



## archives 2006

### Novembre 2006

**Le projet de recherche SUP DE CO supervisé par Anne Julien**

**« L'orientation client au centre des stratégies de fidélisation des établissements bancaires français » vient d'être brillamment soutenu par Delphine Abonnel.**

Sans prétendre à l'exhaustivité, cette étude tente de mieux comprendre l'importance de l'orientation client sur la fidélisation des clients particuliers des banques en France. En effet, les modifications du contexte concurrentiel et socio-économique – apparition de nouveaux acteurs, développement des relations à distance, mobilité accrue, ruptures de carrières ou changements familiaux - nourrissent l'infidélité. Dans ce contexte, une stratégie de fidélisation doit permettre de se réappropriier la relation client et reconstruire la proximité avec les clients.

Notre recherche confirme l'importance capitale du système d'information sur la capitalisation de la connaissance, son partage et sa valorisation. Le stockage des préférences des clients, de leurs projets et de leur histoire permet de faire des offres adaptées et de proposer un mode de relation personnalisé. Néanmoins, les banques ne doivent pas négliger l'aspect organisationnel que revêt l'orientation client : l'adaptation de l'organisation interne, du recrutement et de la formation à cette nouvelle direction est indispensable pour replacer le client au centre des préoccupations de chacun. Enfin, une réflexion sur l'incidence des tarifs des services bancaires mériterait d'être menée de façon plus approfondie.

**Anne Julien** publie un article dans la revue Banquestratégie n°243 de décembre 2006 : « Marketing RH Offrir un bouquet de services segmentés »

**Anne Julien** publie un article dans la revue Banque n°687 de janvier 2007: « Construire une « marque employeur » attractive ».

**Deuxième concours de l'Association RMS Invest en collaboration avec la Chaire de Bancassurance du Crédit Agricole du Nord Est**

Pour la deuxième année consécutive, l'Association RMS Invest lance son concours sur la Bourse. Comme l'année dernière, les étudiants en groupe sont invités à réaliser la meilleure performance financière à partir d'un portefeuille fictif de 5000 euros.

Le Crédit Agricole du Nord Est met à la disposition des étudiants RMS des comptes bancaires virtuels accessibles sur son site Internet. Des informations boursières journalières seront diffusées gratuitement par la banque aux étudiants pour les aider à réaliser les meilleures transactions en Bourse.

Des professionnels du Crédit Agricole animeront des conférences spécialisées en finance pour mieux accompagner étudiants dans leurs décisions d'investissement.

Le Concours sera officiellement ouvert le 8 janvier et finira le 7 mai 2007.

La remise des prix aux 3 équipes ayant réussi les meilleurs résultats financiers se fera lors d'un cocktail prévu pour mi mai.

Une formation en salle de marché sera offerte à la première équipe lauréate.

**A vos marques !!!**



**RMS INVEST**

**Le Crédit Agricole à la rencontre des étudiants Bac +4/5 de REIMS le 14 NOVEMBRE 2006 à RMS**

Cet événement est destiné à tous les étudiants de niveau Bac +4/5. Son but principal est de leur faire découvrir les métiers de la banque et surtout la diversité des carrières régionales, nationales et internationales qu'offre le Crédit Agricole.

Accueillis autour d'un café, les étudiants pourront rencontrer durant toute une demi-journée (de 8h30 h à 14h00) des professionnels du Crédit Agricole dans le hall du Campus 2 de RMS qui sera pour l'occasion divisé en trois pôles :

- un pôle « Carrières » où des responsables du Crédit Agricole renseigneront les jeunes sur la diversité des métiers proposés par la banque, les formations à suivre, les possibilités d'évolution de carrière.
- un pôle « Stages » où seront présentées les offres de stages Bac +4/5 du Crédit Agricole disponibles partout en France.
- un pôle « Conseils » où des responsables R.H. apporteront des conseils sur les entretiens de recrutement et de bonnes astuces pour rédiger des C.V ciblés.

