

Le **Crédit Mutuel du Sud-Ouest** et le **Groupe IGC** signent une convention de partenariat pour développer un nouveau modèle de relation clients.

**Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest lance l'expérimentation d'un nouveau modèle de relation et de distribution, centré sur le coaching des projets du foyer, en partenariat avec le Groupe IGC, leader dans la construction de maisons individuelles dans le Sud-Ouest.**

Au moment où nous lisons en permanence que les banques réfléchissent à la densité de leur réseau d'agences, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest fait le choix de tester une solution innovante permettant de casser les codes. Le CMSO adapte son maillage physique sur le territoire aux attentes de ses clients et prospects en ouvrant des points de vente de proximité, partagés avec un partenaire, dont l'activité est également portée sur les projets de la famille, et tout particulièrement le projet immobilier (construction-acquisition).

**Ainsi, le 14 novembre 2017, le CMSO a signé une convention de partenariat avec le Groupe IGC.** Dans un premier temps, dès décembre 2017, le CMSO et IGC vont tester le modèle là où le CMSO n'était pas encore présent physiquement : **dans la Maison-témoin de l'agence IGC de Lacanau Océan.** Les deux partenaires souhaitent également inverser et tester le partage d'un espace dans une caisse locale du CMSO dans une zone ciblée par IGC.



**L'objectif pour le CMSO étant de « ré-enchanter » la relation,** humaine, de proximité, l'échange, tout en profitant des commodités qu'apportent les solutions digitales, libérant davantage de temps relationnel. Le conseiller du CMSO devient progressivement un coach qui a pour vocation d'accompagner les projets du foyer. Le CMSO expérimente déjà cette posture à travers l'aménagement de ses nouvelles caisses locales pour optimiser le parcours client. Le projet expérimental avec le Groupe IGC s'appuie sur les aménagements testés avec succès ; comme les vitrines partenaires - offrant une visibilité aux clients professionnels ou associatifs du CMSO -, ou les salons projets - permettant d'accueillir le client en mode « côte-à-côte » pour élaborer conjointement les solutions les plus adaptées.

Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest est une filiale du **Crédit Mutuel Arkéa qui est précurseur en matière de nouvelles technologies** appliquées à la banque et à l'assurance ; dans le cadre du partenariat avec IGC, l'accès au système d'information se fera via le « **LiFi by Lucibel** » une technologie de communication qui permet l'accès à Internet par la lumière LED modulée.

Contacts presse : CMSO Marie-Ange Munoz - Tel. 05 57 26 63 14 \* 06 21 56 20 72 – [marie-ange.munoz@cmso.com](mailto:marie-ange.munoz@cmso.com)  
IGC Sophie Dauphin – Tel. 05 57 97 97 28 [sophie.dauphin@igc-construction.fr](mailto:sophie.dauphin@igc-construction.fr)

**Christian Touzalin, Président du Crédit Mutuel du Sud-Ouest :** « *Au moment du développement accéléré des grandes métropoles, au moment d'un abandon de plus en plus marqué de nos territoires, nous avons la volonté de développer le maillage physique de notre réseau sur nos trois départements de Charente, Dordogne, et Gironde. Nous voulons nous appuyer sur toutes les nouvelles technologies, en partenariat avec d'autres acteurs socio-économiques partageant nos conceptions, pour renforcer la proximité et le conseil au plus près des femmes et des hommes de notre belle région dans l'accompagnement de leurs projets de vie.* »

**Jean-Marc Jay, Directeur Général du Crédit Mutuel du Sud-Ouest :** « *Le groupe IGC représentait le partenaire idéal pour le CMSO, et nous sommes très heureux de concrétiser ensemble ce projet. Après évaluation de nos différentes expérimentations, une nouvelle cartographie du maillage territorial du CMSO se dessinera progressivement sur la base des enseignements tirés de ces différents tests. Cette démarche offre une proximité relationnelle à nos clients et nous positionne clairement comme commerçant au milieu des commerçants. De nouveaux horizons s'ouvrent à nos équipes : en s'appuyant sur leurs compétences fondamentales, elles pourront saisir l'opportunité de nouveaux métiers passionnants, qui valorisent l'autonomie et la responsabilité. Une belle révolution copernicienne.* »

**Jacques Dufort, Président du Directoire Groupe IGC :** « *Depuis la création du Groupe, nous sommes particulièrement attentifs à l'accompagnement de nos clients. Il y a toujours eu besoin de partenaires financiers et nous avons toujours travaillé en étroite collaboration avec les principaux acteurs du marché, les partenaires sérieux qui partageaient nos valeurs et notre engagement auprès des clients. Parce qu'il est innovant et à la fois orienté client, ce projet commun avec le CMSO nous a séduit. En créant davantage de points d'accueil au cœur de l'éco-système local, ce nouveau type d'agence nous apporte encore plus de proximité avec nos clients; nous sommes enthousiastes de pouvoir très vite l'expérimenter ensemble!* »

**Olivier Desbrée, Directeur Général Groupe IGC :** « *A l'ère du numérique, nous avons besoin de « ré humaniser » la relation client. Leur donner la possibilité, s'ils le souhaitent, d'avoir le constructeur et le financier sous le même toit, c'est leur proposer davantage de proximité, de réactivité et de sur-mesure. En mettant à disposition deux spécialistes de l'immobilier en un même lieu, nous mettons en avant les meilleures solutions de financement et de « confort ». Un accompagnement complémentaire pour être encore davantage orienté « client ». »*

**A propos d'IGC :** Fondé en 1979, voilà 35 ans en Gironde, le Groupe IGC s'est développé grâce à l'implication quotidienne et passionnée de ses équipes, leur goût pour l'innovation et leur forte capacité d'adaptation. Aujourd'hui, le Groupe IGC est le leader de la construction de maisons individuelles dans le grand Sud-Ouest et dispose d'un réseau de 70 agences dans 15 départements. De la Roche-sur-Yon à Anglet, de Cahors à Toulouse, le Groupe IGC bénéficie d'une forte culture Régionale. Il est aujourd'hui présidé par Jacques Dufort, membre de la société depuis 2001 et Président depuis 2007.

**A propos du Crédit Mutuel du Sud-Ouest :** Avec 86 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, 650 administrateurs et 400 000 sociétaires et clients. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest fait partie du Crédit Mutuel Arkéa, né en 2002 du regroupement des fédérations de Bretagne (CMB), du Sud-Ouest (CMSO) et du Massif Central (CMMC), ainsi que d'une vingtaine de filiales spécialisées.