

# Le Crédit Agricole équipe de tablettes Samsung ses 300 agences 2.0

Calé dans un fauteuil Club, vous surfez sur Internet en buvant un café... Votre conseiller financier vous accueille et vous montre sur sa tablette simulations, situations de compte, etc. Enfin, vous pourrez utiliser son stylet pour signer vos contrats ou documents bancaires, qui vous seront envoyés par e-mail, ou imprimés sur papier, si vous le souhaitez.

Voilà à quoi ressembleront dans quelques semaines **toutes les agences bancaires du Crédit Agricole Ile-de-France** : hotspot WiFi, café offert, « ambiance lounge », et vendeurs équipés de tablettes. Mieux qu'un Apple store... avec des tablettes Samsung.

Et l'enjeu est de taille : satisfaire un client de plus en plus avisé, et lui procurer une bonne raison de venir en agence, dans une période où la tendance est à la réduction de leur nombre. Il y a quelques jours, le Crédit Agricole Ile-de-France a d'ailleurs annoncé la **fermeture de 50 agences d'ici à deux ans**. Doit-on y voir une conséquence de la numérisation ? Ses dirigeants annoncent qu'aucune diminution de personnel n'est envisagée, mais « *une réaffectation pour des agences avec plus de personnel, avec un objectif de 6 conseillers par agence afin d'accueillir au mieux les clients, tout en répondant aussi au téléphone.* »

Depuis octobre 2009, la banque a entamé son projet de refonte et d'harmonisation du système d'information du groupe (pour toutes les caisses régionales). Baptisé Nice, pour Nouvelle Informatique Convergente Evolutive, l'objectif vise à mettre sur pied un **système résolument orienté client**, intégrant de façon cohérente les stratégies commerciales multicanal.

## **Nouvelle relation client pour client plus avisé**

Parce que le consommateur a évolué et surfe désormais sur le Web pour comparer et critiquer, la banque a décidé de s'adapter au plus vite à cette nouvelle situation. « *Nos clients sont de mieux en mieux informés sur les produits et les offres du marché. Ils attendent de nous une approche à valeur ajoutée avec des conseillers bien formés, connaissant également les offres de la concurrence ou du Web afin de mettre en avant les avantages de nos solutions* », affirme **Bertrand Chevallier, directeur général adjoint du Crédit Agricole d'Ile-de-France**. « *Nous proposons la signature électronique en agence et des services élargis (en plus de la conservation/consultation de relevés électroniques, des simulations interactives...) pour renforcer la relation de proximité avec nos clients. Nous estimons que la tablette tactile répond parfaitement à ces prérequis.* »



## Samsung retenu pour ses tablettes 10,1 pouces

Après avoir étudié différentes tablettes (l'iPad et plusieurs autres, y compris d'entrée de gamme), Crédit Agricole Technologies en a référencé plusieurs. En effet, chaque Caisse régionale peut réaliser ses propres choix. En Ile-de-France, la Samsung Galaxy Note 10.1 a emporté les suffrages.

*« D'une part, le système d'exploitation Android propose une ergonomie et une approche proches des usages personnels facilitant l'appropriation par les utilisateurs ; d'autre part, la Galaxy était la seule du panel proposant un stylet intégré »,* avance le dirigeant pour expliquer quelques raisons de ce choix. Il semblerait que le prix des équipements n'ait pas été un atout décisif, au contraire...

## 2 500 postes de travail nouvelle génération

Le projet concerne 2 800 tablettes Samsung Galaxy Notes 10.1 (dont 300 en réserve) destinées aux 2 500 employés des 300 agences franciliennes pour début 2014. **Aujourd'hui, 135 agences utilisent déjà 1 322 tablettes.** En effet, le déploiement a commencé en mai dernier de concert avec les tests de réseaux WiFi en agence,

L'objectif consiste à proposer aux employés cette tablette comme poste de travail en agence, et uniquement pour des usages internes. Un **environnement contrôlé** uniquement connecté en WiFi et **directement relié au système d'information** de l'entreprise.

*« Aucune donnée n'est stockée en local sur la tablette, les applications et les documents sont hébergées dans le système informatique et l'accès aux mails et à Internet est sécurisé pour une protection optimale des données »,* souligne Bertrand Chevallier.

## Un projet d'envergure mené avec des spécialistes

Les applications mobiles (Android, mais aussi iOS) reliées aux applications de la banque, mais exclusivement en réseau privé, ont été conçues par les équipes de Crédit Agricole Technologies (ne pas confondre avec l'éditeur CA Technologies).

Pour superviser tous ces nouveaux postes de travail, la DSI a opté pour la **solution de Mobile Device Management** Mobile Iron (voir [notre article](#)): configuration de l'environnement, gestion distante des applications, sécurisation du contenu et possibilité de rendre les tablettes inutilisables en cas d'imprévu. Les tablettes et leur utilisation sont actuellement gérées de façon indépendante, mais en lien avec le système d'information. La partie **signature électronique** a été confiée à OpenTrust (ex-Keynectis, voir [notre article](#)), spécialiste français de la protection de l'identité et de la sécurisation des documents et transactions numériques. Et l'un des pionniers du SaaS depuis plus de 12 ans. La signature électronique sera étendue début 2014 aux offres d'assurance, et aux crédits dans les mois suivants. Essentiel pour proposer l'offre, mais également pour le respect des réglementations en vigueur, l'**archive** a été confié au spécialiste français CDC Arkhineo (voir [notre article](#)).

Suite aux premières expériences dans 70 agences équipées depuis septembre, plus de **90% des clients jugent l'initiative positive** ou très positive, et très peu refusent la signature électronique

(selon Crédit Agricole). En revanche, une grande partie d'entre eux **réclame encore une impression papier**. Une fonction évidemment prévue dans les applications sur tablette de la banque.

---

### **Voir aussi**

[Silicon.fr étend son site dédié à l'emploi IT](#)

[Silicon.fr en direct sur les smartphones et tablettes](#)