Un forum de discussion (de 12h30 à 14h00), avec les responsables RH du Crédit Agricole sur le thème de : « l'évolution de la banque dans son environnement et les conséquences sur les métiers au Crédit Agricole » clôturera la manifestation.

Les Rendez-vous Carrières Crédit Agricole, tout le monde s'y retrouve !

**Le jeudi 16 novembre** : Thierry Marotine, directeur de l'immobilier et du développement international du Crédit Agricole du Nord Est, et Guillaume Lelouvier, Directeur du Département Engagement et Ingénierie Financière, animeront une Conférence organisée dans le cadre du programme MBA sur la Gestion des risques. L'intervention aura lieu à 18H à l'amphithéâtre A016 du Campus 2.



## Octobre 2006

**Le mercredi 18 octobre 2006** : Anne Julien participera à la manifestation "Infos métiers Banque Assurance", organisée en collaboration par l'ONISEP, le CRIJ et la FNAC.

Cette manifestation de caractère interbancaire a pour objectif de présenter les métiers de la banque et de l'assurance aux étudiants et demandeurs d'emploi. Des représentants des différentes banques et d'assurances de la région seront sur place pour donner leur témoignage de professionnel et renseigner tout intéressé. L'évènement aura lieu de 16h à 17h30 au forum FNAC de la Place d'Erlon à Reims.

**La Chaire mène actuellement une étude de marché sur les attentes de clients professionnels** (questionnaire en cours d'administration). Cette étude prend le relais du focus group réalisé avec des conseillers dédiés aux professionnels le mois de septembre dernier.

Partant du constat que l'entrepreneur d'aujourd'hui n'est pas le même que celui de hier, cette étude a pour objectif de mieux connaître cette clientèle qui évolue très vite tant en terme de besoins (type de produits achetés) qu'en terme de comportement (canaux de distribution privilégiés). Les résultats de l'étude donneront des réponses en matière de constitution d'offre bancaire et de distribution multi canal. La segmentation traditionnelle de la clientèle professionnelle sera également revisitée.

## Septembre 2006

**Anne Julien donne son avis d'expert** en marketing direct pour un dossier spécial sur les mailings paru dans la revue Chef d'Entreprise. De bonnes astuces pour mieux cibler vos envois...(voir N° 11, pp. 46-47).

**La Chaire a réalisé un focus group** avec des chargés de clientèle professionnelle. Dans un contexte de concurrence ardue pour conquérir ces clients bien informés et exigeants, les banques ont besoin non seulement de bien les connaître mais aussi de se donner les moyens humains et techniques pour mieux les servir.

Le débat, animé par Anne Julien, a porté sur la conquête et fidélisation des clients Professionnels, leurs attentes et comportement en matière de produits financiers de même que sur les évolutions du métier de conseiller professionnel. Les informations récoltées trouvent des applications opérationnelles dans la mise au marché des offres dédiées aux professionnels et l'organisation des processus internes à la banque.

## juillet 2006

### Les Caisses locales et la Chaire

Anne Julien est intervenue devant les administrateurs des Caisses locales de Guignicourt et de Beurieux, le mardi 27 juin 2006. Cette réunion était organisée par Etienne Gillet, directeur de l'agence de Guignicourt. Elle a présenté l'Ecole, les tenants et aboutissants de la Chaire et les résultats du concours sur l'agence bancaire de demain. De nombreuses questions ont suivi l'exposé.

### L'équipe gagnante du concours fait sa pub

Ellen Lombard et Anne-Laure Ferreira sont allées à Châlons en Champagne, avec Anne Julien pour présenter leur projet de Conseiller Solidaire, le vendredi 30 juin 2006. Les lauréates du Concours ont planché devant plus de 500 cadres de la Caisse. Malgré le stress inhérent à la situation, elles ont montré que les étudiants de l'Ecole étaient brillants et talentueux. Un grand merci à elles deux.



