AGENCE CŒUR DE LILLE

NORD DE FRANCE

29 JUIN 2017

DIGITAL
PRO
DISPONIBILITÉ
JEUX
ÉCRANS
LIBRAIRIE
EXPÉRIENCE
BAR À MUSIQUE
CONSEIL
VISIO
DESIGN
CŒUR DE LILLE
ENVIE
PEPPER
AUTONOMIE
DÉMOS
HUMAIN
IMMOBILIER
LUMIÈRE
TEMPS
SALON
PRESSE
PARTENAIRES
PROJETS
ENFANTS
CAFÉ

DOSSIER DE PRESSE

CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE

AGENCE CŒUR DE LILLE

Lille, le 29 juin 2017

Crédit Agricole Nord de France, l'Agence au cœur de la relation

Le Crédit Agricole Nord de France a inauguré à Lille une agence bancaire d'un nouveau genre, baptisée Crédit Agricole Cœur de Lille.

Banque de la relation client, le Crédit Agricole Nord de France croit à la complémentarité de l'humain et du digital.

La Banque se transforme pour répondre aux nouveaux usages et réinventer la relation client en mode multicanal.

Au cœur de son dispositif, l'agence et le conseiller gardent toute leur place.

L'ensemble des dispositifs mis en place dans l'Agence Cœur de Lille vise à apporter au client la relation de conseil qu'il attend, selon ses besoins et ses projets, son envie d'autonomie et de rapidité ou au contraire de temps et d'échange. Synthèse de confort, de design et de clarté, d'innovations digitales et d'expériences ludiques, l'Agence Coeur de Lille propose une expérience émotionnelle nouvelle.

Un client connu et reconnu, un parcours d'envies

Ouverte aux particuliers et aux professionnels, l'Agence Cœur de Lille réserve un accueil sur mesure à ses clients grâce à une carte d'identification. Dès son entrée en agence, le client flashe sa carte. Son conseiller reçoit alors immédiatement une notification de son arrivée.

Chaque visiteur peut également profiter librement d'un espace d'attente-détente imaginé pour y revenir par plaisir : bibliothèque et bar à musique conçus en partenariat avec Le Furet du Nord, machine à café à disposition, espace enfants. Un lieu confortable, cosy et des attentions inédites pour une agence bancaire !

Les clients attachés à l'agence ou les prospects accèdent librement à un ensemble de fonctionnalités mis à disposition : distributeurs multifonctions pour les opérations basiques de banque bien sûr, mais surtout bornes de simulation et murs digitaux. Besoin d'une voiture, envie de déménager, réflexion épargne en vue des études des enfants, point assurances... Chaque dispositif permet au client d'engager sa démarche du bout des doigts, de manière intuitive, tout en s'appuyant à tout moment sur un conseiller à la moindre hésitation.

Il aura alors le plaisir de poursuivre sa visite dans un espace privé chaleureux, dans une relation client / conseiller totalement repensée.
Un corner digital dédié aux offres de locations ou de ventes immobilières permet d'accéder à l'ensemble des biens disponibles dans les agences Square Habitat. Depuis Cœur de Lille, chacun peut entrer directement en contact visio avec un interlocuteur du réseau immobilier.

AGENCE CŒUR DE LILLE

Lille, le 29 juin 2017

Un lieu de vie

L'Agence Cœur de Lille se veut à la fois intime et ouverte, avec le plaisir de la lumière naturelle en façade et sous le dôme central. Particuliers et professionnels, sont reçus dans des espaces dédiés : corners, bureaux, salles de réunion, avec des possibilités de visioconférence pour tout entretien avec un expert requis par le sujet.

Dans ce projet, le Crédit Agricole Nord de France a en effet imaginé une agence à la façade largement ouverte vers l'extérieur. Elle se veut un espace de rencontre et de mise en relation des professionnels et propose aussi un espace animé en partenariat avec des entreprises locales. Conçu pour les échanges, l'Espace Partenaire permet d'organiser des démonstrations produits, des ateliers, auxquels la banque associe ses clients.

