



Etude Sémaphore Conseil

**L'agence bancaire de
demain, évolutions,
mutations et rôles
nouveaux**

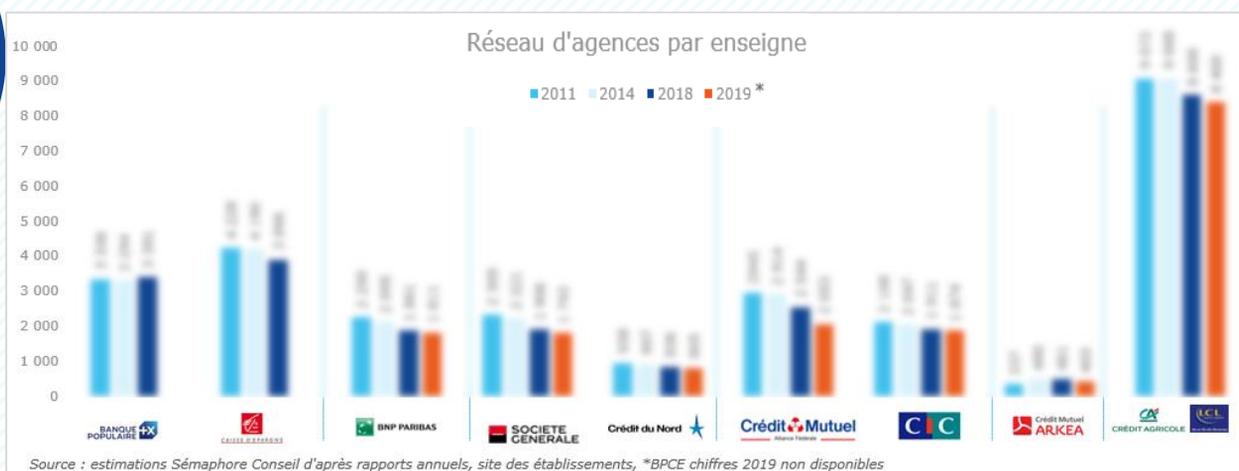
L'AGENCE BANCAIRE DE DEMAIN, ÉVOLUTIONS, MUTATIONS ET RÔLES NOUVEAUX

La **montée en puissance du digital**, l'émergence de **challengers 100 % numériques** qui captent la nouvelle clientèle, clients de plus en plus **autonomes**... se rendre en **agence** pour la réalisation des opérations bancaires ou pour s'informer sur les produits et services est de moins en moins courant.

Ces phénomènes ont entraîné une **forte baisse de fréquentation** des agences bancaires. Par conséquent, les établissements bancaires ont réduit leur réseau. Cette réorganisation a conduit à redimensionner ce dernier, à lancer de **nouveaux concepts** et à intégrer de **nouveaux parcours client**.

Sans cesse réinventées, les agences ont connu leur **apogée**, en nombre jusqu'à la fin des années 2010, pour désormais faire face à un **déclin** en termes de fréquentation.

L'**agence** reste cependant **au cœur** de la **relation client**, mais celle-ci évolue et se transforme donc, à l'aune du digital et des attentes des consommateurs.



L'AGENCE BANCAIRE DE DEMAIN, ÉVOLUTIONS, MUTATIONS ET RÔLES NOUVEAUX

Depuis quelques années, de **nouveaux concepts fleurissent**, comme l'agence Active (Accueil, Conseil, Territoire, Innovations, Valeurs, Ecoute) au Crédit Agricole d'Ile-de-France. Des **sauts qualitatifs** ont également été réalisés avec des **rénovations** pour des **agences plus ouvertes** et **collaboratives**. Bon nombre d'agences peuvent désormais être vues de l'extérieur, à l'opposé des agences fermées d'autrefois.

Les établissements financiers, banques comme assureurs, doivent relever un nouveau défi : **l'accueil du public** dans un **contexte de crise sanitaire**.



Dans ce contexte, **Sémaphore Conseil** propose une étude baptisée **L'agence bancaire de demain : évolution, mutation et rôles nouveaux**, dont l'objet est de dégager un panorama d'initiatives et d'expérimentations inspirantes en France et à l'international.

Objectifs :

- Vous "inspirer" au travers d'initiatives et expérimentations en France et à l'international
- Dégager les modèles paraissant les plus adaptés aux enjeux auxquels sont confrontés les acteurs bancaires
- Apporter une vision des modèles d'agences compatibles avec les règles sanitaires.

L'AGENCE BANCAIRE DE DEMAIN, ÉVOLUTIONS, MUTATIONS ET RÔLES NOUVEAUX

L'étude met en avant les **initiatives** qui paraissent les plus adaptées à ces **enjeux** et en **dégager des modèles**. Un **focus relatif à la Covid-19** a été réalisé afin de cerner les modèles d'agences compatibles avec les règles sanitaires.

Pour mener à bien l'étude, Sémaphore Conseil a :

- Collecté des **informations issues de ses Observatoires**, notamment de l'Observatoire Innovations et Initiatives Internationales (O3i)
- Procédé à des **recherches ad'hoc**.

En termes de période, nous avons ciblé les initiatives datant de **2012 à 2020**. Au total, ce sont **100 initiatives** qui ont été collectées, analysées et mises en perspective. Les initiatives qui se sont dégagées ont été regroupées en huit thématiques.



Pour en savoir plus sur les conditions d'accès et le contenu de l'étude, n'hésitez pas à nous contacter via notre [site Internet](#) ou par [email](#).