### Intervention devant 20 présidents de la Caisse Régionale à l'IFCAM, à Paris

Anne Julien et Stéphane Mouret interviennent lors d'une session de formation des présidents de Caisse Régionale organisée par l'IFCAM (Institut de formation du Crédit Agricole) sur le thème « quel concept d'agence en milieu urbain ? », mercredi 5 juillet 2006. Anne Julien exposera les travaux de la Chaire, un benchmarking sur les agences bancaires et les résultats du concours. Stéphane Mouret présentera et analysera les différents projets en cours dans le centre de Reims.

### juin 2006

#### Lancement officiel du B.A.D.G.E. « Management et développement commercial »

Le lancement officiel de la 1ère promotion du B.A.D.G.E. « Management et développement commercial » pour la caisse du Crédit Agricole du Nord Est a eu lieu lundi 26 juin à RMS.

Avec l'équipe R.H. de la Caisse, Anne Julien a présenté les objectifs du cursus et échangé avec les participants sur leurs validations des acquis de l'expérience et leurs attentes. 15 Directeurs d'Agence et Cadres de la Caisse forment la première promotion 2006-2007. Ils bénéficieront d'une formation « sur mesure » en rapport avec les métiers de Front Office, de conseil et de management d'équipes. Les différentes sessions permettront aux apprenants de trouver de nouveaux outils et de prendre du recul par rapport à leur métier. Cette journée de lancement a été clôturée par un cocktail de bienvenue. F. Bonvalet et la Directrice Adjointe de la Caisse Du Nord Est, B. Constant ont participé à la soirée.

Ce BADGE (Bilan d'Aptitude délivré par les Grandes Ecoles) s'inscrit dans la stratégie globale de la Caisse du Nord Est de développer de nouvelles compétences pour ces collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle.

La première session est prévue, le 14 septembre 2006. Elle sera animée par Annie Falantin.

#### Remise des Prix du Jeu-Concours RMS Invest.

Après 2 mois de compétition, les 18 équipes du Jeux-Concours (soit 78 étudiants) ont fêté la fin des travaux le jeudi 1er juin.

Ma Dalton, Crapaltus Gestion et Planete Invest sont les 3 équipes à avoir réalisé des plus values. Les membres de ces équipes ont été récompensés en chèques cadeaux par le Crédit Agricole du Nord Est.

La remise des prix effectuée par Christian Boutroux, Directeur du Marketing Particuliers et Ghislain Parisot, D.R.H., a été suivie d'un apéritif très convivial pendant lequel les équipes n'ont pas hésité à échanger des astuces et des idées...

Après le succès de l'expérience auprès des étudiants, RMS Invest, en association avec la Chaire de Bancassurance et le Crédit Agricole du Nord Est, lancera une deuxième version du Concours à partir de la rentrée prochaine.

#### Le concours sur « L'agence bancaire de demain » est arrivé à sa fin après six mois de travail intensif...

Trois équipes ont été récompensées à l'issue du Grand Oral le 29 mai dernier devant le Comité de Direction du Crédit Agricole du Nord Est, la Direction Générale de l'Ecole et Marie-Noëlle Koebel, Directrice de Sup de Co. Chacune d'entre elles a présenté des concepts innovants qui traitent pertinemment la question de la distribution bancaire pour demain tout en l'associant à une réflexion stratégique et organisationnelle plus globales.

Ainsi, la première équipe, composée d'Amandine Harrburger, Anne-Laure Ferreira et Ellen Lombard, toutes trois étudiantes Sup de Co en dernière année, a réussi à démontrer qu'il ne suffit plus de parler de nouveaux modes de distribution bancaire sans reconsidérer le rôle et les fonctions des collaborateurs de l'entreprise. Ainsi, cette équipe a réinventé le métier du conseiller financier selon une démarche en cohérence avec l'esprit mutualiste.

François Arnaud, étudiant en première année Sup de Co est classé deuxième pour son concept d'agence multiservice-multifonction. Son objectif est la proximité client pour un marketing local ciblé et la gestion optimisée de l'espace de l'agence.

