

Mettre en place
un nouveau modèle
managérial en rupture
appliqué à un réseau
bancaire

PRACTICE

Vente & Marketing

SECTEUR

Banque et Assurance

DURÉE DE LA MISSION

18 mois



Notre client, leader de la banque de détail, souhaite mettre en place un nouveau modèle managérial en rupture, appliqué à son réseau bancaire.

KEPLER propose la mise en place d'une approche basée sur la conception d'un nouveau modèle de "team managérial" réseau, en remplaçant la figure historique du Directeur d'agence.

Contexte

- Différentes enquêtes manager ont fait remonter les difficultés du métier de Directeur d'Agence qui doit être tout à la fois : interlocuteur privilégié de la satisfaction client, leader du développement commercial, manager-coach de son équipe, pilote de son agence, responsable de la conformité, garant du risque, etc.
- Le poste de Directeur d'Agence n'est plus attractif et n'est plus perçu comme un levier de carrière

Objectif(s)

Maximiser l'efficacité
du modèle de distribution

- Coconstruire et déployer un nouveau modèle managérial réseau aussi bien en proximité (le Directeur d'Agence) qu'au niveau de la Direction commerciale (Directeurs de secteur, animation de marchés)
- Générer de nouvelles candidatures et éviter la survenue de RPS (Risques Psycho-Sociaux) dans cette population



Méthodologie

- 1 Diagnostic détaillé du métier de Directeur d'agence** (interviews, observations terrain, groupes de travail) et analyse du référentiel métier
- 2 Partage du constat en comité de Direction** et validation d'un plan de transformation du modèle
- 3 Conception d'un nouveau modèle de « team managériale » sur un « centre d'affaires » composé de plusieurs agences d'un même territoire.** Chaque manager dispose des mêmes délégations (réactivité client et collaborateur) mais avec une spécialité qu'il exerce en transversal : animation commerciale, satisfaction client, accompagnement digital, gestion du risque, etc.
- 4 L'exercice de ce nouveau modèle est personnalisé par chaque « team »** dans un cadre défini par le projet : le Pacte managérial partagé avec les équipes
- 5 Conduite de plusieurs campagnes de pilotes** par l'ajustement du modèle et les nouveaux processus
- 6 Conduite d'une campagne RH de re-postulation** où chaque manager se positionne dans les choix de nouveaux métiers et nouveaux territoires d'affectation
- 7 Construction de la démarche complète de conduite du changement** et d'observation terrain
- 8 Accompagnement du déploiement à la bascule et post-bascule** : à 3 mois et à 6 mois

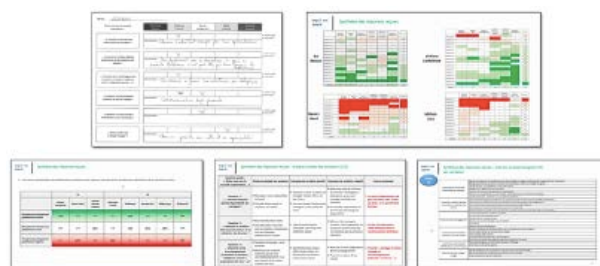
Leviers et outils

- **Team building des équipes**
- **Pacte Managérial**
- **Planning d'accompagnement terrain**
- **Kit de suivi et pilotage**

Team building, pacte Managérial
et planning d'accompagnement terrain



Kit de suivi et pilotage
de la montée en charge





93% Satisfecit : les managers déclarent ne pas souhaiter revenir en arrière 6 mois après le déploiement



Résilience du nouveau modèle managérial démontré lors de la crise sanitaire (2020-2021)



Résultats commerciaux en hausse (bénéfices) dès l'année de bascule

« Un énorme challenge, puisqu'il s'agit de 40 ans de culture managériale basée sur le directeur d'agence, seul manager de sa boutique, qu'il a fallu transformer.

Deux pilotes n'ont pas été de trop pour d'abord caler le modèle puis tester l'ensemble du dispositif d'accompagnement managers et collaborateurs.

Le principal facteur clé de succès a été de miser sur la constitution de chacune des teams managériales au niveau humain avant de rentrer dans les solutions à mettre en œuvre.

Au final, une grande fierté avec l'ensemble de l'équipe KEPLER d'avoir contribué à la réussite de ce projet transformant. »

Thierry Fouilland - Directeur associé
Leader Practice Ventes et Marketing



Nos bureaux

 **Visit Us** | [Kepler-consulting.com](https://www.kepler-consulting.com)



■ FRANCE

32 boulevard Haussmann
75009 Paris – France

info@kepler-consulting.com

Tel.: + 33 (0)1 44 75 05 35

■ USA

159 N. Sangamon Street, Suite 200
Chicago, IL 60607-2201 - USA

usa@kepler-consulting.com

Tél : + 1 (708) 969 1963

■ CHINE

Room 351, 3F, No.135 Yanping Road,
Jing'An District,
Shanghai, 200042, China

china@kepler-consulting.cn

Tel.: +86 (0)21 - 6117 0311

■ INDE

#312, DBS Center, 31A, Cathedral Road
Nungambakkam, Chennai
600034 - India

india@kepler-consulting.com

Tel.: + 91 (0) 44 40 50 92 00



Contacter l'auteur

Thierry Fouilland

thierry.fouilland@kepler-consulting.com