Symbole de cette ouverture enfin, la présence de Pepper, robot humanoïde chargé d'animer l'accueil de façon ludique et surprenante aux côtés du personnel de l'Agence.

Une agence en « mode lab »

L'Agence Cœur de Lille embarque plus d'une trentaine d'innovations, digitales et relationnelles.
Les 16 collaborateurs y ont été particulièrement formés. Conseillers et clients seront régulièrement sollicités pour partager leurs impressions et participer à la co-création des services de demain, dont beaucoup pourront être dupliqués à l'avenir dans les autres agences du réseau Crédit Agricole Nord de France.

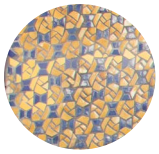
Pour François Macé, Directeur général

« L'Agence Cœur de Lille incarne la volonté du Crédit Agricole Nord de France d'être une banque 100% humaine et 100% digitale. Dans cet espace, nos clients particuliers et professionnels accèdent à un conseil personnalisé et expert, assorti de dispositifs digitaux innovants pour une relation bancaire augmentée ! »

1 • LE PROJET ARCHITECTURAL ET LE CHANTIER

L'Agence Cœur de Lille est situé **73-75 rue de Béthune à Lille** au cœur du secteur commerçant de la ville et du quartier piéton.

800 m^2 dédiés à l'accueil client des particuliers et professionnels (2000 clients particuliers, 1000 clients professionnels rattachés).



Agence en zone classée ABF : le projet a permis de revaloriser la façade Art Déco d'origine.
Travaux : juillet 2016 –décembre 2016