Enfin, le troisième groupe composé d'Ambroise Harle et Hanène Guermiti, étudiants Sup de Co en première année, a proposé un concept de distribution bancaire axé sur l'aménagement intérieur de l'agence, entre ergonomie, accessibilité et convivialité.

Les trois équipes lauréates ont reçu leurs Prix par Bernard Mary, DG du Crédit Agricole du Nord Est lors d'un cocktail organisé à leur honneur dans la soirée (3000 euros, 2000 euros et 1000 euros respectivement).

La Chaire de Bancassurance tient à remercier tous les étudiants ayant participé au Concours ainsi que le Crédit Agricole du Nord Est pour sa disponibilité et son soutien.

Rendez-vous à l'année prochaine pour la nouvelle version du Challenge de la Chaire de Bancassurance.



#### Mix Com institutionnelle de la marque Crédit Agricole

Neuf groupes d'étudiants de Sup de Co ont travaillé sur l'identité de la marque Crédit Agricole et de sa déclinaison dans la caisse du Nord Est. Ils ont identifié les valeurs que la marque devrait communiquer pour consolider et faire évoluer son image.

Selon les étudiants, la forte concurrence dans le secteur bancaire et dans la région plus particulièrement ne justifie pas une politique de communication de profil bas. La marque doit communiquer sur son statut de leader dans la région. Elle doit aussi moderniser son image sans rompre avec son passé.

Trois équipes lauréates ont été récompensées pour la pertinence du plan de communication qu'elles ont proposé.

Merci à [Laura Haddad](#) et aux coachs français et anglais qui ont piloté les étudiants dans leurs travaux.

Une synthèse des préconisations sera prête avant l'été et certaines idées vont être testées grandeur nature. Un stage dans le service communication est également proposé.

Tous les détails de l'étude sont disponibles sur le site [www.supdeco-rms.com/docs/mixcom](http://www.supdeco-rms.com/docs/mixcom) (accès réservé aux étudiants via mot de passe)



**Anne Julien** participe à une conférence organisée par l'EFMA, (L'Association Européenne de Management & Marketing Financiers) , le 12 et 13 juin, sur le thème : « La distribution des produits bancaires et d' assurance Comment résoudre les obstacles pour une réelle synergie ? ».

## mai 2006

### **Anne Julien, acteur des travaux de l'EFMA**

Anne Julien participe à une conférence organisée par l'EFMA, (L'Association Européenne de Management & Marketing Financiers) , le 18 et 19 mai, sur le thème : « Du marketing direct au marketing interactif : le marketing opérationnel en appui du réseau ».

### **Anne Julien présente un article à la 9 th International Research Seminar in Service Management, à La Londe les Maures, (30 et 31 Mai et 1 et 2 Juin 2006).**

Le titre de la présentation est : « Le stress, composante nécessaire du théâtre des services. Les scénarios de la banque de détail ».

### **Anne JULIEN et Tung DAO présentent au XXII<sup>e</sup> Congrès AFM du 11&12 mai 2006 à NANTES**

Un article sur : L'impact du comportement du personnel de contact sur la satisfaction, la fidélité et la confiance client : le rôle modérateur de la personnalité du client

## avril 2006

### **Conférence de Didier Fouquet sur les fondamentaux des marchés financiers, le 11 avril 2006.**

Didier Fouquet, Expert de Marchés au Crédit Agricole du Nord Est, a réalisé une Conférence sur les fondamentaux des marchés financiers organisée par la Chaire de Bancassurance pour accompagner le concours RMS Invest. La conférence était ouverte à tous les étudiants RMS et avait pour objectif de familiariser les étudiants avec le jargon financier. Environ 80 étudiants y ont assisté. La Conférence a été clôturée par un débat et des questions-réponses.

Vous pouvez télécharger la présentation de la conférence de Didier Fouquet [en cliquant ici](#).



