité du CMSO avec ses clients et sociétaires sera adaptée à l'évolution des besoins des clients particuliers, patrimoniaux et professionnels, afin d'apporter des solutions plus pertinentes conjuguant proximité et expertise.

Dans cette perspective notamment, le CMSO prévoit à terme la création de plus de 200 emplois nets en Charente, Dordogne et Gironde, soit une progression de plus de 20% de ses effectifs. Il se positionne ainsi comme un employeur de référence soucieux d'offrir à ses collaborateurs de nombreuses opportunités professionnelles.

Un accompagnement revisité pour les clients patrimoniaux et professionnels

Pour les clients patrimoniaux et professionnels, la structure d'accompagnement tiendra compte des besoins spécifiques de chaque client. Une segmentation des portefeuilles permettra de positionner des compétences en proximité pour le premier segment, ainsi qu'une spécialisation renforcée pour les professionnels et les foyers patrimoniaux aux besoins les plus complexes.

Ce schéma sera soutenu par le développement de filières dédiées et adaptées aux territoires : Filière Entreprises, Filière Patrimoniale, Filière Agricole et Filière Vins & Spiritueux. Elles s'appuieront notamment sur les agences multi-expertises qui regrouperont une agence de proximité et les expertises du CMSO.

Une banque alliant proximité et expérience client plus adaptée pour les particuliers

Pour les particuliers, au-delà du développement de l'implantation, le CMSO proposera une accessibilité renforcée, la capacité de joindre plus facilement les équipes et de nouveaux canaux d'interaction plus personnalisés. Les clients pourront ainsi compter sur des conseillers disponibles et à l'écoute de leurs projets.

A l'heure où les canaux digitaux sont devenus incontournables pour l'activité bancaire, le CMSO entend accélérer sa transformation digitale grâce à des services en ligne innovants, sécurisés, et personnalisés. Cette nouvelle ambition vise à enrichir la relation client et aidera les conseillers dans la gestion et le pilotage de leurs activités commerciales et de conseil.

Sophie Violleau, Présidente du Crédit Mutuel du Sud-Ouest, déclare : « *Orion est la traduction concrète de nos ambitions et de notre confiance en l'avenir, et dans la force de notre modèle de banque de détail territoriale. Ce projet est rendu possible par l'engagement de nos 900 collaborateurs et 560 administrateurs. Ce cap tracé à un horizon de 10 ans est clair et s'exprime dorénavant sous la forme d'un projet sociétal et humain, avec la conviction qu'il portera la performance et assurera la pérennité de notre coopérative bancaire sur le long terme. Orion témoigne de notre volonté de répondre avec agilité et modernité à l'évolution de nos marchés et des besoins des clients-*

sociétaires, mais aussi d'incarner la nouvelle banque à impact positif du Sud-Ouest, qui assume et affirme plus que jamais ses valeurs coopératives et mutualistes. »

« La mise en œuvre d'Orion marque une nouvelle ère de croissance et de rayonnement pour le Crédit Mutuel du Sud-Ouest sur ses territoires. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest s'engage avec envie et sérénité dans cette nouvelle étape de son développement. Grâce à une organisation territoriale plus adaptée, des conseillers mieux équipés et des solutions d'accompagnement plus complètes, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest entend garantir à l'ensemble de ses clients sociétaires, professionnels, agriculteurs, viticulteurs, associations ou particuliers, une relation de confiance renforcée, une réelle proximité physique et digitale, et la meilleure qualité de service » complète Antoine Michaud, Directeur Général du Crédit Mutuel du Sud-Ouest.

A propos du Crédit Mutuel du Sud-Ouest :

Avec 85 points de vente répartis sur les départements de la Charente, de la Dordogne et de la Gironde, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest compte aujourd'hui près de 1 000 collaborateurs, 600 administrateurs et 450 000 sociétaires et clients. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest fait partie du groupe Arkéa, né en 2002 du regroupement des fédérations de Bretagne (CMB), du Sud-Ouest (CMSO) ainsi que d'une quarantaine de filiales spécialisées.

Plus d'informations sur www.cmso.com

Contact Presse : Anna GUIHARD - 06 82 94 04 05 - anna.guihard@vae-solis.com // Carole BAUDET - 07.71.37.85.98 - carole.baudet@cmso.com