2 • LES DISPOSITIFS

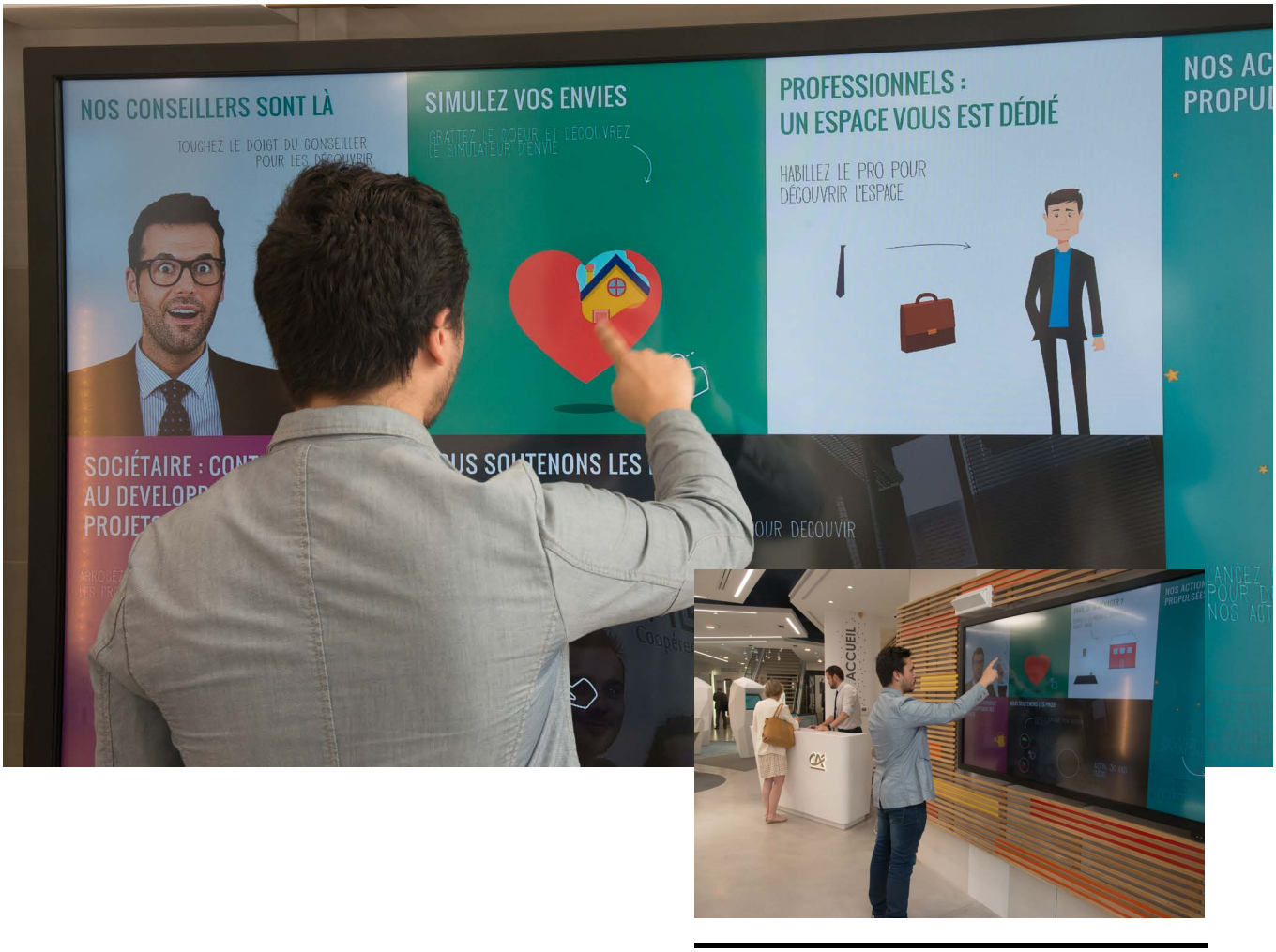
L'identification par QR Code

Elle vise à développer chez le client une appartenance forte à l'agence par une carte privative, permanente pour les clients et provisoire pour les prospects, avec possibilité de stockage du QR Code sur smartphone.