### **Le jeu concours de RMS Invest vient d'être lancé.**

18 équipes ont répondu présentes. Afin de les aider à mieux connaître le monde de la bourse, une première conférence est organisée par la Chaire avec l'intervention de Didier Fouquet, Expert de Marchés au Crédit Agricole du Nord Est. Son intervention portera sur les fondamentaux des marchés financiers et aura lieu le mardi 11 avril de 13h à 14h au Grand Amphi du Campus 1.

Une deuxième conférence est prévue pour le mois de mai par un intervenant du CA SA.

Les deux Conférences organisées dans le cadre du jeu concours RMS Invest sont ouvertes à tous les étudiants RMS, participants au concours ou non.  
Venez nombreux pour connaître le monde de la Bourse.

## Mars 2006

### La Chaire Crédit Agricole du Nord Est partenaire privilégié du jeu concours de l'Association RMS INVEST

Cinq étudiants de première année de Sup de Co ont créé l'Association RMS Invest dont la mission est d'initier les étudiants RMS au monde de la Bourse.

Le premier événement organisé par l'Association est le lancement d'un jeu concours à des fins pédagogiques, ouvert à tous les étudiants de RMS, avec l'aide de la Chaire et du Crédit Agricole du Nord Est.

Les étudiants en groupe seront invités à réaliser la meilleure performance financière à partir d'un portefeuille fictif de 5000 euros sur deux mois, du 3 Avril au 31 Mai 2006.

L'objectif majeur du jeu est de familiariser les étudiants avec le marché boursier et les métiers financiers.

Une première conférence est organisée par l'Association le mardi 21 mars à 12h30 à l'amphi 2A016 pour présenter plus en détails le jeu concours et les modalités d'inscription.

Des professionnels du Crédit Agricole SA et Crédit Agricole du Nord Est animeront deux conférences et aideront les étudiants dans leurs décisions d'investissement en bourse. Le Crédit Agricole du Nord Est assurera également les aspects techniques du jeu concours par la création des comptes bancaires fictifs par groupe d'étudiants. Ceux-ci seront ainsi en mesure de réaliser des transactions fictives en bourse à partir de son site Internet.

Les membres de RMS INVEST animeront des séances de conseil financier et publieront un journal d'actualité financière qui paraîtra à trois reprises : le 3 avril, le 2 mai et mi-mai.

Des prix couronneront les cinq premières équipes ayant réussi les meilleurs résultats financiers.



# RMS INVEST

### 9 groupes d'étudiants viennent de franchir la première étape éliminatoire du Concours « Concevoir l'agence bancaire de demain ».

Sur les 18 groupes initialement inscrits, 9 groupes d'étudiants ont été sélectionnés pour participer à la deuxième étape. Ceux-ci ont été évalués par un jury de professeurs de RMS, de membres de la Direction du Crédit Agricole du Nord Est et d'Yves Negro, Professeur des Universités et spécialiste dans la distribution bancaire.

Ces étudiants ont fait preuve de leur capacité à travailler en groupe, à synthétiser de volumes d'information importants et à faire de propositions opérationnelles innovantes.

Pour la deuxième étape du concours, les étudiants approfondiront certains de leurs concepts suivant des orientations précises.

Les 3 premiers groupes seront récompensés à l'issue d'un grand Oral organisé le 1er juin 2006.

Le Crédit Agricole du Nord Est et la Chaire tiennent à remercier vivement tous les étudiants pour leur participation et à féliciter les groupes qui ont franchi avec succès la première étape.

## Février 2006

### La thématique de l'électif mix com : la communication Institutionnelle du CA Nord Est

Les étudiants de Sup de Co inscrits à l'électif Mix Com en février et mars vont construire par petits groupes (9) un plan de communication ayant pour objectif de valoriser l'image du Groupe Nord Est.

Suivant le parcours habituel piloté par **Laura Haddad**, les étudiants auront des coach anglais et français et des spécialistes professeurs ou professionnels qui assureront 90 heures de cours pour les aider dans leurs travaux.