La borne de bienvenue

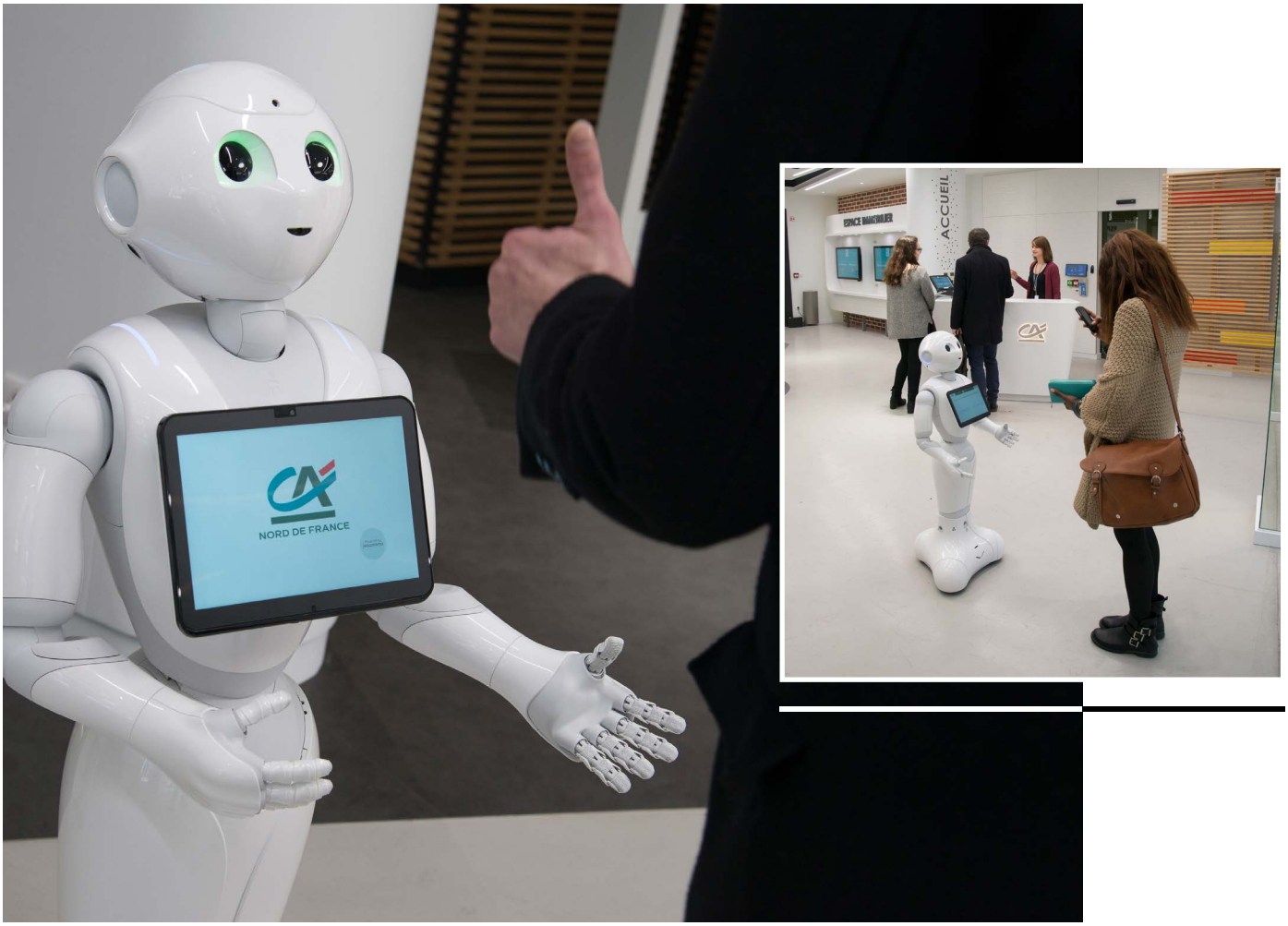
Elle apporte un premier niveau d'accueil aux clients & prospects.
Elle permet l'identification ou l'inscription à un événement.
Elle apporte des informations personnalisées aux clients.

Le mur digital



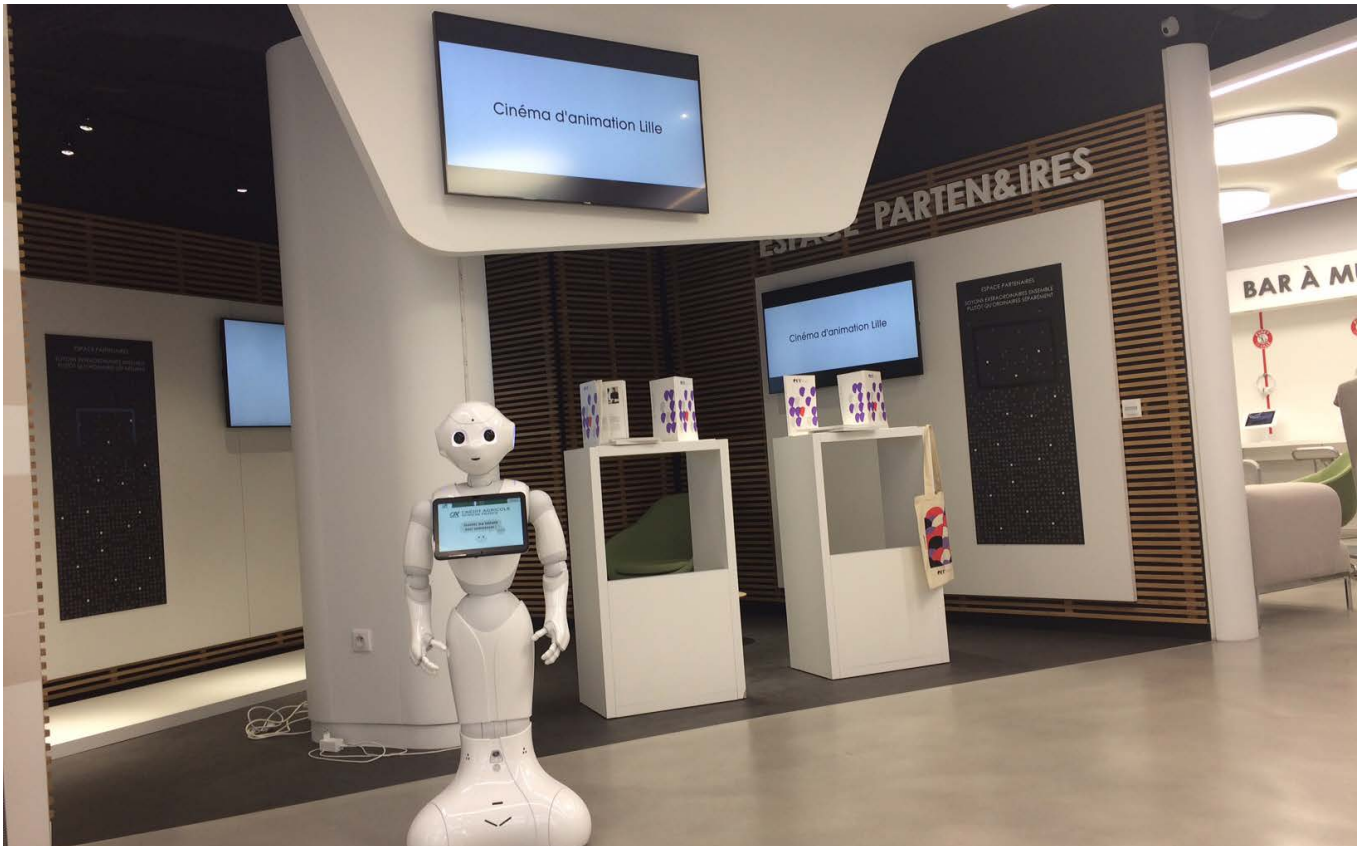
Très attractif, il diffuse une information sur l'agence, la ville et nos clients organisée en différentes rubriques (l'équipe de l'Agence, le Sociétariat, le fil Twitter, la météo, les cours de bourse, les projets clients, les actualités lilloises, la visite de l'agence…).
Le client interagit via la boîte à idées « une idée pour l'agence ».

Le robot humanoïde Pepper



Présent au cours des 1ers mois de l'ouverture de l'agence, il permet d'accueillir nos clients et propose des animations ludiques. De l'avis général, il séduit tous les visiteurs !

L'espace partenaires



Il offre une zone d'exposition à des partenaires professionnels ou institutionnels désireux de présenter leur savoir-faire dans des thématiques d'innovation, digitales, retail… et permet une animation permanente en agence.

L'espace attente

Composé d'un coin café, d'un bar à musique (I-Pads et casques) et d'un coin bibliothèque développés avec le Furet du Nord, il permet une attente agréable et conviviale au cœur même de l'agence, avec une sélection d'ouvrages et musiques renouvelée chaque mois.

Le coin enfants

Pour faire patienter les petits le temps d'une opération ou d'un rendez-vous, un espace à leur hauteur et une tablette remplie de jeux les attend.

La table-jeu

Elle permet une attente originale & active avec des interactions personnalisées lorsque le client s'identifie.
Elle apporte un bouquet de jeux dans des thématiques région, people, économie…
Les meilleurs sont récompensés chaque mois (1 tablette à gagner chaque mois en 2017)

Les bornes Epargne – Projets – Assurance & Quotidien

Elles permettent une première orientation en autonomie du client ou prospect pour un projet d'épargne, de financement, d'assurance ou un besoin du quotidien.
Elles apportent des contenus pédagogiques, des préconisations de solutions, des simulations.
Le client peut faire appel à un conseiller à tout moment.