Lors du lancement de l'électif, **Pierre Cheval**, vice-président de la caisse, **Alain Houillon**, **Philippe Oudinot**, **Jean-Louis Henry**, et **Catherine Prevost** sont venus dire aux étudiants ce qu'ils attendaient. Ils ont également expliqué ce qu'était le mutualisme, valeur majeure de la Banque Verte.

Les étudiants soutiendront leur plan le 4/5 avril 2006 devant un jury composé de professeurs et de membres du Crédit Agricole.



### Le Comité scientifique de la chaire

Il tiendra sa première séance le 9 mars. Les participants à partir des présentations des travaux effectués et en cours réfléchiront au développement de nouvelles synergies entre les études opérationnelles demandées par le Crédit Agricole et les recherches académiques de l'Ecole. Ils apporteront également leur point de vue par rapport aux axes de recherche définis lors du démarrage de la Chaire Les personnalités extérieures à l'Ecole, membres du Comité scientifique, sont les suivantes :

- **Jean-Paul Betbèze**, Economiste, membre du CAE et directeur des études économiques du Crédit agricole (SA)<sup>o</sup>
- **Georges Trépo** professeur à HEC, spécialiste du développement des organisations et des ressources humaines
- **Yves Négro**, Professeur des Universités, (Université de Clermont-Ferrand), membre du CNU , spécialiste de la distribution bancaire
- **Francis Salerno**, Professeur des Universités, spécialiste en marketing (Université de Lille)

### Electif Ingénierie Financière 23/01 et 10/02 2006 pour les étudiants de Sup de co

**Sylvie Guidici** coordinatrice de l'électif ingénierie financière a pu faire venir grâce à la Chaire un professionnel averti. **M. Prouvez**, responsable transmission des PME au Crédit Agricole du Nord Est est intervenu dans le cadre de l'électif ingénierie financière sur les difficultés rencontrées dans le cadre des transmissions d'entreprises. Il a invité un des repreneurs avec lesquels il a travaillé, ce qui a permis aux étudiants d'obtenir un témoignage très intéressant et de leur ouvrir des horizons.

### Douze heures de cours supplémentaires pour les étudiants du concours

**Christophe Bèzes**, directeur du cabinet de conseil Click M'Brick a partagé son expérience de la distribution bancaire auprès des étudiants qui participent au concours, le 2 février. Son intervention auprès des participants du concours « Concevoir l'agence de demain » s'inscrit dans l'engagement de la Chaire d'accompagner les étudiants dans la réalisation de leur projet. Christophe Bèzes leur a fait part de son expertise en matière de montage de nouvelles agences bancaires en leur rappelant l'évolution de ce canal de distribution depuis la loi bancaire de 1984. Concilier l'optimisation du multicanal avec une politique de relation client et de fidélisation est sans doute le challenge majeur pour les banques dans la décennie à venir.

**Jean-Marie Prévost**, directeur d'un groupe commercial à la Caisse Régionale est venu le 25 janvier pour expliquer la stratégie du groupe Nord Est. Il a montré aux étudiants les différents axes stratégiques, la culture et la politique commerciale menée par l'entreprise.

Au mois de janvier, **Georges Canto**, professeur et journaliste financier a également décrit les caractéristiques du secteur bancaire en France. **Anne Julien** a rappelé les spécificités du marketing des services et Christine Tsoni a exposé les tenants et aboutissants de la distribution bancaire en France.

### Janvier 2006

**Anne Julien** fait maintenant partie des organisateurs du Club Banque Finance Assurance de l'Adetem (Association Nationale du Marketing). Les réunions prévues en 2006 auront pour thème :

- - Les partenariats externes
- - Le CRM et les opérations réseau
- - L'éthique en BFA
- - Bien vendre la Dépendance
- - La banque et les créateurs d'entreprise
- - Le recrutement et les nouveaux produits sur Internet.