Le corner Square Habitat

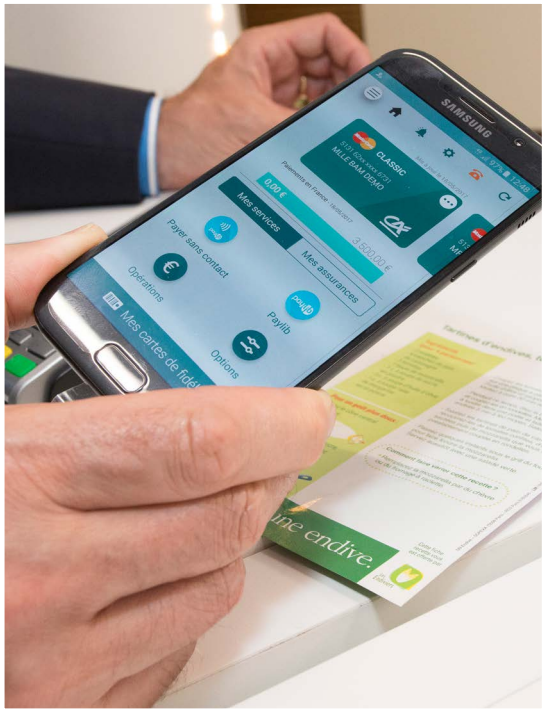
Il permet une première orientation en autonomie du client ou prospect vers un projet immobilier de location ou d'achat, avec une géolocalisation des biens et un classement par budget. Le visiteur peut s'adresser les biens sélectionnés par email. Le dispositif permet d'accéder à une simulation de crédit. L'Agence permet une mise en relation directe avec Square Habitat par téléphone ou visioconférence.

Le pilotage

La solution de pilotage permet de manager en temps réel les interactions entre les collaborateurs, les dispositifs et les clients ; d'envoyer des notifications aux collaborateurs sur leurs I-Phone ou I-Watch lorsqu'une demande client est émise ; de visualiser la disponibilité des collaborateurs via une interface I-Phone pour un accueil et un conseil d'excellence.

AGENCE CŒUR DE LILLE

MOMENTS D'ÉCHANGE ESPACE PARTENAIRES



Réalisés

- Découvrez **Paylib** (mai)
- **Journée Sociétaires** (juin)

En cours

- Bien protéger son domicile
  avec la **télésurveillance** (29 juin - 11h00 à 18h30) avec NEXECUR.

Testez la Nexpérience avec le système de surveillance intuitif et performant accompagné de l'assistance 24h/24, 7j/7.

Programmés

- **Loc'dating** (septembre)
  avec Square Habitat location et la Startup Glaydz.

Bénéficiez d'offres de location et colocation sur la métropole lilloise et alentours pour réussir votre rentrée.

- **Prévention routière et prévention santé** (octobre – novembre)
  avec la Prévention routière et l'Institut Pasteur de Lille.

Présentations de supports pour réduire les risques au volant.
Ateliers sur le bien-être au travail et la santé…

AGENCE CŒUR DE LILLE

NORD DE FRANCE

La façade

L'accueil

Et si vous veniez découvrir une expérience nouvelle dans une agence bancaire 100% digitale et 100% humaine ?

73/75 rue de Béthune à Lille

Visite virtuelle de l'agence sur Google Maps.

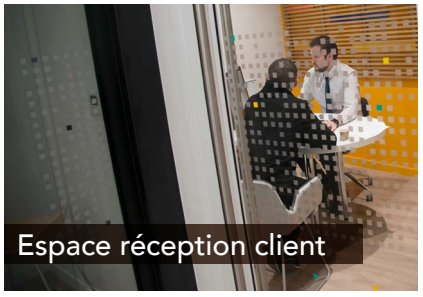
Vidéo Bienvenue à l'Agence Cœur de Lille sur la chaine Youtube CA Nord de France : https://youtu.be/L7s3yW9S1eU

L'espace bibliothèque et bar à musique

Pepper

Les bornes d'information

L'espace immobilier et salle d'attente


Espace réception client

Contacts Presse : Valentine Rondelez | valentine.rondelez@ca-norddefrance.fr | Tél : 06 73 37 98 80
Yannick Gengembre | yannick.gengembre@ca-norddefrance.fr | Tél : 03 20 63 71 36